

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**COLLABORATEUR ADMINISTRATIF/
COLLABORATRICE ADMINISTRATIVE**

ACTIVITES DE L'ENTREPRISE OU DE L'INSTITUTION

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

CODE : 71 81 02 U21 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 701 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du
sur avis conforme du Conseil général**

ACTIVITES DE L'ENTREPRISE OU DE L'INSTITUTION

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et, d'une manière générale, des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

Cette unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant à soutenir les activités de l'entreprise ou de l'institution:

- ◆ de fournir un support à la gestion des aspects organisationnels d'activités (réunions, projets, événements, formations...) ;
- ◆ de fournir un support à la gestion du matériel et/ou les consommables.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

Pour l'UE : Gestion des écrits, des données et des dossiers - niveau 1,

au départ d'une situation pratique significative dans un contexte d'atelier ou d'entreprise, en tenant compte, pour l'organisation de l'épreuve, des éléments critiques de contexte :

- *la mise en situation (contexte),*
- *la complexité (le niveau de difficulté),*
- *l'autonomie,*
- *le temps de réalisation,*
- *les conditions de réalisation,*

de réaliser les tâches suivantes :

- ◆ d'identifier et transcrire les informations pertinentes à recueillir (écrites, visuelles, orales...) ;
- ◆ de réaliser l'écrit professionnel et le mettre en forme ;
- ◆ de présenter l'écrit professionnel.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement, « Gestion des écrits, des données et des dossiers – niveau 1 », code 72 51 11 U21 D1, classée dans l'enseignement secondaire supérieur de transition.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

*dans le respect des tableaux annexés (« Profil d'évaluation » du SFMQ),
au départ d'une situation pratique significative dans un contexte d'atelier ou d'entreprise,
en tenant compte, pour l'organisation de l'épreuve, des éléments critiques de contexte se trouvant
dans le profil d'évaluation en annexe :*

- *la mise en situation (contexte),*
- *la complexité (le niveau de difficulté),*
- *l'autonomie,*
- *le temps de réalisation,*
- *les conditions de réalisation,*

*en tenant compte des critères incontournables et des indicateurs globalisants incontournables se
trouvant dans ce même profil d'évaluation,
de réaliser les tâches suivantes :*

- ◆ de fournir un support à la gestion des aspects organisationnels d'activités (réunions, projets, événements, formations...);
- ◆ de fournir un support à la gestion du matériel et/ou des consommables.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le niveau d'organisation : la capacité d'organisation de l'environnement spatial et matériel, la maîtrise gestuelle,
- ◆ le niveau de cohérence : la capacité à établir une majorité de liens logiques pour former un ensemble organisé,
- ◆ le niveau de précision : la clarté, la concision, la rigueur au niveau de la terminologie, des concepts et des techniques/principes/modèles,
- ◆ le niveau d'intégration : la capacité à s'approprier des notions, concepts, techniques et démarches en les intégrant dans son analyse, sa pratique ou la recherche de solutions,
- ◆ le niveau d'autonomie : la capacité à faire preuve d'initiatives démontrant une réflexion personnelle basée sur une exploitation des ressources et des idées en interdépendance avec son environnement.

4. PROGRAMME DES COURS

L'étudiant sera capable :

*au départ de situations professionnelles pratiques réelles et/ou simulées (étude de cas, jeu de rôle...),
en travaillant individuellement dans les limites de ses responsabilités en s'adaptant à toute situation
d'accueil et de communication,
en travaillant en autonomie pour toutes les étapes de réalisation des tâches, selon les consignes
reçues,
en disposant d'installations, d'équipements et de matériel,
dans le respect des consignes écrites et/ou orales données à l'apprenant,
en disposant de documents de mise en contexte (présentation de l'entreprise, des procédures,
organigramme, courrier...),*

4.1. Activités de l'entreprise ou de l'institution : cours technique

- ◆ **de fournir un support à la gestion des aspects organisationnels d'activités (procédures d'utilisation des documents, documents commerciaux, gestion de stocks...) et un support à la gestion du matériel et/ou les consommables :**
 - ◆ de définir le vocabulaire professionnel lié aux activités en entreprise ;
 - ◆ d'identifier et de décrire les principales procédures d'achat (commande, plainte, suivi des fournisseurs, réception du matériel, rupture de stock, défectuosité des produits livrés...) ;
 - ◆ d'identifier les mentions obligatoires des documents commerciaux (bon de commande, facture, rappel de paiement, note de crédit...) ;
 - ◆ d'expliciter la logique d'organisation, les valeurs et la structure d'une entreprise (les départements, les différents produits et services, l'organigramme, la charte graphique...) ;
 - ◆ d'identifier la gestion des stocks du matériel de bureau et des consommables ;
 - ◆ d'identifier les documents commerciaux nationaux simples et documents financiers y afférents (demande de prix, factures d'achat, notes de crédit, bon de livraison...) ;
 - ◆ d'assurer un suivi du stock (vérifier le stock, constater les pénuries, passer des commandes) ;
 - ◆ de traiter et suivre les commandes de matériel et/ou de consommables, les stocks et les renvois de produits ;
 - ◆ de vérifier et ranger les produits livrés ;
 - ◆ de suivre des commandes, des paiements, des budgets, des factures...

4.2. Activités de l'entreprise ou de l'institution : laboratoire

- ◆ **de fournir un support à la gestion des aspects organisationnels d'activités (réunions, projets, évènements, formations...) et un support à la gestion du matériel et/ou les consommables :**
 - ◆ d'utiliser les techniques de classement (alphabétique, numérique, thématique, chronologique...) et le système d'archivage ;
 - ◆ d'identifier la logique d'un planning des activités ;
 - ◆ d'expliciter les fonctions de base des logiciels bureautiques et des applications informatiques ;
 - ◆ de décrire les bonnes pratiques de la rédaction d'un courrier (papier et électronique) ;
 - ◆ d'identifier les principales fonctions de gestion de dossiers et de fichiers numériques (arborescence, métadonnées...) ;
 - ◆ de décrire les principaux usages et conventions de mise en forme (police, caractères...) et de mise en page de documents ;
 - ◆ de décrire les principales étapes/actions à mettre en œuvre dans le cadre de l'organisation d'évènements (les aspects logistiques de réunions, projets, foires...) ;
 - ◆ d'utiliser les techniques de prise de notes ;
 - ◆ d'expliciter le suivi administratif de l'activité (talons-réponses, envoi liste participants, compte rendu activité...) ;
 - ◆ d'identifier les fonctions de base des logiciels bureautiques et des applications informatiques ;

- ◆ d'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...) ;
- ◆ de fournir un soutien administratif et logistique pendant le déroulement des activités (prise de notes, installation de l'équipement de projection...) ;
- ◆ d'assurer le suivi administratif et logistique relatif aux activités (compte rendu, envoi, bilan...).

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Pour le cours de « Activités de l'entreprise ou de l'institution : laboratoire », il est recommandé de ne pas dépasser deux étudiants par poste de travail.

6. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec la charge de cours qui lui est attribuée.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination des cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Activités de l'entreprise ou de l'institution : cours technique	CT	B	36
Activités de l'entreprise ou de l'institution : laboratoire	CT	S	44
7.2. Part d'autonomie		P	20
Total des périodes			100

8. ANNEXE : « PROFIL D'EVALUATION » DU SFMQ - REFERENCES POUR L'EVALUATION

PROFIL D'ÉVALUATION

SITUATION D'ÉVALUATION REPRESENTATIVE DE L'UAA3

Soutien des activités de l'entreprise ou de l'institution

Éléments 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, événements, 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

CRITERES INCONTOURNABLES ¹	INDICATEURS GLOBALISANTS	Réussite de l'IG ² 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	

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

¹ *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.

² *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 »