

PROFIL DE CERTIFICATION

Collaborateur·trice administratif·ive

Enseignement secondaire professionnel ordinaire ou spécialisé de forme 4, de plein exercice ou en alternance (« Article 49 ») en 4^e, 5^e et 6^e année

Approuvé par le Gouvernement en date du 21 février 2024



Introduction

Le Profil de certification est le document de référence destiné à l'enseignement en FWB. Il définit le lien entre une option de base groupée ou une formation à un métier et un ou des profil(s) de formation élaboré(s) par le Service francophone des métiers et des qualifications (SFMQ) et dûment approuvé(s) par le Gouvernement¹.

Le Profil de certification (PC) contient :

- une introduction avec un glossaire
- les références du profil de certification
- le parcours d'apprentissage
- Les activités clés
- le lien entre les UAA, les compétences professionnelles et les activités clés
- les Unités d'acquis d'apprentissage (UAA) qui listent les aptitudes, les savoirs et l'autonomie avec :
 - le profil d'évaluation pour chaque UAA
 - le profil d'équipement qui informe les opérateurs d'enseignement sur les outils et matériaux nécessaires à l'exercice de l'activité professionnelle
- un glossaire spécifique au métier
- un récapitulatif du profil d'équipement
- le cadre francophone de certification
- le Supplément au Certificat Europass

¹ Comme défini à l'article 1.3.1-1, 47°, du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire.

Glossaire

Attestation de validation	Document officiel délivré, après chacune des épreuves de qualification destinées à valider les acquis d'apprentissage de l'unité concernée, par le Jury de qualification ou s'il échet par sa délégation composée de membres du personnel enseignant qui ont assuré spécifiquement les apprentissages de l'Unité d'acquis d'apprentissage concernée et quand cela est possible, d'un ou plusieurs membres extérieurs à l'établissement.
Cadre Francophone des Certifications (CFC)	Instrument de classification des certifications en fonction d'un ensemble de critères correspondant à des niveaux d'acquis d'apprentissage déterminés. Le CFC s'applique en Fédération Wallonie-Bruxelles et a été défini en cohérence avec la Vlaamse kwalificatiestructuur (VKS) et le Cadre européen des Certifications (CEC).
Compétence	Aptitude à mettre en œuvre un ensemble organisé de savoirs, de savoir-faire et d'attitudes permettant d'accomplir un certain nombre de tâches.
Savoirs	Résultat de l'assimilation d'informations grâce à l'éducation et à la formation. Le savoir est un ensemble de faits, de principes, de théories et de pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude. Le cadre européen des certifications fait référence à des savoirs théoriques ou factuels.
Aptitudes	Capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes. Le cadre européen des certifications fait référence à des aptitudes cognitives (utilisation de la pensée logique, intuitive et créative) ou pratiques (fondées sur la dextérité ainsi que sur l'utilisation de méthodes, de matériels, d'outils et d'instruments).
Compétence professionnelle	Pratique professionnelle que la réalisation d'une activité clé implique. Les compétences professionnelles sont les opérations qui décrivent les composantes de l'activité clé.
Grappe métier	Rassemblent des métiers qui sont liés par un même type de production, de services ou par une mobilité professionnelle. Une Grappe-métiers a pour objectif de situer le métier dans une vision plus large de secteur d'activités ; les Profils Métiers sont regroupés en Grappes de métiers.
Parcours d'apprentissage	Proposition d'un ordre de déroulement des unités d'acquis d'apprentissage (UAA) et d'une estimation temporelle pour chaque unité ; les points ECVET y sont attribués.
Points ECVET	<i>Tels que prévus par la Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 établissant le système européen de crédit d'apprentissages pour l'enseignement et la formation professionnels « European Credit for vocational education and training »</i> : représentation numérique du poids global des acquis d'apprentissage exigés pour la délivrance d'un certificat de qualification et du poids relatif de chacune des unités par rapport à la certification.

Profil de certification (PC)	Document de référence pour l'enseignement en FWB définissant le lien entre une option de base groupée ou une formation et un ou des profil(s) de formation élaboré(s) par le Service francophone des métiers et des qualifications (SFMQ) et dûment approuvé(s) par le Gouvernement.
Profil de formation (PF)	Document élaboré par le SFMQ qui définit les unités d'acquis d'apprentissage associées aux activités clés du métier, qui comprend également un profil d'évaluation et un profil d'équipement, il est élaboré par des représentants des opérateurs : de l'enseignement ordinaire et spécialisé, de l'enseignement de promotion sociale, publics de la formation professionnelle, de l'alternance, de l'insertion socioprofessionnelle et du Consortium de validation des compétences.
Profil métier (PM)	Document élaboré par le SFMQ qui se compose d'un référentiel métier et d'un référentiel de compétences, il est élaboré par des représentants des Services publics de l'emploi (Forem, Actiris), des représentants des Organisations patronales et des représentants des Organisations syndicales.
Profil d'équipement	Profil qui détermine l'équipement et l'infrastructure suffisant à la mise en œuvre du profil de formation. L'équipement peut être localisé soit dans l'école soit chez un partenaire et, notamment, dans un Centre de compétence, un Centre de référence, un Centre de technologies avancées, une entreprise.
Profil d'évaluation	Profil qui détermine des seuils de maîtrise minimums exigés en vue de la délivrance d'une attestation de compétence ou en vue de servir de référence à l'élaboration des épreuves certificatives.
Critères	Qualité que l'on attend d'un objet évalué.
Indicateurs	Manifestation observable d'un critère. Indication qui permet de répondre à la question : « A quoi vais-je voir que le critère est respecté ? » ou « Que va exactement observer l'évaluateur ? »
Supplément au Certificat Europass (SCE)	Document octroyé suite à une formation technique ou professionnelle, ou à l'obtention d'un titre de compétences du consortium de validation des compétences. Il permet de rendre plus compréhensible le niveau de formation et/ou de qualification entre pays membres de l'Union Européenne. Il contient : le titre obtenu, le niveau de la qualification (en rapport avec le Cadre Francophone des Certifications en abrégé CFC), les acquis d'apprentissage, le système d'enseignement ou d'opérateur de formation concerné.
Semaine projet	Semaines allouées aux projets scolaires, aux dépassements, aux remédiations, aux séjours. Ces semaines comprises entre 3 et 5 semaines sont issues du découpage en 25 à 27 semaines du parcours d'apprentissage.

Ce Profil de certification concerne la formation de Collaborateur·trice administratif·ive

Le/La Collaborateur·trice administratif·ive:

- assure l'accueil et la communication ;
- gère des écrits, des données, des dossiers ;
- apporte un soutien administratif et logistique aux activités de la structure qui l'emploie.

Selon la taille de l'entreprise, ses tâches varieront et pourront être spécifiques à son service d'affectation. Son niveau d'autonomie et de responsabilité sera également variable.

Ce profil de certification comprend 4 UAA (unités d'acquis d'apprentissage) :

UAA1 Assurer l'accueil et la communication au sein de l'entreprise ou de l'institution

UAA2 Gérer des écrits, des données et des dossiers

UAA3 Soutenir les activités de l'entreprise ou de l'institution

UAA4 Poser des actes professionnels dans au moins une langue étrangère nationale au choix (NL/DE) ou en anglais

Celles-ci feront chacune l'objet d'une évaluation lors d'une **épreuve de qualification**.

Une **attestation de validation** sera octroyée lorsque l'UAA est validée. Le Certificat de qualification sera octroyé lorsque toutes les épreuves auront été validées et que **les stages en entreprise**² auront été réalisés.

² Pour les élèves de l'enseignement de plein exercice – Pour l'enseignement en alternance voir les dispositions prévues dans le Décret du 03 juillet 1991 organisant l'enseignement secondaire en alternance.

Table des Matières

Introduction.....	2
Références du profil de certification	7
Parcours d'apprentissage et distribution des points ECVET	8
Activités Clés (AC)	9
Articulation entre CP/ CPD / AC / UAA Activités Clés (AC)	9
UAA1 : Assurer l'accueil et la communication au sein de l'entreprise ou de l'institution.....	16
UAA2 : Gérer des écrits, des données et des dossiers	30
UAA3 : Soutenir les activités de l'entreprise ou de l'institution	42
UAA4 : Poser des actes professionnels dans au moins une langue étrangère nationale au choix (NL/DE) ou en anglais	51
Profil d'équipement.....	63
Eléments disciplinaires nécessaires à l'exercice du métier.....	64
Le cadre francophone des certifications	66
Supplément au certificat Europass	71

Références du profil de certification

Intitulé de l'option de base groupée concernée

« Collaborateur·trice administratif·ive »

Code de l'option :

7410

Durée en année(s) scolaire(s) sur laquelle est organisée l'option de base groupée

3 années en 4^e, 5^e et 6^e professionnelle de l'enseignement secondaire ordinaire ou spécialisé de forme 4, de plein exercice ou en alternance
« Article 49 »

Profil(s) de formation au(x)quel(s) se réfère(nt) l'option de base groupée

Profil de formation du/de la « Collaborateur·trice administratif·ive » produit par le SFMQ et approuvé par le Gouvernement en date du 18/03/2021

Nombre minimum et nombre maximum de semaines de stage au service des apprentissages de la formation concernée³

Nombre minimum de semaines de stage : 8 semaines

Nombre maximum de semaines de stage : 19 semaines⁴

Ce nombre de semaines de stage ne concerne que les élèves poursuivant leur scolarité en plein exercice.

Certificat de qualification délivré aux élèves qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par le ou les profils de formation concernés

CQ du /de la « Collaborateur·trice administratif·ive »

Positionnement de la certification par rapport au cadre francophone des certifications (CFC)

Niveau 3 pour le/la Collaborateur·trice administratif·ive

³ En 4^e année la durée maximale des stages de type 2 est de 4 semaines.

⁴ Dans le respect des dispositions de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 15 mai 2014 fixant les modalités d'organisation des stages dans l'enseignement secondaire ordinaire et spécialisé de forme 4

Parcours d'apprentissage et distribution des ECVET

Le parcours d'apprentissage proposé par le profil de certification **recommande** un ordre de déroulement des unités d'acquis d'apprentissage (UAA), donne une **estimation temporelle** pour chaque unité et alloue les points ECVET.

	Ordre de déroulement des UAA	Intitulé	Nbre de semaines	Evaluation	ECVET
4 ^e année	UAA 1	Assurer l'accueil et la communication au sein de l'entreprise ou de l'institution	8	-	-
	UAA 2	Gérer des écrits, des données et des dossiers	5	-	-
	UAA 3	Soutenir les activités de l'entreprise ou de l'institution	10	oui	25
	UAA 4	Poser des actes professionnels dans au moins une langue étrangère nationale au choix (NL/DE) ou en anglais	4	-	-
5 ^e année	UAA 1	Assurer l'accueil et la communication au sein de l'entreprise ou de l'institution	12	oui	45
	UAA 2	Gérer des écrits, des données et des dossiers	7	-	-
	UAA 4	Poser des actes professionnels dans au moins une langue étrangère nationale au choix (NL/DE) ou en anglais	8	-	-
6 ^e année	UAA 2	Gérer des écrits, des données et des dossiers	13	oui	54
	UAA 4	Poser des actes professionnels dans au moins une langue étrangère nationale au choix (NL/DE) ou en anglais	14	oui	56

Activités clés (AC)

AC1 : ASSURER L'ACCUEIL ET LA COMMUNICATION AU SEIN DE L'ENTREPRISE OU DE L'INSTITUTION

AC2 : GÉRER DES ÉCRITS, DES DONNÉES ET DES DOSSIERS

AC3 : SOUTENIR LES ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE OU DE L'INSTITUTION

ARTICULATION ENTRE CP⁵ / CPD⁶ / AC⁷ / UAA⁸

1. Intitulé des UAA

UAA1	Assurer l'accueil et la communication au sein de l'entreprise ou de l'institution
UAA2	Gérer des écrits, des données et des dossiers
UAA3	Soutenir les activités de l'entreprise ou de l'institution
UAA4	Poser des actes professionnels dans au moins une langue étrangère nationale au choix (NL/DE) ou en anglais

⁵ CP = Compétences professionnelles

⁶ CPD = Compétences professionnelles détaillées

⁷ AC = Activités clés

⁸ UAA = Unité d'Acquis d'Apprentissage

TABLEAU DE RÉPARTITION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES DÉTAILLÉES (CPD) AU SEIN DES UAA

ACTIVITÉ CLÉ 1

Assurer l'accueil et la communication au sein de l'entreprise ou de l'institution

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES DÉTAILLÉES	UAA1	UAA2	UAA3	UAA4
1.1 Accueillir et orienter les clients, fournisseurs, visiteurs	1.1.1 Assurer un accueil professionnel (se présenter, présenter l'organisation, identifier le visiteur et l'objet de sa visite, aiguiller le visiteur vers le service ou la personne concernée)	X			X
	1.1.2 Gérer toute situation particulière d'accueil (savoir appliquer la procédure en cas de problème, par ex. relationnel)	X			X
	1.1.3 Prendre note des messages et les transmettre (via différents outils)	X			X
	1.1.4 Utiliser et gérer des agendas (papier et/ou électronique)	X			X
1.2 Recevoir et émettre des appels téléphoniques	1.2.1 Assurer un accueil téléphonique professionnel (se présenter, présenter l'organisation, identifier le visiteur et l'objet de sa visite, aiguiller le visiteur vers le service ou la personne concernée)	X			X
	1.2.2 Emettre des appels	X			X
	1.2.3 Assurer le suivi des appels entrants et/ou sortants (filtrer, évaluer la priorité de la demande, transmettre l'appel, inciter à retéléphoner, prendre un message et le transmettre, consulter l'agenda...)	X			X

	1.2.4 Gérer tout appel particulier (savoir appliquer la procédure en cas de problème, par ex. relationnel)	X			X
	1.2.5 Utiliser les équivalents numériques des outils téléphoniques	X			X
	1.2.6 Utiliser et gérer des agendas (papier et/ou électronique)	X			X
1.3 Gérer le courrier ou toute autre forme de support de communication écrite	1.3.1 Réceptionner et distribuer le courrier entrant	X			X
	1.3.2 Traiter le courrier sortant	X			X
1.4 Gérer la communication numérique	1.4.1 Maîtriser son empreinte numérique et celle de l'entreprise (e-réputation, médias sociaux...)	X			X
	1.4.2 Utiliser les différents canaux numériques (chat interne, blog, intranet....)	X			X
1.5 Communiquer dans une langue étrangère	1.5.1 Utiliser et comprendre un vocabulaire de base oral (niveau A2)	X			X
	1.5.2 Utiliser et comprendre un vocabulaire de base écrit (niveau A2)	X			X

ACTIVITÉ CLÉ 2

Gérer des écrits, des données et des dossiers

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	COMPETENCES PROFESSIONNELLES DETAILLEES	UAA1	UAA2	UAA3	UAA4
2.1 Réaliser des écrits et les mettre en forme (Savoir réaliser des documents en traitement de texte basique uniquement)	2.1.1. Prendre des notes (papier et/ou électronique)		X		X
	2.1.2. Compléter des documents types (papier et/ou électronique)		X		X
	2.1.3. Elaborer des rapports et des comptes rendus succinctement (traitement de texte)		X		X
	2.1.4. Mettre en page selon le contexte (traitement de texte)		X		X
	2.1.5. Produire et utiliser des supports de visualisation (ex. : outils de présentation)		X		X
	2.1.6. Imprimer et diffuser des écrits		X		
2.2 Gérer des données (base de données, données en ligne)	2.2.1. Examiner, enregistrer, mettre à jour, contrôler, corriger ou faire corriger et extraire des données		X		
	2.2.2. Produire des tableaux ou des listes simples (statistiques ou autres)		X		
	2.2.3. Utiliser des outils numériques (tableurs, ERP...) en lien avec la gestion des données		X		
	2.3.1. Recueillir les éléments nécessaires à la constitution d'un dossier		X		

2.3 Gérer des dossiers de la constitution à l'archivage	2.3.2. Examiner et traiter (vérifier, corriger, compléter et suivre) des documents et des dossiers		X		
	2.3.3. Assurer et tenir à jour l'archivage (système papier et/ou électronique)		X		

ACTIVITÉ CLÉ 3

Soutenir les activités de l'entreprise ou de l'institution

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	COMPETENCES PROFESSIONNELLES DETAILLEES	UAA1	UAA2	UAA3	UAA4
3.1 Fournir un support à la gestion des aspects organisationnels d'activités (réunions, projets, évènements, formations...)	3.1.1. Assurer les tâches administratives et logistiques liées à la préparation des activités (ex. : ordre du jour, invitations, préparation des fardes de documents, réservation de salle et de matériel...)			X	
	3.1.2. Fournir un soutien administratif et logistique pendant le déroulement des activités (ex. : prise de notes...)			X	
	3.1.3. Assurer le suivi administratif et logistique relatif aux activités (ex. : rédaction de comptes rendus, envoi, bilan...)			X	
3.2 Fournir un support à la gestion du matériel et/ou les consommables	3.2.1. Assurer un suivi du stock (vérifier le stock, constater les pénuries, passer des commandes)			X	
	3.2.2. Traiter et suivre les commandes de matériel et/ou de consommables, les stocks et les renvois de produits			X	
	3.2.3. Vérifier et ranger les produits livrés			X	
3.3 Assister les activités comptables	3.3.1 Suivre des commandes, des paiements, des budgets, des factures...	X	X		
	3.3.2 Rédiger des documents commerciaux de base	X	X		
	3.3.3 Apporter une aide à l'encodage des données comptables	X	X		

3.4 Assister les activités commerciales	3.4.1 Elaborer des fichiers clients ou prospects	X	X		
	3.4.2 Apporter une aide à l'encodage des données commerciales	X	X		
	3.4.3 Appuyer le commercial dans ses contacts avec les clients (gestion de son agenda, transmission de questions...)	X	X		
	3.4.4 Communiquer les données techniques et commerciales aux clients, vendeurs (délais de fabrication, de livraison, disponibilité des produits, prix, paiement...)	X	X		
	3.4.5 Enregistrer et contrôler les commandes et informer le client ou le vendeur à ce propos (délais de livraison, emballage...)	X	X		
	3.4.6 Consolider les relations clients et/ou fournisseurs	X	X		
	3.4.7 Proposer des solutions aux problèmes courants (livraison, garantie...)	X	X		
3.5 Assister les activités de gestion du personnel	3.5.1 Suivre et mettre à jour les dossiers individuels des travailleurs	X	X		
	3.5.2 Apporter une aide à l'encodage des données RH	X	X		

Exigences transversales

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	COMPETENCES PROFESSIONNELLES DETAILLEES
4.1 Respecter les règles professionnelles	4.1.1 Respecter les règles liées à la sécurité
	4.1.2 Respecter les règles liées à l'hygiène
	4.1.3 Respecter les règles liées à la protection de l'environnement
	4.1.4 Respecter les règles liées à l'ergonomie et à la manutention
	4.1.5 Gérer son temps de travail
	4.1.6 Respecter la confidentialité (discrétion, secret professionnel)
	4.1.7 Respecter les codes relatifs à l'image de l'entreprise (code vestimentaire)

UNITÉS D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE (UAA)

UAA 1	ASSURER L'ACCUEIL ET LA COMMUNICATION AU SEIN DE L'ENTREPRISE OU DE L'INSTITUTION
--------------	--

Compétences professionnelles	Voir tableau pages 10 à 14
Activité clé	Voir tableau pages 10 à 14

1.1. Accueillir et orienter les clients, fournisseurs, visiteurs		
APTITUDES	SAVOIRS	AUTONOMIE
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer un accueil professionnel (saluer le visiteur, se présenter, présenter l'organisation, identifier le visiteur et l'objet de sa visite, traiter la demande ou orienter le visiteur vers le service ou la personne concernée...) • Ecouter activement • Gérer toute situation particulière d'accueil en sachant appliquer la procédure en cas de problème 	<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques générales d'accueil (enregistrement, badges, laissez-passer, relevé d'identité, clôture de l'accueil...) • Les formules de politesse, les règles de courtoisie et les usages de l'entreprise • Le vocabulaire professionnel lié aux activités de l'entreprise 	<p style="color: #0070C0; font-style: italic;">Accueillir et orienter les clients, fournisseurs, visiteurs dans des en autonomie d'exécution dans des applications complexes et des situations similaires.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Prendre note des messages et les transmettre, via différents outils papier et électroniques • Utiliser et gérer des agendas, papier et électronique • Participer à la valorisation de l'entreprise par le respect des codes relatifs à son image (code vestimentaire...) • Prendre connaissance et appliquer le règlement de travail • Maintenir un espace d'accueil ordonné, organisé, convivial et rangé • Gérer les supports d'information (tableaux, valves, panneaux d'orientation...) • Appliquer les règles de politesse et de courtoisie tout en faisant preuve de diplomatie, d'empathie, d'assertivité, de discrétion <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les règles déontologiques et d'éthiques de la fonction • Appliquer les principes et les règles liés au service à la clientèle (avoir le souci de la qualité du service rendu, le souci du client/fournisseur et de sa satisfaction, être orienté client et qualité du service...) • Situer la fonction d'accueil dans l'organigramme de la société, du service • Communiquer les données techniques et commerciales aux clients, vendeurs (délais de fabrication, de livraison, disponibilité des produits, prix, modalités de paiement...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de base de la communication verbale et non verbale (émetteur et récepteur) • L'écoute active • Les techniques de base de la communication écrite • Les techniques de base de la gestion de conflits et de plaintes • Les techniques de base de prise de notes • Les fonctions de base des logiciels bureautiques et des applications informatiques • Les bonnes pratiques de la rédaction d'un message papier et numérique • Les techniques et logiciels de planification (calendrier électronique...) • La logique d'organisation, les valeurs et la structure d'une entreprise (les départements, les différents produits et services, l'organigramme, la charte graphique...) • La localisation, le partage des dossiers, leur utilisation en équipe ou en réseau • La gestion adéquate des panneaux de signalisation et supports d'information • Les règles déontologiques et d'éthique applicables à la fonction • Les registres de langage adapté • Sa position dans l'organisation, l'organigramme et les limites de sa fonction • Les règles de base s'appliquant à l'utilisation et à l'entretien des fournitures de bureau et de l'équipement matériel et informatique (espace de stockages, accès intra/internet, périphériques...) 	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Les règles liées à l'ergonomie et à la manutention • Les principes du service au client • Les procédures à appliquer aux problèmes courants 	
--	---	--

1.2. Recevoir et émettre des appels téléphoniques		
APTITUDES	SAVOIRS	AUTONOMIE
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer un accueil téléphonique professionnel (se présenter, présenter l'organisation, identifier l'interlocuteur et l'objet de son appel, traiter la demande ou orienter l'interlocuteur vers le service ou la personne concernée...) • Ecouter activement • Emettre des appels (préparer son appel par écrit, naviguer dans un accueil automatisé, laisser un message sur répondeur...) • Assurer le suivi des appels entrants (enregistrer un message d'accueil, filtrer, évaluer la priorité de la demande, mettre l'interlocuteur en attente, transmettre l'appel, inciter à retéléphoner, prendre un message et le transmettre, consulter l'agenda...) • Gérer tout appel particulier en sachant appliquer la procédure en cas de problème • Utiliser les équivalents numériques des outils téléphoniques • Utiliser et gérer des agendas papier et électronique 	<ul style="list-style-type: none"> • Les différentes fonctionnalités d'un poste téléphonique, d'un central téléphonique, d'un répondeur... • Les formules de politesse, d'accueil téléphonique et les usages de l'entreprise • L'écoute active • Les règles déontologiques et d'éthique applicables à la fonction • Les situations de communication (appel de correspondants, commande, réservation, prise de rendez-vous, annulation, demande de renseignements...) • Les techniques de base de la communication verbale et non verbale (émetteur et récepteur) • Les techniques de base de la communication écrite • Les techniques de base de prise de notes • La logique d'organisation, les valeurs et la structure d'une entreprise (les départements, les différents produits et services, l'organigramme, la charte graphique...) 	<p><i>Recevoir et émettre des appels téléphoniques en autonomie d'exécution lors d'applications complexes et dans des situations similaires en autonomie d'exécution.</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> • Participer à la valorisation de l'entreprise par le respect des codes relatifs à son image (code vestimentaire...) • Appliquer le règlement de travail • Appliquer les règles de politesse et de courtoisie tout en faisant preuve de diplomatie, d'empathie, d'assertivité et de discrétion • Appliquer les règles déontologiques et d'éthiques de la fonction • Appliquer les principes et les règles liés au service à la clientèle (avoir le souci de la qualité du service rendu, le souci du client/fournisseur et de sa satisfaction, être orienté client et qualité du service...) • Communiquer les données techniques et commerciales aux clients, vendeurs (délais de fabrication, de livraison, disponibilité des produits, prix, modalités de paiement...) • Proposer des solutions aux problèmes courants (livraison, garantie...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Les outils complémentaires (répertoire, fiche message, fiche mémo, document préétabli...) • Sa position dans l'organisation, l'organigramme et les limites de sa fonction • Le vocabulaire professionnel lié aux activités de l'entreprise • Les différentes procédures applicables en fonction du type de demande • Les bonnes pratiques de la rédaction d'un message papier et électronique • Les fonctionnalités des applications numériques utilisables en entreprise pour passer des appels téléphoniques ou vidéos via Internet • Les techniques de base de la gestion de conflits et de plaintes • Les techniques et logiciels de planification (calendrier électronique...) • Les fonctions de base des logiciels bureautiques et des applications informatiques • Les règles liées à l'ergonomie et à la manutention • Les principes du service au client • Les procédures à appliquer aux problèmes courants 	
--	---	--

1.3 Gérer le courrier ou toute autre forme de support de communication écrite		
APTITUDES	SAVOIRS	AUTONOMIE

<ul style="list-style-type: none"> • Organiser son espace et poste de travail physique • S'identifier sur le réseau, interpréter les messages d'alerte • Appliquer le système d'organisation et de classement des dossiers • Réceptionner et distribuer le courrier entrant en appliquant les procédures de l'entreprise • Traiter le courrier sortant en repérant les éléments constitutifs afin d'en assurer le suivi adéquat • Contribuer à la gestion des courriers comptables, commerciaux et RH (rassembler, trier, classer et archiver les documents...) • Identifier sa position dans l'organisation et connaître les limites de sa fonction • Assurer la propreté, la sécurité et l'entretien du matériel de bureau, y compris son équipement informatique • Appliquer les règles de politesse et de courtoisie tout en faisant preuve de diplomatie, d'empathie, d'assertivité et de discrétion • Appliquer les règles déontologiques et d'éthiques de la fonction • Communiquer les données techniques et commerciales aux clients et aux vendeurs (délais de fabrication, de livraison, disponibilité des produits, prix, modalités de paiement...) • Appliquer les principes et les règles liés au service à la clientèle (avoir le souci de la qualité du service rendu, le souci du client/fournisseur et de sa satisfaction, être orienté client et qualité du service...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Les principales fonctions de gestion de dossiers et de fichiers numériques (arborescence, métadonnées...) • Les techniques courantes de classement (alphabétique, numérique, thématique, chronologique...) • Les systèmes d'archivage • La logique d'organisation, les valeurs et la structure d'une entreprise • (les départements, les différents produits et services, l'organigramme, la charte graphique...) • Les différents types de documents RH, comptables et commerciaux (courriers, factures, demandes de prix, fiche pré imprimée, publicités...) sur différents supports • Les règles de réception, d'enregistrement et de distribution des différents types de documents • Les méthodes de réalisation d'un publipostage • Le vocabulaire professionnel lié aux activités de l'entreprise • Les principes et les règles applicables en matière d'informatique écoresponsable, de sécurité des données à caractère personnel (RGPD : règlement général de l'Union européenne relatif à la protection des données à caractère personnel) • Les règles liées à l'ergonomie et à la manutention • Les principes d'organisation du travail et de gestion du temps • Sa position dans l'organisation, l'organigramme et les limites de sa fonction 	<p><i>Gérer le courrier ou toute autre forme de support de communication écrite en autonomie d'exécution lors d'applications complexes et dans des situations similaires en autonomie d'exécution.</i></p>
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des solutions aux problèmes courants (livraison, garantie...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Les éléments constitutifs d'un courrier (date, expéditeur, objet, référence, destinataire, formule de politesse adéquate, pagination, annexes, signature...) • La localisation, le partage des dossiers, leur utilisation en équipe ou en réseau • Les fonctions de base des logiciels bureautiques et des applications informatiques • Les règles standards de réception, d'envoi de courriers normalisés et non normalisés (recommandés, colis, traitement des retours de courrier...) • Les bonnes pratiques de rédaction d'un document professionnel à partir d'un modèle ou de consignes • Les usages de l'entreprise en matière de mise en page et de présentation des documents • Les règles d'orthographe, de syntaxe, de grammaire et de ponctuation • Les fonctionnalités du petit et grand matériel de bureau (photocopieuse, imprimante, scanner...) • La procédure de sauvegarde des données, des courriers et des documents • Les principes du service au client • Les procédures à appliquer aux problèmes courants 	
--	--	--

1.4 Gérer la communication numérique		
APTITUDES	SAVOIRS	AUTONOMIE

<ul style="list-style-type: none"> • Maitriser son empreinte numérique et celle de l'entreprise (e-réputation, médias sociaux...) • Utiliser les différents canaux numériques (chat interne, intranet, internet ...) • Evaluer la fiabilité des sources d'information des différents canaux numériques (chat, intranet, internet, espace virtuel de travail collaboratif...) • Travailler en mode collaboratif • Communiquer les données techniques et commerciales aux clients et aux vendeurs (délais de fabrication, de livraison, disponibilité des produits, prix, modalités de paiement...) • Contribuer à la gestion des dossiers comptables, commerciaux et RH (rassembler, trier, classer et archiver les documents...) • Appliquer les principes et les règles liés au service à la clientèle (avoir le souci de la qualité du service rendu, le souci du client/fournisseur et de sa satisfaction, être orienté client et qualité du service...) • Proposer des solutions aux problèmes courants (livraison, garantie...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Les différents types de documents RH, comptables et commerciaux (courriers, factures, demandes de prix, fiche pré imprimée, publicités...) sur différents supports • Les principes et les règles applicables en matière d'informatique écoresponsable, de sécurité des systèmes d'information et de protection des données à caractère personnel (RGPD : règlement général de l'Union européenne relatif à la protection des données à caractère personnel) • Sa position dans l'organisation, l'organigramme et les limites de sa fonction • Les fonctions de base d'un logiciel de messagerie électronique et les éléments constitutifs d'un courrier électronique • Les paramètres d'une identité numérique (individuelle et organisationnelle) • Les applications de communication numérique utilisables en entreprise (chat, intranet, internet et espace virtuel de travail collaboratif...) • La navigation sur un site web, les fonctionnalités d'un moteur de recherche et la pertinence des informations recueillies • Le vocabulaire professionnel lié aux activités en entreprise • La logique d'organisation, les valeurs et la structure d'une entreprise (les départements, les différents produits et services, l'organigramme, la charte graphique...) 	<p><i>Gérer la communication numérique lors d'applications complexes et dans des situations similaires en autonomie d'exécution.</i></p>
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none">• Les règles de sécurité de base et l'utilité d'un logiciel antivirus• Les outils de travail collaboratif• La localisation, le partage des dossiers, leur utilisation en équipe ou en réseau• Les principes du service au client• Les procédures à appliquer aux problèmes courants	
--	---	--

Glossaire UAA1 :

- **Arborescence** : *nom féminin* - Forme géométrique issue de la Théorie des Graphes rappelant les ramifications d'un arbre. En informatique, l'arborescence désigne l'organisation hiérarchique des fichiers enregistrés dans un disque dur.
- <https://www.linternaute.fr/dictionnaire/fr/definition/arborescence/>
- **Informatique écoresponsable** : (Green IT) : informatique durable, ou informatique verte (en anglais *green computing*) (*green information technology* et son abréviation *green IT*) : Le concept de Green IT ou plus simplement, l'informatique durable peut être définie comme un ensemble de mesures mises en œuvre pour minimiser les impacts environnementaux mais aussi économiques et sociaux de l'utilisation de l'informatique. Il porte sur les équipements et les applications informatiques que ce soit au niveau de leur fabrication que de leur utilisation. <http://www.bureaub.be/static6/green-it>, consulté le 28 août 2018 et <https://www.greenit.fr/> consulté le 20 février 2020
- **Métadonnées** : Donnée servant à caractériser une autre donnée, physique ou numérique : Les métadonnées sont à la base de l'archivage. Elle sert donc à définir ou décrire une autre donnée quelle que soit son support (papier ou électronique). Un exemple type est d'associer à une donnée la date à laquelle elle a été produite ou enregistrée, ou à une photo les coordonnées GPS du lieu où elle a été prise.
- <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/m%C3%A9tadonn%C3%A9e/186919>, consulté le 27 mars 2020
- <https://fr.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9tadonn%C3%A9e>, consulté le 6 mars 2020.
- **Système d'exploitation** : En informatique, un système d'exploitation (souvent appelé OS — de l'anglais Operating System) est un ensemble de programmes qui dirige l'utilisation des ressources d'un ordinateur par des logiciels applicatifs. Il reçoit des demandes d'utilisation des ressources de l'ordinateur — ressources de stockage des mémoires (par exemple des accès à la mémoire vive, aux disques durs), ressources de calcul du processeur central, ressources de communication vers des périphériques (pour parfois demander des ressources de calcul au GPU par exemple ou toute autre carte d'extension) ou via le réseau — de la part des logiciels applicatifs. Le système d'exploitation gère les demandes ainsi que les ressources nécessaires, évitant les interférences entre les logiciels.
- https://fr.wikipedia.org/wiki/Système_d'exploitation, consulté le 6 mars 2020.
- **Cadre de référence (CECRL)** : Le Cadre européen commun de référence pour les langues - Apprendre, Enseigner, Évaluer (CECRL) est un document publié par le Conseil de l'Europe en 2001, qui définit des niveaux de maîtrise d'une langue étrangère en fonction de savoir-faire dans différents domaines de compétence (Wikipédia). Il « offre une base commune pour l'élaboration de programmes de langues vivantes, de référentiels, d'examens, de manuels,...en Europe. Il décrit aussi complètement que possible ce que les apprenants d'une langue doivent apprendre afin de

l'utiliser dans le but de communiquer ; il énumère également les connaissances et les habiletés qu'ils doivent acquérir afin d'avoir un comportement langagier efficace. La description englobe aussi le contexte culturel qui soutient la langue. Enfin, le Cadre de référence définit les niveaux de compétence qui permettent de mesurer le progrès de l'apprenant à chaque étape de l'apprentissage et à tout moment de la vie ».

- <https://rm.coe.int/16802fc3a8>, consulté le 28 janvier 2020
https://fr.wikipedia.org/wiki/Cadre_européen_commun_de_référence_pour_les_langues, consulté le 6 mars 2020.
- **RGPD** : Il s'agit du Règlement général de l'Union européenne relatif à la protection des données à caractère personnel et à la libre circulation de celles-ci en vigueur depuis le 28 mai 2018. Ce règlement implique pour les entreprises de mettre en œuvre un processus qui permette une gestion sécurisée des données à caractère personnel. Un certain nombre d'actions concrètes doivent être mises en place dans le cadre de ce règlement : des actions de sensibilisation au RGPD auprès des salariés, la réalisation d'un inventaire des données disponibles, la désignation d'un responsable des données, l'évaluation et la réorganisation si nécessaire de la procédure de demandes d'accès, le développement des systèmes pour vérifier l'âge des utilisateurs, la mise en place d'une procédure pour détecter et rapporter d'éventuelles fuites de données et l'évaluation des contrats existants notamment ceux conclus dans le cadre de la gestion de projets informatiques pour vérifier leur pertinence avec les mesures de protection devant s'appliquer.
- **RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL** du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), JO L119 du 4 mai 2016,
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=FR>, consulté le 6 mars 2020

SITUATION D'EVALUATION REPRESENTATIVE DE L'UAA1 :

Toute situation d'évaluation aura fait l'objet au préalable d'apprentissages sur une production de même catégorie

Tâches attendues

Sur base des consignes et dans le respect des réglementations et des procédures en vigueur dans l'entreprise, l'apprenant doit :

- Accueillir et orienter les clients, fournisseurs, visiteurs
- Recevoir et émettre des appels téléphoniques
- Gérer le courrier ou toute autre forme de support de communication écrite
- Gérer la communication numérique

Mise en situation

- Situation professionnelle pratique réelle et/ou simulée (étude de cas, jeu de rôle...)
- Epreuve individuelle

Complexité

- Travail individuel dans les limites de ses responsabilités en s'adaptant à toute situation d'accueil et de communication
- Accueil en face à face de 2 interlocuteurs différents au minimum : une situation d'accueil en face à face aura lieu en même temps qu'un appel téléphonique
- Communication téléphonique : 1 appel entrant minimum et 1 appel sortant minimum
- Gestion du courrier ou tout autre document de chaque type au moins : RH, comptable et commercial
- Gestion du courrier papier : 3 entrants minimum et 3 sortants minimum
- Gestion du courrier électronique : 3 entrants minimum et 3 sortants minimum (répondre à un mail de demande d'information sur l'entreprise, répondre à une demande de RDV...)
- Une situation de conflit à gérer : client mécontent d'un produit, de l'accueil reçu...

Autonomie

- Autonomie d'exécution pour toutes les étapes de réalisation des tâches, selon les consignes reçues

Temps de réalisation

- Temps minimum : 60 minutes
- Temps maximum : 180 minutes

Conditions de réalisation (à fournir à l'apprenant)

Installations, équipements et matériel : cf. Profil d'équipement **UAA1**

Les supports nécessaires à la réalisation des tâches :

- consignes écrites et/ou orales données à l'apprenant
- documents de mise en contexte (présentation de l'entreprise, des procédures, organigramme, courrier...)

Remarque : les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendus.

CADRE DE REFERENCE D'EVALUATION S.F.M.Q. UAA1 :

CRITERES INCONTOURNABLES⁹	INDICATEURS GLOBALISANTS	Réussite de l'IG¹⁰ Oui/Non
Critère 1 : qualité de l'accueil en face à face	1.1 la communication verbale est adéquate	
	1.2 la communication non verbale est adéquate	
	1.3 la situation d'accueil est résolue – le résultat est atteint	
Critère 2 : qualité de l'accueil téléphonique	2.1 les appels téléphoniques entrants sont traités professionnellement	
	2.2 les appels téléphoniques sortants sont traités professionnellement	
Critère 3 : qualité de la communication numérique	3.1 La communication numérique est gérée professionnellement	

⁹ **Les conditions de réussite** sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

¹⁰ **Le seuil de réussite** est déterminé par les OEF : Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant seront déterminées par les OEF en fonction de l'épreuve qu'ils construiront dans le respect des éléments critiques du contexte précisés à la page « Situation d'évaluation »

Critère 4 : rigueur du travail administratif	4.1 Le courrier ou tout document écrit (papier et électronique) est géré professionnellement	
---	--	--

Commentaires : suggestion d'indicateurs opérationnels pour les OEF (UAA 1)

A titre indicatif, les indicateurs globalisants peuvent se décomposer en indicateurs opérationnels tels que repris ci-dessous. Pour rappel, ces indicateurs ne sont pas listés dans l'ordre chronologique de la réalisation des tâches et ne sont pas exhaustifs.

Critère 1 : qualité de l'accueil en face à face

1.1 La communication verbale est adéquate :

- les règles de politesse et de courtoisie sont appliquées
- le débit est correct, les formules d'accueil sont appliquées
- l'écoute active (questionnement, reformulation) est utilisée et le collaborateur administratif fait preuve de disponibilité
- la maîtrise de soi face à toute situation est démontrée
- le registre du langage est adapté à la pratique de l'entreprise

1.2 La communication non verbale est adéquate :

- le sourire, le regard, la posture, la gestuelle sont adéquats
- la maîtrise de soi face à toute situation est démontrée
- la présentation personnelle est adaptée au contexte et au visiteur

1.3 La situation d'accueil est résolue – le résultat est atteint :

- les informations communiquées au visiteur sont appropriées à la situation
- le visiteur est orienté correctement en fonction de l'objet de sa visite
- les outils de l'accueil sont correctement utilisés

Critère 2 : qualité de l'accueil téléphonique

2.1 Les appels téléphoniques entrants sont traités professionnellement :

- les appels téléphoniques sont réceptionnés sans attente, avec un langage poli, respectueux
- les formules d'usage sont utilisées en début de communication
- les formules d'usage sont utilisées en fin de communication
- la voix est adéquate : le ton, le volume, l'élocution et le débit sont adaptés
- la compréhension est vérifiée via la reformulation ou la synthèse
- le registre du langage est adapté au contexte et à l'interlocuteur

2.2 Les appels téléphoniques sortants sont émis professionnellement :

- les appels téléphoniques sont émis sans attente, avec un langage poli, respectueux
- les formules d'usage sont utilisées en début de communication
- les formules d'usage sont utilisées en fin de communication
- la voix est adéquate : le ton, le volume, l'élocution et le débit sont adaptés
- l'objet de l'appel est formulé clairement
- le registre du langage est adapté au contexte et à l'interlocuteur

Critère 3 : qualité de la communication numérique

La communication numérique est gérée professionnellement :

- Les fonctionnalités des logiciels numériques de communication sont connues et utilisées correctement (agenda mis à jour...)
- Le traitement des mails est assuré correctement
- Le mail comporte toutes les mentions d'usage nécessaires et respecte les règles d'orthographe, de grammaire, de syntaxe, de mise en page...
- La validité des informations reçues et recherchées est vérifiée
- Les données à caractère personnel sont préservées

Critère 4 : rigueur du travail administratif

Le courrier ou tout document écrit est géré professionnellement :

- Le courrier est distribué dans les services adéquats

- Le courrier est enregistré, classé et archivé selon les règles d'usage
- L'expédition du courrier respecte les formes exigées
- L'espace de travail est organisé de manière adéquate
- Les procédures de l'entreprise sont respectées

UAA 2	GÉRER DES ÉCRITS, DES DONNÉES ET DES DOSSIERS
Compétences professionnelles	Voir tableau pages 10 à 14
Activité clé	Voir tableau pages 10 à 14

2.1. Réaliser des écrits et les mettre en forme		
APTITUDES	SAVOIRS	AUTONOMIE
<ul style="list-style-type: none"> • Prendre des notes (support papier et numérique) • Compléter et adapter des documents types (papier et numériques) • Rédiger des écrits professionnels courants (courriers, documents commerciaux de base, mémos, mails, notes d'information...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de prise de notes • Les informations pertinentes à recueillir (écrites, visuelles, orales...) • Le vocabulaire professionnel lié aux activités de l'entreprise 	<i>Réaliser des écrits et les mettre en forme n autonomie d'exécution dans des applications complexes et des situations similaires.</i>

<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser des outils de travail collaboratif • Elaborer des rapports et des comptes rendus succincts suivant modèle • Mettre en page un document selon le contexte (type de document, règles et procédures propres à l'entreprise, charte graphique...) • Réaliser et utiliser des supports de visualisation (papier et numérique) • Utiliser de manière critique les outils et logiciels de correction orthographique, grammaticale, un dictionnaire • Imprimer et diffuser des écrits • Nommer et enregistrer les documents réalisés dans un dossier numérique • Assurer la propreté, la sécurité et l'entretien du matériel de bureau, y compris son équipement informatique 	<ul style="list-style-type: none"> • Les types d'écrits professionnels courants : notes, comptes rendus, documents commerciaux, courrier papier et électronique, rapports... • Les éléments constitutifs d'un mémo, courrier, rapport, synthèse... • Les fonctions de base des logiciels bureautiques et des applications informatiques • Les outils de travail collaboratif • Les outils de projection/visualisation • Les principaux usages et conventions de mise en forme (police, caractères...) et de mise en page de documents • Les règles d'orthographe, de syntaxe, de grammaire, de ponctuation, les formules de politesse, les usages de l'entreprise et les registres de langage adapté • Les outils/logiciels de correction orthographique /grammaticale et l'utilisation du dictionnaire • Les règles de référencement/ citation de sources • Les méthodes de réalisation d'un publipostage • Les principes et les règles applicables en matière d'informatique écoresponsable, de sécurité des systèmes d'information et de protection des données à caractère personnel (RGPD : règlement général de l'Union européenne relatif à la protection des données à caractère personnel) • Les principales fonctions de gestion de dossiers et de fichiers numériques (arborescence, métadonnées...) • La localisation, le partage des dossiers, leur utilisation en équipe ou en réseau 	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de classement (alphabétique, numérique, thématique, chronologique...) et le système d'archivage • Les paramètres d'impression d'un document (zone d'impression, choix de l'imprimante, recto verso, finition, format...) • Le matériel de diffusion et de reproduction (photocopieuse, scanner...) • Les canaux de diffusion des écrits de l'entreprise 	
2.2. Gérer des données (base de données, données en ligne)		
APTITUDES	SAVOIRS	AUTONOMIE
<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les données à traiter • Utiliser des outils numériques de gestion et de recherche des données • Examiner, enregistrer, mettre à jour, contrôler, corriger ou faire corriger et extraire des données • Produire des tableaux ou des listes simples (tableaux à double-entrée : listing clients/fournisseurs ; listing de prix ou inventaire ; prestations des travailleurs, coordonnées des travailleurs ...) • Travailler en mode collaboratif • Respecter la confidentialité (discrétion, secret professionnel, déontologie...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Les données : type, forme, provenance, utilisation, traitement, sécurité, validité... • La localisation, le partage des dossiers, leur utilisation en équipe ou en réseau • Les fonctions de base des logiciels bureautiques et des applications informatiques • Les principes et les règles applicables en matière d'informatique écoresponsable, de sécurité des systèmes d'information et de protection des données à caractère personnel (RGPD : règlement général de l'Union européenne relatif à la protection des données à caractère personnel) • Les outils de travail collaboratif • Les règles déontologiques et d'éthique devant s'appliquer dans le cadre de la fonction 	<p><i>Gérer des données (base de données, données en ligne) e dans des applications complexes et des situations autonomie d'exécution similaires</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à l'encodage des données comptables (rassembler, trier, classer des documents, réaliser des encodages dans le logiciel adéquat ...) • Elaborer des fichiers clients ou prospects (mettre à jour une base de données...) • Contribuer à l'encodage des données commerciales (rassembler, trier, classer des documents, réaliser des encodages dans le logiciel adéquat...) • Soutenir le commercial dans ses contacts avec les clients (gestion de son agenda, transmission de questions, gestion de mailings-list de la clientèle...) • Enregistrer et contrôler les commandes pour informer le client ou le vendeur à ce propos (délais de livraison, emballage...) • Préparer et suivre les dossiers de recrutement • Suivre et mettre à jour les dossiers individuels des travailleurs • Contribuer à l'encodage des données RH (rassembler, trier, classer des documents, réaliser des encodages dans le logiciel adéquat ...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Les mentions obligatoires des documents commerciaux et comptables (bon de commande, facture, rappel de paiement, note de crédit...) • Le contenu d'un dossier individuel d'un travailleur (la fiche signalétique, le contrat de travail, le suivi des prestations, des absences, des congés...) • Les règles d'encodage de l'entreprise dans un logiciel ou un fichier spécifique à l'entreprise 	
--	--	--

2.3. Gérer des dossiers de la constitution à l'archivage		
<ul style="list-style-type: none"> • APTITUDES 	<ul style="list-style-type: none"> • SAVOIRS 	AUTONOMIE

<ul style="list-style-type: none"> • Recueillir les éléments nécessaires à la constitution d'un dossier • Constituer un dossier papier et numérique • Examiner et traiter (vérifier, corriger, compléter et suivre) des documents et des dossiers • Suivre des commandes, des paiements, des budgets, des factures... • Assurer et tenir à jour l'archivage papier et numérique • Assurer la propreté, la sécurité et l'entretien du matériel de bureau, y compris son équipement informatique • Travailler en mode collaboratif • Respecter la confidentialité (discrétion, secret professionnel, déontologie...) • Soutenir le commercial dans ses contacts avec les clients (gestion de son agenda, transmission de questions, gestion de mailings-list de la clientèle...) • Préparer et suivre les dossiers de recrutement • Suivre et mettre à jour les dossiers individuels des travailleurs • Contribuer à la gestion des dossiers comptables, commerciaux et RH (rassembler, trier, classer et archiver les documents...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Les éléments nécessaires à la constitution d'un dossier • Les sources d'informations internes et externes • La localisation, le partage des dossiers, leur utilisation en équipe ou en réseau • Les techniques de classement (alphabétique, numérique, thématique, chronologique,...) et les plans de classement • Les principales étapes de la procédure d'achat (commande, plainte, suivi des fournisseurs, réception du matériel, rupture de stock, défectuosité des produits livrés...) • Les principales étapes de la procédure de vente (recherche de prospects, offres de prix, bon de commande, bon de livraison...) • Les documents commerciaux et comptables (factures d'achat et de vente de biens et services, notes de crédit, notes de débit...) • La gestion administrative des clients et des fournisseurs : fichiers, répertoires d'adresses... • Le vocabulaire professionnel lié aux activités en entreprise • Les mentions obligatoires des documents commerciaux (bon de commande, facture, rappel de paiement, note de crédit, note de débit...) • Les supports et règles d'archivage • Les durées légales de conservation des documents • Les principales fonctions de gestion de dossiers et de fichiers numériques (arborescence, métadonnées...) 	<p><i>Gérer des dossiers de la constitution à l'archivage en autonomie d'exécution dans des applications complexes et des situations similaires</i></p>
--	--	---

	<ul style="list-style-type: none">• Les principes d'organisation du travail et de gestion du temps• La logique d'organisation, les valeurs et la structure d'une entreprise (les départements, les différents produits et services, l'organigramme, la charte graphique...)• Les fonctions de base des logiciels bureautiques et des applications informatiques• Le logiciel de scanning associé au scanner• Le matériel de reproduction de documents• Les outils de travail collaboratif• Les règles déontologiques et d'éthique applicables à la fonction• Le contenu d'un dossier individuel d'un travailleur (la fiche signalétique, le contrat de travail, le suivi des prestations, des absences, des congés...)	
--	---	--

Glossaire UAA2 :

- **Arborescence** : *nom féminin* - Forme géométrique issue de la Théorie des Graphes rappelant les ramifications d'un arbre. En informatique, l'arborescence désigne l'organisation hiérarchique des fichiers enregistrés dans un disque dur.
- <https://www.linternaute.fr/dictionnaire/fr/definition/arborescence/>
- **Informatique écoresponsable** : (Green IT) : informatique durable, ou informatique verte (en anglais *green computing*) (*green information technology* et son abréviation *green IT*) : Le concept de Green IT ou plus simplement, l'informatique durable peut être définie comme un ensemble de mesures mises en œuvre pour minimiser les impacts environnementaux mais aussi économiques et sociaux de l'utilisation de l'informatique. Il porte sur les équipements et les applications informatiques que ce soit au niveau de leur fabrication que de leur utilisation. <http://www.bureaub.be/static6/green-it>, consulté le 28 août 2018 et <https://www.greenit.fr/> consulté le 20 février 2020
- **Métadonnées** : Donnée servant à caractériser une autre donnée, physique ou numérique : Les métadonnées sont à la base de l'archivage. Elle sert donc à définir ou décrire une autre donnée quelle que soit son support (papier ou électronique). Un exemple type est d'associer à une donnée la date à laquelle elle a été produite ou enregistrée, ou à une photo les coordonnées GPS du lieu où elle a été prise.
- <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/m%C3%A9tadonn%C3%A9e/186919>, consulté le 27 mars 2020
- <https://fr.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9tadonn%C3%A9e> , consulté le 6 mars 2020.
- **Système d'exploitation** : En informatique, un système d'exploitation (souvent appelé OS — de l'anglais Operating System) est un ensemble de programmes qui dirige l'utilisation des ressources d'un ordinateur par des logiciels applicatifs. Il reçoit des demandes d'utilisation des ressources de l'ordinateur — ressources de stockage des mémoires (par exemple des accès à la mémoire vive, aux disques durs), ressources de calcul du processeur central, ressources de communication vers des périphériques (pour parfois demander des ressources de calcul au GPU par exemple ou toute autre carte d'extension) ou via le réseau — de la part des logiciels applicatifs. Le système d'exploitation gère les demandes ainsi que les ressources nécessaires, évitant les interférences entre les logiciels.
- https://fr.wikipedia.org/wiki/Système_d'exploitation , consulté le 6 mars 2020.
- **Cadre de référence (CECRL)** : Le Cadre européen commun de référence pour les langues - Apprendre, Enseigner, Évaluer (CECRL) est un document publié par le Conseil de l'Europe en 2001, qui définit des niveaux de maîtrise d'une langue étrangère en fonction de savoir-faire dans différents domaines de compétence (Wikipédia). Il « offre une base commune pour l'élaboration de programmes de langues vivantes, de référentiels, d'examens, de manuels,...en Europe. Il décrit aussi complètement que possible ce que les apprenants d'une langue doivent apprendre afin de

l'utiliser dans le but de communiquer ; il énumère également les connaissances et les habiletés qu'ils doivent acquérir afin d'avoir un comportement langagier efficace. La description englobe aussi le contexte culturel qui soutient la langue. Enfin, le Cadre de référence définit les niveaux de compétence qui permettent de mesurer le progrès de l'apprenant à chaque étape de l'apprentissage et à tout moment de la vie ».

- <https://rm.coe.int/16802fc3a8>, consulté le 28 janvier 2020
https://fr.wikipedia.org/wiki/Cadre_européen_commun_de_référence_pour_les_langues , consulté le 6 mars 2020.
- **RGPD** : Il s'agit du Règlement général de l'Union européenne relatif à la protection des données à caractère personnel et à la libre circulation de celles-ci en vigueur depuis le 28 mai 2018. Ce règlement implique pour les entreprises de mettre en œuvre un processus qui permette une gestion sécurisée des données à caractère personnel. Un certain nombre d'actions concrètes doivent être mises en place dans le cadre de ce règlement : des actions de sensibilisation au RGPD auprès des salariés, la réalisation d'un inventaire des données disponibles, la désignation d'un responsable des données, l'évaluation et la réorganisation si nécessaire de la procédure de demandes d'accès, le développement des systèmes pour vérifier l'âge des utilisateurs, la mise en place d'une procédure pour détecter et rapporter d'éventuelles fuites de données et l'évaluation des contrats existants notamment ceux conclus dans le cadre de la gestion de projets informatiques pour vérifier leur pertinence avec les mesures de protection devant s'appliquer.
- **RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL** du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), JO L119 du 4 mai 2016,
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=FR> , consulté le 6 mars 2020

SITUATION D'ÉVALUATION REPRESENTATIVE DE L'UAA2 :

Toute situation d'évaluation aura fait l'objet au préalable d'apprentissages sur une production de même catégorie

Éléments critiques de contexte (ou contraintes)

Tâches attendues

Sur base des consignes orales et écrites, dans le respect des réglementations et des procédures en vigueur dans l'entreprise, l'apprenant doit :

- Réaliser des écrits professionnels courants et les mettre en forme
- Réaliser un publipostage/mailling
- Gérer des données (base de données, données en ligne)
- Gérer des dossiers de la constitution à l'archivage (dossier à créer, à mettre à jour, et à classer)
- Diffuser et partager un fichier en mode collaboratif

Mise en situation

- Situation professionnelle pratique réelle et/ou simulée (étude de cas, jeu de rôle,...)
- Epreuve individuelle.

Complexité

Travail individuel dans les limites de ses responsabilités. Les tâches à réaliser comprennent au minimum :

- Dans les données à traiter, il faut trouver deux types de données : au moins 1 donnée de type commercial et, au choix, 1 donnée de type comptable et/ou R.H.
- La rédaction de deux documents courts (convocation, note de transmission de document, courrier...)
- La création d'un tableau simple présentant des données
- La réalisation d'un publipostage ou mailing
- La mise en forme et l'impression de deux documents dont un contient un tableau (rapport, compte rendu, un courrier...)

- La mise à jour d'une base de données existante et le recueil de données en ligne de deux sources différentes (une partie de données porte sur des données à caractère personnel).

La constitution de deux dossiers à l'aide de documents fournis, dont un à mettre à jour et à classer ou à archiver (un des dossiers sera numérique)

Une partie des consignes sera donnée oralement pour évaluer le résultat de la prise de notes.

Autonomie

Autonomie d'exécution pour toutes les étapes de réalisation des tâches, selon les consignes reçues

Temps de réalisation

Temps minimum : 60 minutes

Temps maximum : 240 minutes

Conditions de réalisation (à fournir à l'apprenant)

Installations/Equipements/Matériel/Consommables : cf. Profil d'équipement **UAA 2**

Les supports nécessaires à la réalisation des tâches :

- consignes écrites et orales données à l'apprenant
- charte graphique
- dossiers, documents, base de données

Remarque : Les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendus.

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION DU SFMQ :

CRITERES INCONTOURNABLES¹¹	INDICATEURS GLOBALISANTS	Réussite de l'IG¹² Oui/Non
Critère 1 : La prise de notes est efficace	1.1 Les informations essentielles sont recueillies et exploitées	
Critère 2 : La communication écrite est professionnelle	2.1 Les deux documents courts sont rédigés et mis en forme de manière professionnelle	
	2.2. Les informations essentielles contenues dans les documents sont complètes et correctes	
	2.3 Le publipostage et/ou mailing est/sont correctement réalisé(s)	
Critère 3 : La gestion des données est efficace	3.1 Les données nécessaires sont trouvées/repérées	
	3.2 Les données essentielles sont traitées professionnellement	

¹¹ **Les conditions de réussite** sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

¹² **Le seuil de réussite** est déterminé par les OEF : Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant seront déterminées par les OEF en fonction de l'épreuve qu'ils construiront dans le respect des éléments critiques du contexte précisés à la page « Situation d'évaluation »

	3.3 La base de données est mise à jour à partir des deux sources différentes.	
	3.4 Les données à caractère personnel sont préservées	
Critère 4 : La gestion des dossiers, de la constitution à l'archivage, est efficace	4.1 Les éléments essentiels à la constitution d'un dossier sont recueillis	
	4.2 Les dossiers à traiter sont constitués, mis à jour, classés ou archivés	
	4.3 Le fichier en mode collaboratif est diffusé et partagé	

Commentaires : suggestion d'indicateurs opérationnels pour les OEF (UAA 2)

A titre indicatif, les indicateurs globalisants peuvent se décomposer en indicateurs opérationnels tels que repris ci-dessous. Pour rappel, ces indicateurs ne sont pas listés dans l'ordre chronologique de la réalisation des tâches et ne sont pas exhaustifs

Critère 1 : La prise de notes est efficace

Critère 2 : La communication écrite est professionnelle

2.1 Les deux documents courts sont rédigés et mis en forme de manière professionnelle

- Le texte est correct du point de vue de l'orthographe, de la syntaxe, de la ponctuation...
- Les consignes de présentation du document sont respectées
- Les mentions obligatoires sont présentes
- Les paramètres d'impression du document sont respectés
- Le fichier est enregistré (nom, endroit, format corrects)

2.2 Les informations essentielles contenues dans les documents sont complètes et correctes

- Les données sont correctes
- Le choix du type de tableau est adéquat par rapport aux données traitées

Critère 3 : La gestion des données est efficace

Critère 4 : La gestion des dossiers, de la constitution à l'archivage, est efficace

UAA 3	SOUTENIR LES ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE OU DE L'INSTITUTION
--------------	---

Compétences professionnelles	Voir tableau pages 10 à 14
Activité clé	Voir tableau pages 10 à 14

3.1. Fournir un support à la gestion des aspects organisationnels d'activités (réunions, projets, évènements, formations...)		
APTITUDES	SAVOIRS	AUTONOMIE
<ul style="list-style-type: none"> Assurer les tâches administratives et logistiques liées à la préparation des activités (formulaire en ligne, ordre du jour, inscriptions, invitations, préparation des fardes de documents, réservation de salles et du matériel...) Fournir un soutien administratif et logistique pendant le déroulement des activités (prise de notes, installation de l'équipement de projection...) Assurer le suivi administratif et logistique relatif aux activités (compte rendu, envoi, bilan...) 	<ul style="list-style-type: none"> Le vocabulaire professionnel lié aux activités en entreprise La logique d'un planning des activités Les fonctions de base des logiciels bureautiques et des applications informatiques Les bonnes pratiques de la rédaction d'un courrier (papier et électronique) Les principales fonctions de gestion de dossiers et de fichiers numériques (arborescence, métadonnées...) Les principaux usages et conventions de mise en forme (police, caractères...) et de mise en page de documents 	<p><i>Fournir un support à la gestion des aspects organisationnels d'activités (réunions, projets, évènements, formations...) en autonomie d'exécution dans des applications complexes et des situations similaires</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> • Suivre des commandes, des paiements, des budgets, des factures... 	<ul style="list-style-type: none"> • Les principales étapes/actions à mettre en œuvre dans le cadre de l'organisation d'évènements (les aspects logistiques de réunions, projets, foires...) • Les techniques de prise de notes • Le suivi administratif de l'activité (talons-réponses, envoi liste participants, compte rendu activité...) • Les principales procédures d'achat (commande, plainte, suivi des fournisseurs, réception du matériel, rupture de stock, défautuosité des produits livrés...) • Les documents commerciaux nationaux simples et documents financiers y afférents (demande de prix, factures d'achat, notes de crédit, bon de livraison...) • Les mentions obligatoires des documents commerciaux (bon de commande, facture, rappel de paiement, note de crédit...) • La logique d'organisation, les valeurs et la structure d'une entreprise (les départements, les différents produits et services, l'organigramme, la charte graphique...) 	
3.2. Fournir un support à la gestion du matériel et/ou des consommables		
APTITUDES	SAVOIRS	AUTONOMIE
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer un suivi du stock (vérifier le stock, constater les pénuries, passer des commandes) • Traiter et suivre les commandes de matériel et/ou de consommables, les stocks et les renvois de produits • Vérifier et ranger les produits livrés 	<ul style="list-style-type: none"> • Les principales étapes de la procédure d'achat (commande, plainte, suivi des fournisseurs, réception du matériel, rupture de stock, défautuosité des produits livrés...) 	<p><i>Fournir un support à la gestion du matériel et/ou des consommables en autonomie dans des applications complexes et des situations similaires</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> • Suivre des commandes, des paiements, des budgets, des factures... 	<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de classement (alphabétique, numérique, thématique, chronologique...) et le système d'archivage • La gestion des stocks du matériel de bureau et des consommables • Les fonctions de base des logiciels bureautiques et des applications informatiques • Les documents commerciaux nationaux simples et documents financiers y afférents (demande de prix, factures d'achat, notes de crédit, bon de livraison...) • Le vocabulaire professionnel lié aux activités en entreprise • Les mentions obligatoires des documents commerciaux (bon de commande, facture, rappel de paiement, note de crédit...) • La logique d'organisation, les valeurs et la structure d'une entreprise (les départements, les différents produits et services, l'organigramme, la charte graphique...) 	
---	--	--

Glossaire UAA3 :

- **Arborescence** : *nom féminin* - Forme géométrique issue de la Théorie des Graphes rappelant les ramifications d'un arbre. En informatique, l'arborescence désigne l'organisation hiérarchique des fichiers enregistrés dans un disque dur.
- <https://www.linternaute.fr/dictionnaire/fr/definition/arborescence/>
- **Informatique écoresponsable** : (Green IT) : informatique durable, ou informatique verte (en anglais *green computing*) (*green information technology* et son abréviation *green IT*) : Le concept de Green IT ou plus simplement, l'informatique durable peut être définie comme un ensemble de mesures mises en œuvre pour minimiser les impacts environnementaux mais aussi économiques et sociaux de l'utilisation de l'informatique. Il porte sur les équipements et les applications informatiques que ce soit au niveau de leur fabrication que de leur utilisation. <http://www.bureaub.be/static6/green-it>, consulté le 28 août 2018 et <https://www.greenit.fr/> consulté le 20 février 2020
- **Métadonnées** : Donnée servant à caractériser une autre donnée, physique ou numérique : Les métadonnées sont à la base de l'archivage. Elle sert donc à définir ou décrire une autre donnée quelle que soit son support (papier ou électronique). Un exemple type est d'associer à une donnée la date à laquelle elle a été produite ou enregistrée, ou à une photo les coordonnées GPS du lieu où elle a été prise.
- <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/m%C3%A9tadonn%C3%A9e/186919>, consulté le 27 mars 2020
- <https://fr.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9tadonn%C3%A9e>, consulté le 6 mars 2020.
- **Système d'exploitation** : En informatique, un système d'exploitation (souvent appelé OS — de l'anglais Operating System) est un ensemble de programmes qui dirige l'utilisation des ressources d'un ordinateur par des logiciels applicatifs. Il reçoit des demandes d'utilisation des ressources de l'ordinateur — ressources de stockage des mémoires (par exemple des accès à la mémoire vive, aux disques durs), ressources de calcul du processeur central, ressources de communication vers des périphériques (pour parfois demander des ressources de calcul au GPU par exemple ou toute autre carte d'extension) ou via le réseau — de la part des logiciels applicatifs. Le système d'exploitation gère les demandes ainsi que les ressources nécessaires, évitant les interférences entre les logiciels.
https://fr.wikipedia.org/wiki/Système_d'exploitation, consulté le 6 mars 2020.
- **Cadre de référence (CECRL)** : Le Cadre européen commun de référence pour les langues - Apprendre, Enseigner, Évaluer (CECRL) est un document publié par le Conseil de l'Europe en 2001, qui définit des niveaux de maîtrise d'une langue étrangère en fonction de savoir-faire dans différents domaines de compétence (Wikipédia). Il « offre une base commune pour l'élaboration de programmes de langues vivantes, de référentiels, d'examens, de manuels,...en Europe. Il décrit aussi complètement que possible ce que les apprenants d'une langue doivent apprendre afin de

l'utiliser dans le but de communiquer ; il énumère également les connaissances et les habiletés qu'ils doivent acquérir afin d'avoir un comportement langagier efficace. La description englobe aussi le contexte culturel qui soutient la langue. Enfin, le Cadre de référence définit les niveaux de compétence qui permettent de mesurer le progrès de l'apprenant à chaque étape de l'apprentissage et à tout moment de la vie ».

- <https://rm.coe.int/16802fc3a8>, consulté le 28 janvier 2020
https://fr.wikipedia.org/wiki/Cadre_européen_commun_de_référence_pour_les_langues, consulté le 6 mars 2020.
- **RGPD** : Il s'agit du Règlement général de l'Union européenne relatif à la protection des données à caractère personnel et à la libre circulation de celles-ci en vigueur depuis le 28 mai 2018. Ce règlement implique pour les entreprises de mettre en œuvre un processus qui permette une gestion sécurisée des données à caractère personnel. Un certain nombre d'actions concrètes doivent être mises en place dans le cadre de ce règlement : des actions de sensibilisation au RGPD auprès des salariés, la réalisation d'un inventaire des données disponibles, la désignation d'un responsable des données, l'évaluation et la réorganisation si nécessaire de la procédure de demandes d'accès, le développement des systèmes pour vérifier l'âge des utilisateurs, la mise en place d'une procédure pour détecter et rapporter d'éventuelles fuites de données et l'évaluation des contrats existants notamment ceux conclus dans le cadre de la gestion de projets informatiques pour vérifier leur pertinence avec les mesures de protection devant s'appliquer.
- **RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL** du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), JO L119 du 4 mai 2016,
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=FR>, consulté le 6 mars 2020

SITUATION D'EVALUATION REPRESENTATIVE DE L'UAA3 :

Eléments critiques de contexte (ou contraintes)

Tâches attendues

Sur base des consignes et dans le respect des réglementations et des procédures en vigueur dans l'entreprise, l'apprenant doit :

- Fournir un support à la gestion des aspects organisationnels d'activités (réunions, projets, évènements, formations...)
- Fournir un support à la gestion du matériel et/ou des consommables

Mise en situation

- Situation professionnelle pratique réelle et/ou simulée (étude de cas, jeu de rôle...)
- Epreuve individuelle

Complexité :

- Le support fourni à la gestion des aspects organisationnels avant, pendant et après l'activité comprendra, au moins, la création d'un formulaire en ligne, d'un support écrit (badges, ordre du jour, affichage, signalétique...) ainsi que la prise en charge des aspects logistiques d'une activité destinée à 10 participants au minimum.
- Le support à la gestion du matériel et/ou des consommables comprendra l'établissement de deux documents commerciaux : demande de prix et bon de commande sur base de l'analyse d'une fiche de stock

Autonomie

- Autonomie d'exécution pour toutes les étapes de réalisation des tâches, selon les consignes reçues

Temps de réalisation

- Temps minimum : 60 minutes
- Temps maximum : 120 minutes

Conditions de réalisation (à fournir à l'apprenant)

Installations/Equipements/Matériel/Consommables : cf. Profil d'équipement **UAA 3**

Les documents nécessaires à la réalisation des tâches :

- consignes écrites et/ou orales données à l'apprenant

- documents de mise en contexte (présentation de l'entreprise, des procédures, organigramme, courrier, documents divers,...)

Remarque : Les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendus

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION DU SFMQ UAA3:

CRITERES INCONTOURNABLES¹³	INDICATEURS GLOBALISANTS	Réussite de l'IG¹⁴ Oui/Non
Critère 1 : qualité de la gestion des aspects organisationnels	1.1 Les aspects logistiques de l'activité sont pris en charge	
	1.2. Les supports écrits sont réalisés de manière professionnelle	
Critère 2 : qualité de la gestion du matériel/des consommables	2.1 Le stock est vérifié	
	2.2 Les informations essentielles contenues dans les documents commerciaux sont complètes et correctes	

¹³ **Les conditions de réussite** sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

¹⁴ **Le seuil de réussite** est déterminé par les OEF : Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant seront déterminées par les OEF en fonction de l'épreuve qu'ils construiront dans le respect des éléments critiques du contexte précisés à la page « Situation d'évaluation »

Commentaires : suggestion d'indicateurs opérationnels pour les OEF (UAA 3)

A titre indicatif, les indicateurs globalisants peuvent se décomposer en indicateurs opérationnels tels que repris ci-dessous. Pour rappel, ces indicateurs ne sont pas listés dans l'ordre chronologique de la réalisation des tâches et ne sont pas exhaustifs.

Critère 1 : qualité de la gestion des aspects organisationnels

1.1 Les aspects logistiques de l'activité sont pris en charge

- La mise en place des aspects logistiques d'une activité est réalisée (catering, convocations, folders, inscriptions,...)

1.2 Les supports écrits sont réalisés de manière professionnelle

- Le formulaire en ligne est réalisé correctement
- Les données reçues sont traitées
- Les supports écrits (badges, ordre du jour, affichage, signalétique...) sont réalisés de manière professionnelle

Critère 2 : qualité de la gestion du matériel/des consommables

UAA 4	POSER DES ACTES PROFESSIONNELS DANS AU MOINS UNE LANGUE ÉTRANGÈRE NATIONALE AU CHOIX (NL/DE) OU EN ANGLAIS
Compétences professionnelles	Voir tableau pages 10 à 14
Activité clé	Voir tableau pages 10 à 14

4.1. Accueillir et orienter les clients, fournisseurs, visiteurs dans une langue étrangère (Niveau A2)		
APTITUDES	SAVOIRS	AUTONOMIE
<ul style="list-style-type: none"> Assurer un accueil professionnel (saluer le visiteur, se présenter, présenter l'organisation, identifier le visiteur et l'objet de sa visite) 	<u>Pour pouvoir exercer les aptitudes attendues, les savoirs lexicaux et grammaticaux suivants doivent être également acquis :</u>	<i>Accueillir et orienter les clients, fournisseurs, visiteurs dans une langue étrangère (Niveau A2) en autonomie</i>

<ul style="list-style-type: none"> • Traiter la demande ou orienter le visiteur vers le service ou la personne concernée • Ecouter activement à l'aide de stratégies (adopter une position d'écoute, poser des questions, suivre les règles de politesse,...) pour comprendre l'essentiel du message 	<ul style="list-style-type: none"> • Les formules types et les fonctions de communication standard de l'accueil et l'orientation • L'expression du temps (demain, dans 3 jours...), de localisation et d'orientation dans l'espace (bâtiment, étage, en face, après, au sud de...) • La forme interrogative pour formuler des requêtes ou pour s'informer • Les connecteurs attendus par le CECRL à ce niveau A2 : les conjonctions de coordination « et, ou, mais, car, parce que » • Au moins un temps du présent pour décrire une situation et (s') informer • Au moins une forme impérative pour formuler des instructions ou des consignes • Le conditionnel présent : la forme de politesse (je voudrais, j'aimerais) • Des expressions modales ou auxiliaires de mode (devoir, pouvoir, vouloir) pour formuler des instructions ou des consignes • Au moins un temps du passé pour présenter une suite simple de faits passés 	<p><i>d'exécutions dans des applications complexes et des situations similaires</i></p>
4.2. Recevoir et émettre des appels téléphoniques dans une langue étrangère (Niveau A2)		
APTITUDES	SAVOIRS	AUTONOMIE
<ul style="list-style-type: none"> • Ecouter activement à l'aide de stratégies (adopter une position d'écoute, poser des questions, suivre les 	<p><u>Pour pouvoir exercer les aptitudes attendues, les savoirs lexicaux et grammaticaux suivants doivent être également acquis :</u></p>	<p><i>Recevoir et émettre des appels téléphoniques dans une langue étrangère (Niveau A2) en autonomie</i></p>

<p>règles de politesse...) pour comprendre l'essentiel du message</p> <ul style="list-style-type: none"> Assurer un accueil téléphonique professionnel (se présenter, présenter l'organisation, identifier l'interlocuteur et l'objet de son appel) Traiter la demande ou orienter l'interlocuteur vers le service ou la personne concernée Emettre des appels dans un langage simple (témoignant de l'utilisation d'un répertoire lexical restreint de niveau A2 et d'un usage de structures simples malgré quelques erreurs élémentaires récurrentes qui peuvent entraver la communication, mais le sens général reste clair) 	<ul style="list-style-type: none"> Les formules types et les fonctions de communication standard de l'accueil téléphonique et des usages de l'entreprise Les formules types et les fonctions de communication standard des formules de politesse L'expression du temps (demain, dans 3 jours...) Les connecteurs attendus par le CECRL à ce niveau A2 : les conjonctions de coordination « et, ou, mais, car, parce que » La forme interrogative pour formuler des requêtes ou pour s'informer Au moins un temps du présent pour décrire une situation et (s') informer Au moins une forme impérative pour formuler des instructions ou des consignes Des expressions modales ou auxiliaires de mode (devoir, pouvoir, vouloir) pour formuler des instructions ou des consignes Au moins un temps du passé pour présenter une suite simple de faits passés 	<p><i>d'exécutions dans des applications complexes et des situations similaires</i></p>
<p>4.3. Gérer le courrier ou toute autre forme de support de communication écrite dans une langue étrangère (Niveau A2)</p>		
<p>APTITUDES</p>	<p>SAVOIRS</p>	<p>AUTONOMIE</p>
<ul style="list-style-type: none"> Communiquer par écrit des messages courts, simples, liés au contexte professionnel Traiter des documents courants (classement, suivi...) 	<p><u>Pour pouvoir exercer les aptitudes attendues, les savoirs lexicaux et grammaticaux suivants doivent être également acquis :</u></p>	<p><i>Gérer le courrier ou toute autre forme de support de communication écrite dans une langue étrangère (Niveau A2) en autonomie d'exécutions dans des</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser de manière critique les outils de traduction en langue étrangère (veiller à la compréhensibilité du message et pas à la perfection linguistique) 	<ul style="list-style-type: none"> • Les formules types et les fonctions de communication standard du courrier électronique professionnel simple à partir d'un modèle ou de consignes • L'expression du temps (demain, dans 3 jours...) • Les connecteurs attendus par le CECRL à ce niveau A2 : les conjonctions de coordination « et, ou, mais, car, parce que » • La forme interrogative pour formuler des requêtes ou pour s'informer • Au moins un temps du présent pour décrire une situation et (s') informer • Au moins une forme impérative pour formuler des instructions ou des consignes • Le conditionnel présent : la forme de politesse (je voudrais, j'aimerais) • Des expressions modales ou auxiliaires de mode (devoir, pouvoir, vouloir) pour formuler des instructions ou des consignes • Au moins un temps du passé pour présenter une suite simple de faits passés • Les outils de traduction papier et/ou numériques 	<p><i>applications complexes et des situations similaires</i></p>
---	--	---

Glossaire UAA4 :

- **Arborescence** : *nom féminin* - Forme géométrique issue de la Théorie des Graphes rappelant les ramifications d'un arbre. En informatique, l'arborescence désigne l'organisation hiérarchique des fichiers enregistrés dans un disque dur.
- <https://www.linternaute.fr/dictionnaire/fr/definition/arborescence/>
- **Informatique écoresponsable** : (Green IT) : informatique durable, ou informatique verte (en anglais *green computing*) (*green information technology* et son abréviation *green IT*) : Le concept de Green IT ou plus simplement, l'informatique durable peut être définie comme un ensemble de mesures mises en œuvre pour minimiser les impacts environnementaux mais aussi économiques et sociaux de l'utilisation de l'informatique. Il porte sur les équipements et les applications informatiques que ce soit au niveau de leur fabrication que de leur utilisation. <http://www.bureaub.be/static6/green-it>, consulté le 28 août 2018 et <https://www.greenit.fr/> consulté le 20 février 2020
- **Métadonnées** : Donnée servant à caractériser une autre donnée, physique ou numérique : Les métadonnées sont à la base de l'archivage. Elle sert donc à définir ou décrire une autre donnée quelle que soit son support (papier ou électronique). Un exemple type est d'associer à une donnée la date à laquelle elle a été produite ou enregistrée, ou à une photo les coordonnées GPS du lieu où elle a été prise.
- <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/m%C3%A9tadonn%C3%A9e/186919>, consulté le 27 mars 2020
- <https://fr.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9tadonn%C3%A9e> , consulté le 6 mars 2020.
- **Système d'exploitation** : En informatique, un système d'exploitation (souvent appelé OS — de l'anglais Operating System) est un ensemble de programmes qui dirige l'utilisation des ressources d'un ordinateur par des logiciels applicatifs. Il reçoit des demandes d'utilisation des ressources de l'ordinateur — ressources de stockage des mémoires (par exemple des accès à la mémoire vive, aux disques durs), ressources de calcul du processeur central, ressources de communication vers des périphériques (pour parfois demander des ressources de calcul au GPU par exemple ou toute autre carte d'extension) ou via le réseau — de la part des logiciels applicatifs. Le système d'exploitation gère les demandes ainsi que les ressources nécessaires, évitant les interférences entre les logiciels.
- https://fr.wikipedia.org/wiki/Système_d'exploitation , consulté le 6 mars 2020.
- **Cadre de référence (CECRL)** : Le Cadre européen commun de référence pour les langues - Apprendre, Enseigner, Évaluer (CECRL) est un document publié par le Conseil de l'Europe en 2001, qui définit des niveaux de maîtrise d'une langue étrangère en fonction de savoir-faire dans différents domaines de compétence (Wikipédia). Il « offre une base commune pour l'élaboration de programmes de langues vivantes, de référentiels, d'examens, de manuels,...en Europe. Il décrit aussi complètement que possible ce que les apprenants d'une langue doivent apprendre afin de

l'utiliser dans le but de communiquer ; il énumère également les connaissances et les habiletés qu'ils doivent acquérir afin d'avoir un comportement langagier efficace. La description englobe aussi le contexte culturel qui soutient la langue. Enfin, le Cadre de référence définit les niveaux de compétence qui permettent de mesurer le progrès de l'apprenant à chaque étape de l'apprentissage et à tout moment de la vie ».

- <https://rm.coe.int/16802fc3a8>, consulté le 28 janvier 2020
https://fr.wikipedia.org/wiki/Cadre_européen_commun_de_référence_pour_les_langues, consulté le 6 mars 2020
- **RGPD** : Il s'agit du Règlement général de l'Union européenne relatif à la protection des données à caractère personnel et à la libre circulation de celles-ci en vigueur depuis le 28 mai 2018. Ce règlement implique pour les entreprises de mettre en œuvre un processus qui permette une gestion sécurisée des données à caractère personnel. Un certain nombre d'actions concrètes doivent être mises en place dans le cadre de ce règlement : des actions de sensibilisation au RGPD auprès des salariés, la réalisation d'un inventaire des données disponibles, la désignation d'un responsable des données, l'évaluation et la réorganisation si nécessaire de la procédure de demandes d'accès, le développement des systèmes pour vérifier l'âge des utilisateurs, la mise en place d'une procédure pour détecter et rapporter d'éventuelles fuites de données et l'évaluation des contrats existants notamment ceux conclus dans le cadre de la gestion de projets informatiques pour vérifier leur pertinence avec les mesures de protection devant s'appliquer.
- **RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL** du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), JO L119 du 4 mai 2016,
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=FR>, consulté le 6 mars 2020

SITUATION D'ÉVALUATION REPRESENTATIVE DE L'UAA4 :

Toute situation d'évaluation aura fait l'objet au préalable d'apprentissages sur une production de même catégorie

Éléments critiques de contexte (ou contraintes)

Communiquer dans une langue étrangère

Le métier de collaborateur administratif nécessite des compétences de communication : poser des actes professionnels dans au moins une langue étrangère nationale au choix (NL/DE) ou en anglais.

La connaissance d'une langue étrangère est évaluée séparément dans l'UAA 4

Pour toutes les tâches attendues, le niveau des langues attendu est le suivant (références CECRL) :

- Oral A2 (en et sans interaction)
- Compréhension écrite A2
- Production écrite A2

Commentaires relatifs à cette UAA 4 : 2 cadres d'évaluation (celui du SFMQ et celui du CECRL) ont été utilisés et intégrés pour déterminer la complexité linguistique (voir complexité relative au niveau de langue attendu).

Tâches attendues

Sur base des consignes et dans le respect des réglementations et des procédures en vigueur dans l'entreprise, l'apprenant doit :

- Accueillir et orienter un visiteur
- Emettre un appel téléphonique
- Recevoir un appel téléphonique
- Ecrire un message court et simple
- Traiter des documents courants (classement, suivi,...)

Mise en situation

- Situation professionnelle pratique réelle et/ou simulée (jeu de rôle, par exemple pour communiquer avec le visiteur, l'interlocuteur au téléphone) ;
- Epreuve individuelle ;

Complexité :

Complexité relative à l'épreuve métier :

Effectuer les tâches dans la langue étrangère choisie :

- Accueillir et orienter un visiteur (dans un autre service, une autre partie du bâtiment, remplir un document d'entrée...)
- Renseigner le visiteur ou le client (sur les services ou produits de l'entreprise, prendre un RV...) oralement en face à face et par téléphone ;
- Emettre un appel téléphonique et le confirmer par mail ou comprendre un message sur messagerie
- Trier, distribuer et classer du courrier libellé dans la langue étrangère retenue

Complexité relative au niveau de langue attendu :

En réception :

- L'apprenant est capable de comprendre des contenus écrits et oraux courts et simples, prévisibles, dans une formulation explicite et sans équivoque. Ces contenus doivent correspondre à la sphère professionnelle et être constitués de vocabulaire fréquent et de structures grammaticales simples (niveau A 2). Ils doivent être structurés, illustrés ou non par un support visuel.
- L'apprenant est capable de comprendre des messages oraux enregistrés ou en présentiel (audio et audiovisuels), répétés, et/ou illustrés par des gestes facilitant la compréhension. Les messages oraux doivent être émis dans de bonnes conditions sonores et par une personne assimilée à un natif (évaluateur ou intervenant). Les informations communiquées oralement doivent suivre un ordre logique et peuvent comprendre de longues pauses. L'élocution de l'interlocuteur (évaluateur/intervenant) doit être claire, soigneusement articulée avec un débit lent et un accent ne nuisant pas à la compréhension.

En production :

- L'apprenant est capable de produire un texte écrit court et simple, s'inscrivant dans des situations professionnelles prévisibles, faisant usage d'un répertoire lexical restreint, avec une relative exactitude orthographique et de structures grammaticales simples (lexique et grammaire correspondant au niveau A2). Ce texte peut contenir un certain nombre d'erreurs élémentaires mais le sens du message reste clair. La production

écrite de l'apprenant témoigne d'une cohésion éventuellement assurée par l'utilisation des conjonctions de coordination « et, ou, mais, car, parce que ».

- L'apprenant est capable d'une production orale, en et sans interaction, courte et simple, s'inscrivant dans des situations professionnelles prévisibles, faisant usage d'un répertoire lexical restreint, avec une relative exactitude prosodique (prononciation, intonation, débit) et de structures grammaticales simples (lexique et grammaire correspondant au niveau A2). Cette production peut contenir un certain nombre d'erreurs élémentaires mais le sens du message reste clair. La production écrite de l'apprenant témoigne d'une cohésion éventuellement assurée par l'utilisation des conjonctions de coordination « et, ou, mais, car, parce que ».
- Lors d'une **communication en interaction**, l'apprenant peut comprendre suffisamment pour gérer un échange simple et courant sans effort excessif, en face à face ou au téléphone. Il peut généralement comprendre un discours qui lui est adressé dans une langue standard clairement articulée à condition de pouvoir demander de répéter ou de reformuler de temps à autre. L'apprenant s'exprime de manière relativement spontanée sans restitution intégrale d'un contenu appris par cœur ; il s'exprime avec l'aide éventuelle d'un support visuel schématique (plan, illustration, liste de mots-clés, carte euristique ...) ; il dispose d'un bref temps de réflexion pour s'approprier la tâche ; l'échange porte sur un nombre d'éléments restreint.
- Lors d'une **communication sans interaction**, l'apprenant s'exprime en présentiel (un ou plusieurs auditeurs), au téléphone ou en ligne ; il s'exprime avec l'aide éventuelle d'un support visuel schématique (plan, diaporama, liste de mots-clés, carte euristique ...) ; il dispose, en fonction de la tâche, d'un temps de réflexion et de préparation ; il s'exprime de manière relativement spontanée sans restitution intégrale d'un contenu appris par cœur.

Autonomie :

- Autonomie d'exécution pour toutes les étapes de réalisation des tâches, selon les consignes reçues

Temps de réalisation :

- 60 min
- 120 max.

Conditions de réalisation (à fournir à l'apprenant) :

Installations/Équipements/Matériel/Consommables : cf. Profil d'équipement **UAA 4**

Les supports nécessaires à la réalisation des tâches :

- Consignes écrites et/ou orales données à l'apprenant
- Documents de mise en contexte (présentation de l'entreprise, des procédures, organigramme, courrier, documents divers,...)

- Outils de traduction

Remarque : Les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendus.

CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION DU SFMQ :

CRITERES INCONTOURNABLES¹⁵	INDICATEURS GLOBALISANTS	Réussite de l'IG¹⁶ Oui/Non
Critère 1 : Niveau de qualité linguistique dans une langue autre que le français	1.1 La communication écrite correspond au niveau attendu (A2*)	...
	1.2 La communication orale correspond au niveau attendu (A2*)	...
Critère 2 : Exactitude de la communication dans une langue autre que le français	2.1 Le contenu du message (oral/écrit) est correct	
	2.2 L'appel téléphonique entrant est traité	
	2.3 L'appel téléphonique sortant est donné correctement	
	2.4 Les documents courants sont traités correctement (classement, suivi,...)	

(*) :

¹⁵ **Les conditions de réussite** sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,

- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

¹⁶ **Le seuil de réussite** est déterminé par les OEF : Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant seront déterminées par les OEF en fonction de l'épreuve qu'ils construiront dans le respect des éléments critiques du contexte précisés à la page « Situation d'évaluation »

- la communication écrite comprend la compréhension à la lecture et la production écrite
- la communication orale comprend la compréhension à l'audition et la production orale, en ou sans interaction
- le niveau attendu correspond à celui défini par la Coref et correspondant au CECRL

Commentaires : suggestion d'indicateurs opérationnels pour les OEF (UAA 4)

A titre indicatif, les indicateurs globalisants peuvent se décomposer en indicateurs opérationnels tels que repris ci-dessous. Pour rappel, ces indicateurs ne sont pas listés dans l'ordre chronologique de la réalisation des tâches et ne sont pas exhaustifs.

Critère 1 : Niveau de qualité linguistique dans une langue autre que le français

1.1 La communication écrite correspond au niveau attendu (niveau A2):

- Usage correct d'un répertoire restreint de mots et expressions en lien avec la sphère professionnelle (lexique)
- Usage de structures simples (même si quelques erreurs élémentaires récurrentes) mais le sens général est clair (grammaire)
- Relative exactitude orthographique des mots du répertoire écrit mémorisé (il reste des erreurs mais le message reste clair)
- Relative exactitude phonétique des mots courts faisant partie du vocabulaire oral (il reste des erreurs mais le message reste clair)
- Utilisation correcte de marqueurs de relations sociales et règles de politesse courantes dans un registre de langue adapté à la situation (correction sociolinguistique)

1.2 La communication orale correspond au niveau attendu (niveau A2) :

- Usage correct d'un répertoire restreint de mots internationalement partagés et d'expressions toutes faites en lien avec la sphère professionnelle (lexique)
- Usage correct de structures simples (même si quelques erreurs élémentaires récurrentes) mais le sens général est clair (grammaire)
- Prononciation globalement compréhensible (avec accent non natif marqué) et malgré quelques erreurs pouvant parfois nuire à la communication (prosodie : prononciation, intonation et débit)
- Intonation adéquate
- Débit de paroles correspond au niveau attendu (pauses, hésitations et faux démarrages acceptés)

- Utilisation correcte de marqueurs de relations sociales et règles de politesse courantes dans un registre de langue adapté à la situation (correction sociolinguistique)
- Capacité d'attirer l'attention pour initier une conversation (correction sociolinguistique)

Critère 2 : Exactitude de la communication dans une langue autre que le français

2.1 Le contenu du message (oral/écrit) transmis est correct :

- Le visiteur est accueilli et orienté correctement en fonction de l'objet de sa visite ;
- Le visiteur est salué et identifié avec courtoisie
- Le registre de langage utilisé est adapté au contexte et à l'interlocuteur
- Une attitude d'écoute et de service est adoptée
- Les informations orales/écrites transmises correspondent à la demande

2.2 et 2.3 L'appel téléphonique est traité correctement

- Le registre de langage utilisé est adapté au contexte et à l'interlocuteur
- L'interlocuteur est accueilli correctement en fonction de l'objet de sa demande ;
- Les renseignements communiqués à l'interlocuteur sont exacts

2.4 Les documents courants sont traités correctement (classement, suivi,...)

- Les documents sont classés/suivis suivant leur objet.

Profil d'équipement

Remarque : L'ensemble de l'équipement repris ci-dessous devra être mis à disposition des apprenants au sein de l'établissement d'enseignement ou de formation de l'O.E.F. et/ou dans tout autre lieu d'apprentissage (extra-muros) équipé en conséquence. En outre, tant les infrastructures que le matériel devront répondre aux normes de sécurité en vigueur.

EQUIPEMENT DE BASE

INSTALLATIONS / EQUIPEMENTS

UAA →	1	2	3	4
Poste d'accueil avec accès internet	x	x	x	x

MATERIEL

UAA →	1	2	3	4
Matériel de classement	x	x	x	x
Courrier entrant et sortant (papier et électronique)	x	x	x	x
Supports écrits papier et électroniques (documents de l'entreprise, catalogues...)	x	x	x	x

Appareils de communication (technologies existantes et récentes) : PC, téléphones, Internet, photocopieur, scanner, imprimante...	x	x	x	x
Outils bureautiques, logiciels et/ ou applications informatiques	x	x	x	x
Petit matériel de bureau	x	x	x	x
Consommables	x	x	x	x

INFORMATIONS UTILES (à titre indicatif)

Référentiels utilisés comme ressources (généralistes, professionnelles, pédagogiques ...) :

- Référentiel commun (formation et évaluation) « Employé administratif » du Cefora et de ses partenaires (Cefaid, Cefig, Cenforgil, Coften, Form@XL,» Idée 53, Interface 3, le Piment) et partenaire associé (FeBISP)
- Référentiel de Formation « Employé administratif, employé administratif des services commerciaux, secrétaire, Bruxelles Formation, V 3.1. du 19 janvier 2012.
- Référentiel du métier d'employé administratif et d'accueil, Les Cahiers de l'Interfédé n° 10, octobre 2013
- Référentiels de formation du Forem du Collaborateur administratif et comptable, de l'aide-comptable et de l'employé administratif.
- Profils CCPQ du « Technicien de bureau » et « Auxiliaire administratif et d'accueil »-Secteur 7 : Economie-Sous-secteur : Travail de bureau. Les outils d'évaluation inter-réseaux.
- Référentiel de compétences du CVDC : « Employé administratif »

Éléments disciplinaires nécessaires à l'exercice du métier

L'enseignement qualifiant est composé d'une formation optionnelle, mais aussi d'une formation commune.

C'est en invitant les professeurs de cours de formation commune à parcourir les unités d'acquis d'apprentissage et à se concerter avec leurs collègues des cours techniques et pratiques qu'on obtiendra une mise en valeur légitime de ces cours en leur adjoignant un sens.

La séparation des matières, si elle est indispensable pour construire des savoirs, n'est cependant pas représentative des réalités rencontrées.

L'ensemble des cours de la formation commune et de la formation optionnelle vise les objectifs établis par le décret « Missions » et le Code de l'enseignement secondaire.

Les compétences relatives aux cours de formation générale et nécessaires dans les cours techniques et pratiques sont, assez souvent, supposées acquises **bien plus tôt** dans la formation. Il n'empêche qu'il sera utile de les **réactiver** ici, encourageant ainsi une formation en spirale.

De plus, on voit souvent les programmes insister sur la mise en situation qui doit renvoyer vers une « situation problème significative » illustrée par des contextes qui donnent du sens. Il serait aberrant de ne pas se servir des contextes professionnels pour mettre les programmes en œuvre.

Le travail collaboratif (**circulaire 7167 du 03/06/19**) préconise notamment la concertation horizontale et verticale, l'équipe éducative trouvera l'occasion de faire des liens entre les cours de la formation commune et les cours de l'OBG afin de susciter l'intérêt des élèves et donner du sens aux apprentissages

Le cadre francophone des certifications

Descripteurs définissant les niveaux du cadre francophone des certifications (CFC)¹⁷

Chacun des huit niveaux est défini par un ensemble de descripteurs indiquant quels sont les acquis de l'éducation et de la formation attendus d'une certification de ce niveau, quel que soit le système de certification.

		Savoirs, aptitudes	Contexte, autonomie et responsabilité
Niveau 1	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 1	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux non référencés à un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser des tâches simples et répétitives dans le cadre de la reproduction de processus simples	Agir sous encadrement direct dans un contexte structuré et défini relevant d'un environnement de travail et/ou d'un domaine d'étude non spécifique

¹⁷ Décret portant assentiment à l'Accord de coopération, conclu le 26 février 2015 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française, concernant la création et la gestion d'un Cadre francophone des certifications, en abrégé « C.F.C », 15 mai 2015

Niveau 2	<p align="center">Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 2</p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux de base d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser un ensemble de tâches sans devoir choisir les méthodes / outils / matériels dans le cadre de l'application de processus simples et standards.</p>	<p>Agir sous supervision dans des situations connues et définies liées à un domaine de travail ou d'étude spécifique, avec un degré de responsabilité limité à l'exécution des tâches.</p>
Niveau 3	<p align="center">Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 3</p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux généraux d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser un ensemble de tâches impliquant de choisir des méthodes / outils / matériels dans le cadre de l'application de processus complexes.</p>	<p>Agir avec un degré d'autonomie et de responsabilité limité aux choix posés et mis en œuvre dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles un nombre restreint de facteurs varient.</p>

Niveau 4	<p align="center">Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 4</p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux généraux d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de rechercher et de sélectionner des informations adéquates en vue de mobiliser et d'intégrer des connaissances / des méthodes / des pratiques dans le cadre de la résolution de problèmes concrets dont les indices sont manifestes et dont les solutions possibles sont en nombre fini et limité.</p>	<p>Agir avec une marge d'initiative restreinte dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles un nombre important de facteurs prévisibles sont susceptibles de changer, et avec une responsabilité complète de son travail.</p>
Niveau 5	<p align="center">Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 5</p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux spécialisés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant d'analyser, de compléter d'articuler des informations sur base des connaissances / des méthodes / des pratiques de sa spécialité en vue de les réorganiser et de construire des solutions adaptées dans le cadre de la résolution de problèmes abstraits, dont les indices ne sont pas manifestes et dont les solutions possibles sont multiples.</p>	<p>Agir avec une marge d'initiative étendue dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles les changements sont imprévisibles, avec une responsabilité complète de son travail.</p>

Niveau 6	<p align="center">Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 6</p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux approfondis d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de témoigner de la compréhension et de l'utilisation critique des connaissances / des méthodes / des pratiques de sa spécialité ainsi que des différentes dimensions et contraintes de la situation en vue de formuler et/ou mettre en œuvre des solutions pertinentes (ou nouvelles) dans le cadre de la résolution de problèmes ou de situations complexes</p>	<p>Agir en autonomie et en toute responsabilité dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles les changements sont imprévisibles.</p>
Niveau 7	<p align="center">Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 7</p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux hautement spécialisés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de témoigner d'une maîtrise et d'une réflexion critique en relation avec les connaissances / les méthodes / les pratiques de sa spécialité et à l'interface d'autres spécialités en vue de formuler et/ou mettre en œuvre des solutions innovantes dans le cadre du développement de savoirs, de projets (ou de procédures).</p>	<p>Agir en autonomie et en toute responsabilité dans des situations inédites d'un domaine de travail ou d'étude et/ou à l'interface de plusieurs domaines.</p>

Niveau 8	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 8	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux les plus avancés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique ou à l'interface de plusieurs domaines permettant de témoigner d'une expertise reconnue en relation avec les connaissances / les méthodes / les pratiques de sa spécialité et à l'interface d'autres spécialités en vue d'étendre et de redéfinir de manière singulière et significative les savoirs (et procédures) existants dans le cadre de la recherche et/ou de l'innovation.</p>	<p>Agir en autonomie et en toute responsabilité dans des situations les plus avancées, à la pointe d'un domaine de travail ou d'étude et/ou à l'interface de plusieurs domaines.</p>
-----------------	---	---	--

SUPPLÉMENT AU CERTIFICAT EUROPASS

Supplément au certificat Europass^(*)



Belgique

1. Intitulé du certificat

Certificat de qualification du/de la Collaborateur·trice administratif·ve

⁽¹⁾ dans la langue d'origine

2. Traduction de l'intitulé du certificat

Administratief Medewerker (NL)

Administrativer Mitarbeiter (DE)

Administrative Assistant (EN)

⁽¹⁾ Le cas échéant. Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale.

3. Éléments de compétences acquis

Le certificat qualification concerne l'ensemble des unités d'acquis d'apprentissage listées ci-dessous.

Unités d'acquis d'apprentissage en conformité avec le profil de formation du SFMQ (Service francophone des Métiers et des Qualifications) :

UAA1 - Assurer l'accueil et la communication au sein de l'entreprise ou de l'institution

UAA 2 - Gérer des écrits, des données et des dossiers

UAA 3 - Soutenir les activités de l'entreprise ou de l'institution

UAA 4 - Poser des actes professionnels dans au moins une langue étrangère nationale au choix (NL/DE) ou en anglais

4. Secteurs d'activité et/ou types d'emplois accessibles par le détenteur du certificat

Le métier de collaborateur administratif/collaboratrice administrative est référencé dans la fiche M1602 - Opérations administratives du Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (www.pole-emploi.fr). La nomenclature et la codification du ROME sont utilisées par les différents services publics de l'emploi en Belgique.

Le métier de collaborateur administratif/collaboratrice administrative est proche d'autres métiers administratifs comme celui de secrétaire, d'assistant de direction ou d'agent d'accueil. Le collaborateur administratif peut exercer des tâches communes à tous ces métiers et des tâches spécifiques relevant de divers domaines. Dans ce cas, on parlera de collaborateur administratif juridique, technico-commercial, en comptabilité, en construction, ... Le/la collaborateur·trice administratif·ive assure l'accueil et la communication, gère des écrits, des données, des dossiers et apporte un soutien administratif et logistique aux activités de la structure qui l'emploie. Selon la taille de l'entreprise, ses tâches varieront et pourront être spécifiques à son service d'affectation. Son niveau d'autonomie et de responsabilité sera également variable.

⁽¹⁾ Rubrique facultative

^(*) Note explicative

Le Supplément au certificat complète l'information figurant sur le certificat. Ce document n'a aucune valeur légale. Son format est basé sur la Décision (UE) 2018/646 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 concernant un cadre commun pour l'offre de meilleurs services dans le domaine des aptitudes et des certifications (Europass) et abrogeant la décision n° 2241/2004/CE.
© Union européenne, 2002-2020

5. Base officielle du certificat	
Nom et statut de l'organisme certificateur <i>Coordonnées de l'établissement scolaire</i> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>	Nom et statut de l'autorité de tutelle responsable de l'organisme certificateur MINISTÈRE DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES (COMMUNAUTÉ FRANÇAISE DE BELGIQUE) Boulevard Léopold II 44 B-1080 BRUXELLES http://www.federation-wallonie-bruxelles.be/
Niveau du certificat Niveau 3 du CFC et du CEC(EQF)	Système de notation / conditions d'octroi Évaluation binaire « a satisfait / n'a pas satisfait » établie en référence à des critères d'évaluation (norme) dont tous doivent être rencontrés pour satisfaire à l'épreuve. Le certificat de qualification est délivré aux élèves qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par le profil de certification du/de la collaborateur-trice administratif-ive Les critères et indicateurs d'évaluation sont définis par le profil d'évaluation.
Accès au niveau suivant d'éducation/de formation Néant	Accords internationaux Néant
Base légale <ul style="list-style-type: none"> - Arrêté royal du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire (article 26). - Décret du 03 juillet 1991 organisant l'enseignement secondaire en alternance (article 2bis) - Décret du 03 mars 2004 organisant l'enseignement spécialisé (article 3) - Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 18 mars 2021 définissant le profil de formation du/de la Collaborateur-trice administratif-ive. - Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 29 septembre 2011 relatif à l'établissement de la correspondance des titres délivrés par l'Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises et le Service formation petites et moyennes entreprises créé au sein des Services du Collège de la Commission communautaire française et leurs réseaux de centres de formation avec les titres délivrés par l'enseignement obligatoire ou de promotion sociale (article 2). 	

6. Modes d'accès à la certification officiellement reconnus		
Description de l'enseignement / formation professionnel(le) suivi(e)	Part du volume total de l'enseignement / formation (%)	Durée (heures/semaines/mois/années)
Enseignement secondaire en plein exercice	100 %	3 ans

Enseignement secondaire en alternance (« art.49 »)	40 % en école 60 % en entreprise	3 ans
Durée totale de l'enseignement / de la formation conduisant au certificat/titre/diplôme		3 ans
Description de l'enseignement / formation professionnel(le) suivi(e)		Part du volume total de l'enseignement / formation 100 (%)

Niveau d'entrée requis

Pour l'enseignement en plein exercice :

En application de l'Arrêté royal du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire, article 12 :

Peuvent être admis comme élèves réguliers en quatrième année de l'enseignement secondaire professionnel :

- a) les élèves réguliers qui ont terminé avec fruit la troisième année de l'enseignement secondaire de plein exercice, soit la troisième année de l'enseignement secondaire professionnel en alternance
- b) les titulaires du certificat d'enseignement secondaire inférieur délivré par le jury d'Etat ou par les jurys de la Communauté française, de la Communauté flamande ou de la Communauté germanophone ;
- c) les titulaires d'une attestation de réinsertion dans l'enseignement secondaire de plein exercice délivrée par un centre d'éducation et de formation en alternance après la fréquentation d'une année scolaire au moins dans l'enseignement secondaire en alternance
- d) les titulaires du certificat d'enseignement secondaire du deuxième degré, enseignement professionnel, délivré par le Jury de la Communauté française pour autant qu'ils changent d'orientation d'études ;
- e) les titulaires du certificat correspondant au CESI délivré par l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1.

Peuvent également être admis comme élèves réguliers dans la quatrième année de l'enseignement secondaire professionnel les élèves qui ont terminé, dans la même forme d'enseignement et dans la même orientation d'études, une troisième année au sein d'un établissement d'enseignement secondaire autorisé par le Ministre à ne pas délivrer d'attestation au terme de la troisième année de l'enseignement secondaire professionnel, Toutefois, en cas de changement d'établissement au terme de cette troisième année d'études, l'admission en quatrième année dans un autre établissement est soumise à l'avis favorable du conseil d'admission. Si un élève désire changer de forme ou d'orientation d'études ou être admis en 4ème année de réorientation à l'issue de cette troisième année, le conseil de classe délivre l'attestation.

Pour l'enseignement en alternance :

Pour autant qu'ils répondent à une des conditions énumérées ci-dessus, peuvent être inscrits en 4ème P (art. 49) :

- ✓ les élèves majeurs de plus de 18 ans et de moins de 21 ans au 31 décembre de l'année civile en cours sous réserve d'avoir conclu soit :
 - un contrat d'alternance ;
 - un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ;
 - une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
 - toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- ✓ les élèves majeurs de plus de 21 ans et de moins de 25 ans au 31 décembre de l'année civile en cours qui bénéficient de l'enseignement secondaire en alternance depuis le 1er octobre de l'année où ils atteignent l'âge de 21 ans et qui ont conclu soit :
 - un contrat d'alternance ;

- un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ;
 - une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
 - toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- ✓ les élèves majeurs de plus de 21 ans et de moins de 25 ans au 31 décembre inscrits dans l'enseignement de plein exercice, sous réserve d'avoir conclu :
- un contrat d'alternance ;
 - un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ;
 - une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
 - toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Information complémentaire : www.europass.eu