

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

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE D'ENSEIGNEMENT**

**COLLABORATEUR ADMINISTRATIF/  
COLLABORATRICE ADMINISTRATIVE**

**GESTION DES ECRITS, DES DONNEES ET DES DOSSIERS  
NIVEAU 2**

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION**

<p><b>CODE : 72 51 12 U21 D1</b> <b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 701</b> <b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p>
---

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

# GESTION DES ECRITS, DES DONNEES ET DES DOSSIERS NIVEAU 2

## 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 :

- ◆ de réaliser des écrits et les mettre en forme (savoir réaliser des documents en traitement de texte basique uniquement) ;
- ◆ de gérer des données (base de données, données en ligne) ;
- ◆ de gérer des dossiers de la constitution à l'archivage.

### 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 N° 725111U21D1 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 réaliser des écrits professionnels courants et les mettre en forme ;
- ◆ de réaliser un publipostage/mailling ;
- ◆ de gérer des données (base de données, données en ligne) ;
- ◆ de gérer des dossiers de la constitution à l'archivage (dossier à créer, à mettre à jour, et à classer) ;
- ◆ de diffuser et partager un fichier en mode collaboratif.

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

- ◆ le niveau d'organisation et de dextérité : la capacité d'organisation de l'environnement spatial et matériel,
- ◆ 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...),*

##### **Réalisation des écrits et mise en forme : laboratoire**

###### ***En secrétariat-bureautique,***

- ◆ de recueillir les informations pertinentes (écrites, visuelles, orales...) ;
- ◆ de mettre en forme les différents types d'écrits professionnels courants (courriers, documents commerciaux de base, mémos, mails, notes d'information, comptes rendus, rapports...) ;
- ◆ de prendre des notes (support papier et numérique) ;
- ◆ de compléter et adapter des documents types (papier et numériques) ;
- ◆ de mettre en forme les références et les citations de sources ;
- ◆ de mettre en page un document selon le contexte (type de document, règles et procédures propres à l'entreprise, charte graphique...) ;
- ◆ de réaliser un publipostage/ mailing ;
- ◆ de réaliser et utiliser des supports de visualisation (papier et numérique) ;
- ◆ d'utiliser de manière critique les outils et logiciels de correction orthographique, grammaticale, un dictionnaire ;
- ◆ d'assurer la propreté, la sécurité et l'entretien du matériel de bureau, y compris son équipement informatique.

###### ***En cours commerciaux,***

- ◆ de distinguer les différents types d'écrits professionnels courants et de les rédiger (courriers, documents commerciaux de base, mémos, mails, notes d'information...).

###### ***En communication,***

- ◆ d'élaborer des rapports, des synthèses et des comptes rendus succincts suivant modèle ;
- ◆ d'appliquer 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 ;
- ◆ d'appliquer les règles de référencement/ citation de sources.

## **Gestion des données (base de données, données en ligne)**

### ***En secrétariat-bureautique,***

- ◆ d'identifier les données à traiter : type, forme, provenance, utilisation, traitement, sécurité, validité... ;
- ◆ d'utiliser des outils numériques de gestion et de recherche des données ;
- ◆ de localiser des documents et des dossiers ;
- ◆ de travailler en mode collaboratif : partager des dossiers en équipe ou en réseau ;
- ◆ d'examiner, enregistrer, mettre à jour, contrôler, corriger ou faire corriger et extraire des données.

### ***En cours commerciaux,***

- ◆ de respecter la confidentialité (discrétion, secret professionnel, déontologie... ) ;
- ◆ d'inclure les mentions obligatoires dans les documents commerciaux et comptables (bon de commande, facture, rappel de paiement, note de crédit... ) ;
- ◆ d'élaborer des fichiers clients ou prospects (mettre à jour une base de données... ) ;
- ◆ de soutenir le commercial dans ses contacts avec les clients (gestion de son agenda, transmission de questions, gestion de mailings-list de la clientèle... ) ;
- ◆ d'enregistrer et contrôler les commandes pour informer le client ou le vendeur à ce propos (délais de livraison, emballage... ) ;
- ◆ de préparer et suivre les dossiers de recrutement ;
- ◆ de suivre et mettre à jour les dossiers individuels des travailleurs : la fiche signalétique, le contrat de travail, le suivi des prestations, des absences, des congés... ;
- ◆ d'encoder des données RH (rassembler, trier, classer des documents, réaliser des encodages dans le logiciel adéquat...).

### ***En comptabilité,***

- ◆ de 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... ) ;
- ◆ d'encoder des données comptables (rassembler, trier, classer des documents, réaliser des encodages dans le logiciel adéquat...).

## **Gestion des dossiers de la constitution à l'archivage :**

### ***En secrétariat-bureautique,***

- ◆ d'appliquer les techniques de classement (alphabétique, numérique, thématique, chronologique... ) et les plans de classement ;
- ◆ d'utiliser les principales fonctions de gestion de dossiers et de fichiers numériques (arborescence, métadonnées... ) ;
- ◆ de recueillir les éléments nécessaires à la constitution d'un dossier ;
- ◆ de constituer un dossier papier et numérique à partir de sources d'informations internes et externes ;
- ◆ d'examiner et traiter (vérifier, corriger, compléter et suivre) des documents et des dossiers ;

- ◆ d'assurer la propreté, la sécurité et l'entretien du matériel de bureau, y compris son équipement informatique ;
- ◆ de travailler en mode collaboratif ;
- ◆ de respecter la confidentialité (discrétion, secret professionnel, déontologie...) ;
- ◆ d'appliquer les principes d'organisation du travail et de gestion du temps ;
- ◆ d'utiliser le logiciel de scanning associé au scanner et le matériel de reproduction de documents.

***En cours commerciaux,***

- ◆ de respecter les principales étapes de la procédure d'achat (commande, plainte, suivi des fournisseurs, réception du matériel, rupture de stock, défectuosité des produits livrés...) ;
- ◆ de respecter les principales étapes de la procédure de vente (recherche de prospects, offres de prix, bon de commande, bon de livraison...) ;
- ◆ d'assurer et tenir à jour l'archivage papier et numérique en respectant les durées légales de conservation des documents ;
- ◆ de soutenir le commercial dans ses contacts avec les clients (gestion de son agenda, transmission de questions, gestion de mailings-list de la clientèle...) ;
- ◆ de préparer et suivre les dossiers de recrutement ;
- ◆ de suivre et mettre à jour les dossiers individuels des travailleurs ;
- ◆ de contribuer à la gestion des dossiers comptables, commerciaux et RH (rassembler, trier, classer et archiver les documents...) ;
- ◆ de respecter la logique d'organisation, les valeurs et la structure d'une entreprise (les départements, les différents produits et services, l'organigramme, la charte graphique...) ;
- ◆ de respecter le contenu d'un dossier individuel d'un travailleur (la fiche signalétique, le contrat de travail, le suivi des prestations, des absences, des congés...).

***En comptabilité,***

- ◆ d'utiliser les documents commerciaux et comptables (factures d'achat et de vente de biens et services, notes de crédit, notes de débit...) ;
- ◆ d'assurer la gestion administrative des clients et des fournisseurs : fichiers, répertoires d'adresses... ;
- ◆ de suivre des commandes, des paiements, des budgets, des factures...

## **5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

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**

<b>7.1. Dénomination des cours</b>	<b>Classement</b>	<b>Code U</b>	<b>Nombre de périodes</b>
<b>En secrétariat-bureautique :</b>	CT	S	20
<b>En cours commerciaux :</b>	CT	S	32
<b>En communication :</b>	CT	S	12
<b>En comptabilité :</b>	CT	S	32
<b>7.2. Part d'autonomie</b>		P	24
<b>Total des périodes</b>			<b>120</b>

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

## PROFIL D'ÉVALUATION

SITUATION D'ÉVALUATION REPRESENTATIVE DE L'UAA2

### **Gestion des écrits, des données et des dossiers**

#### *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 INCONTOURNABLES <sup>1</sup>	INDICATEURS GLOBALISANTS	Réussite de l'IG <sup>2</sup> Oui/Non
<b>Critère 1 : La prise de notes est efficace</b>	1.1 Les informations essentielles sont recueillies et exploitées	
<b>Critère 2 : La communication écrite est professionnelle</b>	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)	
<b>Critère 3 : La gestion des données est efficace</b>	3.1 Les données nécessaires sont trouvées/repérées	
	3.2 Les données essentielles sont traitées professionnellement	
	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	
	4.1 Les éléments essentiels à la constitution d'un dossier sont recueillis	

<sup>1</sup> *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.

<sup>2</sup> *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 »

<b>Critère 4 : La gestion des dossiers, de la constitution à l'archivage, est efficace</b>	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**