

Les cahiers de l'Interfédé



Référentiels du métier de l'Employé/e administratif/ve et d'accueil



Elaborés dans le cadre du «Projet référentiel de formation pour 7 filières en EFT/OISP»

n°10

> Octobre 2013

Table des matières

Introduction

1. Le projet référentiel pour 7 filières en EFT/OISP	3
2. La méthodologie référentielle	7
3. Compétences transversales et compétences métiers	9
4. Glossaire	11

Les Référentiels EMPLOYÉ/E ADMINISTRATIF/VE ET D'ACCUEIL

Définition du métier	13
1. Le référentiel métier/compétences	15
Les activités-clés du métier	15
› Cinq compétences transversales favorisant l'autonomie professionnelle	16
› Quatre compétences transversales favorisant l'autonomie sociale	16
Détails des compétences transversales	17
› Les acquis d'apprentissage visés dans les compétences transversales « autonomie sociale »	17
› Les acquis d'apprentissage visés dans les compétences transversales pour développer « l'autonomie professionnelle »	18
Détails des activités cœur de métier	20
2. Le référentiel de formation	27
› Les Unités de formation	27
› Détails des Unités de formation	29
3. Le référentiel d'évaluation	35
4. Bibliographe	43
Participants au Groupe de travail	44

Introduction

I. Le projet « référentiel de formation pour 7 filières en EFT/OISP »

Il était une fois... un projet commun

C'est en décembre 2011 que l'Interfédé se lance dans l'aventure de produire des référentiels métier/compétences, de formation et d'évaluation pour 7 filières proposées par les opérateurs EFT/OISP en Wallonie. Le choix final s'est porté sur les métiers de commis de cuisine, commis de salle, vendeur/vendeuse, poseur/poseuse de menuiseries fermées en tenant compte de la PEB¹, ouvrier/ouvrière semi qualifié/e en entreprise de création, entretien et aménagement parcs et jardins, employé/employée administratif/administrative et d'accueil et, enfin, orientation. Les métiers ont été choisis par le secteur sur base des priorités visées par la Direction politique régionale c'est-à-dire au moins 2 métiers relevant du développement durable et la filière orientation. L'intitulé des métiers mis en chantier a été précisé avec les membres aux différents groupes de travail qui ont participé au processus.



Référentiels métier/compétences,
de formation et d'évaluation

La démarche référentielle permet de fixer des balises communes tout en laissant aux opérateurs le soin de définir sur cette base les modalités de mise en œuvre et d'utilisation.

En effet, pour les opérateurs de l'insertion socioprofessionnelle, les actions de formation ne se limitent pas à l'acquisition de compétences techniques professionnelles. Elles englobent toute une série de compétences dite « non techniques » de l'ordre « des savoirs-faire comportementaux en situation professionnelle », les compétences transversales.

Par la suite, il est nécessaire de permettre aux opérateurs de garder la main sur leurs méthodes pédagogiques. Les parcours de formation demandent que soient adaptées les méthodes pédagogiques différenciées pour leur donner les meilleures chances d'acquérir les compétences visées. (Extrait du descriptif du projet)

Ce projet d'envergure trouve sa source dans la volonté d'offrir aux stagiaires des parcours de formation qui soutiennent leur insertion dans l'emploi, leur émancipation et leur développement personnel. Cette ambition suppose que l'offre de formation des EFT/OISP soit la plus claire possible notamment en termes de filière (A quel métier ou partie de métier prépare une formation ? Quelles compétences le stagiaire peut-il développer au cours de cette formation ? Pourra-t-il acquérir les prérequis nécessaires pour s'inscrire auprès d'un autre opérateur?...); cette clarté devant égale-

¹ Performance énergétique des bâtiments. Le Certificat PEB est un document obligatoire qui permet d'établir une image de la performance énergétique d'un logement dans des conditions standardisées d'utilisation et de climat. Ce document est obligatoire pour la vente et la location des bâtiments résidentiels existants en Wallonie.

ment permettre de soutenir des passerelles vers d'autres opérateurs de formation tels que le Forem, l'Ifapme, la Promotion sociale... Elle implique également d'utiliser des outils pertinents reconnus par tous. En ce sens, ces référentiels produits par le secteur pourront alimenter les travaux du Service francophone des métiers et des qualifications, le SFMQ, chargé de la production de profils métier et de formation de référence pour l'enseignement et la formation professionnelle pour la Belgique francophone.

Ce projet s'est déployé dans un contexte où les politiques qu'elles soient européennes ou régionales encouragent l'acquisition de compétences tout au long de la vie et la transparence des certifications². Ces enjeux ne sont pas minces pour les publics qui fréquentent les EFT et les OISP mais également pour les centres. Si l'approche par compétences permet une meilleure lisibilité et structuration de l'offre de formation que ce soit chez l'opérateur lui-même ou entre opérateurs, si elle offre à terme une opportunité de reconnaissance des acquis en formation, elle pourrait aussi conduire à une standardisation des formations et à une perte de liberté pédagogique, voire de recentrage sur l'objectif d'insertion professionnelle au détriment de la dimension sociale pourtant indispensable au regard du profil des publics des EFT/OISP et de leurs missions.

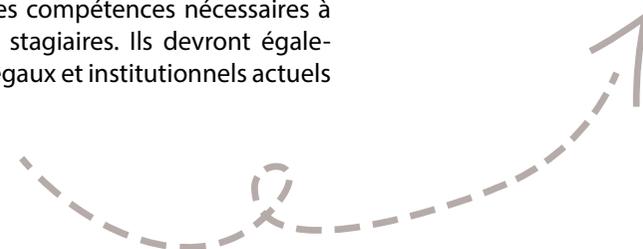
Conscient de ces enjeux, attentif à rencontrer aux mieux les besoins des stagiaires et des professionnels et à déployer une offre de formation de qualité, cela fait quelques années déjà que le secteur s'est engagé dans la voie de l'approche par compétences que ce soit à travers des initiatives qui touchent à la reconnaissance automatique des acquis en formation³, à la validation des compétences⁴, à la construction de filières de formation⁵, à la construction de référentiels⁶...

Le projet «Référentiel de formation pour 7 filières du secteur» a aussi été une opportunité de travailler ensemble, au niveau de l'Interfédéré, sur cette problématique. Il a pu être mené grâce à un financement spécifique de la Wallonie⁷.

Un objectif ambitieux !

La finalité du projet «concerne la conception, le développement et l'appropriation de référentiels de formation par les opérateurs EFT et OISP, en vue de créer des outils communs et mutualisés qui pourront être plus largement partagés dans l'ensemble du secteur, et cela en suivant une méthodologie référentielle respectueuse des spécificités du secteur».

Concrètement, le projet consiste à produire 7 référentiels de formation (en ce compris les référentiels métier/compétences et les référentiels d'évaluation) pour 6 métiers relevant de filières proposées dans le secteur et pour la filière orientation en suivant une méthodologie relevant de «l'approche par compétences»⁸. Autre particularité, les référentiels devront intégrer les valeurs propres au secteur c'est-à-dire les compétences nécessaires à garantir l'autonomie et l'émancipation des stagiaires. Ils devront également être en cohérence avec les contextes légaux et institutionnels actuels (SFMQ, nouveau décret EFT/OISP..).



- 2 Pensons notamment au Cadre francophone des certifications actuellement en cours d'élaboration au niveau de la Belgique francophone.
- 3 La fédération AID est par exemple investie depuis de nombreuses années dans des projets qui touchent à la reconnaissance automatique des acquis entre opérateurs de formation que ce soit le projet Equal Valid (2001-2004), Thésée (2005-2008), 2PFIP (2009-2011), Ecvet in Progress (2011-2013).
- 4 La fédération ALEAP et le Consortium de Validation des compétences publient fin 2013 un guide méthodologique visant à soutenir la validation des compétences dans le parcours de formation des stagiaires qui le souhaitent ; l'EFT T'Event est agréé centre de validation des compétences pour Auxiliaire technique de spectacle et Technicien des arts de la scène et de l'évènement - www.lalouviere-cpas.be/tevent.htm
- 5 Module de formation « Filière et passerelle » proposé dans le programme formation de l'Interfédéré.
- 6 Notamment par la participation aux travaux du SFMQ : www.sfmq.cfwb.be
- 7 Le projet a été soutenu par le ministère de l'Emploi et de la formation professionnelle de la Wallonie.
- 8 Pour en savoir plus, lire page 7.

Nos compétences comme point d'appui

La production des référentiels a été réalisée par 7 groupes de travail portant chacun sur un métier, qui se sont réunis chacun au cours de 10 journées. Chaque groupe de travail a été animé par un/e animateur/animateur. Tous les animateurs méthode ont participé à une formation commune de 6 jours qui leur a permis de s'approprier une même méthodologie de travail qui s'appuie à la fois sur la méthodologie Thésée et sur les outils méthodologiques du SFMQ, et de se doter de points de repères communs. L'ensemble du processus méthodologique a été chapeauté par une experte méthode, c'est-à-dire une personne ressource garante de la cohérence méthodologique pour l'ensemble des groupes de travail et responsable de la production finale. Un appel d'offre a été fait pour chacune des fonctions : auprès d'opérateurs de formation compétents en matière de méthodologie référentielle pour la fonction d'expert méthode et auprès des EFT/OISP pour la fonction d'animateur méthode et la participation aux groupes de travail. Les personnes et institutions qui ont participé à la production de ce référentiel sont répertoriées en 4^{ème} page de couverture.

L'ensemble du processus a été supervisé par la Commission pédagogique⁹ et le suivi opérationnel par la coordination pédagogique de l'Interfédé.

Chaque groupe de travail a travaillé selon le même schéma et a abouti à la production de 3 référentiels, un référentiel métier/compétences, un référentiel de formation et un référentiel d'évaluation.



⁹ La Commission pédagogique de l'Interfédé est une instance qui réunit un mandataire du CA de l'IF pour chacune des fédérations qui constituent l'Interfédé.

DÉMARCHE COMMUNE AUX GROUPES DE TRAVAIL

Dans un esprit d'écoute, de confrontation, d'aller/retour sur l'expérience...

- Se procurer ou produire sur base des références existantes et l'expérience des participants, **un référentiel métier/compétences**. Les sources pour la production de ce référentiel sont le Consortium de validation des compétences, la CCPQ, le SFMQ...
- Identifier les **Activités-clés** du métier, les **compétences**, les **ressources** (aptitudes : savoir-faire et savoir-faire comportementaux ; savoirs) et le niveau de responsabilité, d'autonomie et de complexité du travail.
- **Déterminer les compétences et les ressources qui feront l'objet de la formation**. En effet, toutes les compétences ne peuvent s'acquérir en formation.
- Sur cette base, définir les **Unités de formation**. Celles-ci peuvent soit correspondre à une/des activités-clés soit correspondre à des regroupements de plusieurs activités complémentaires. Le lien entre les Activités-clés et les Unités de formation est présenté dans un tableau de correspondance.
- Pour chaque Unité de formation, formuler l'**objectif de la formation** c'est-à-dire le comportement précis observable que le stagiaire sera capable d'exercer au terme de l'Unité de formation.
- **Structurer l'Unité de formation en séquences de formation** et traduire les compétences et ressources en objectifs spécifiques (les compétences visées dans la séquence) et objectifs opérationnels (les ressources à mobiliser) sous la forme d'un énoncé.
- Enfin, pour chaque Unité de formation, créer **une épreuve d'évaluation**. Définir les modes de contrôle (le lieu de l'épreuve, en situation réelle ou reconstituée), les modalités de l'épreuve (la tâche à réaliser, les conditions de réalisation, la durée et les contraintes) et déterminer les modalités d'évaluation (les critères, les indicateurs et les niveaux de réussite).
- Enfin relire le tout et **se féliciter** du travail réalisé ensemble !

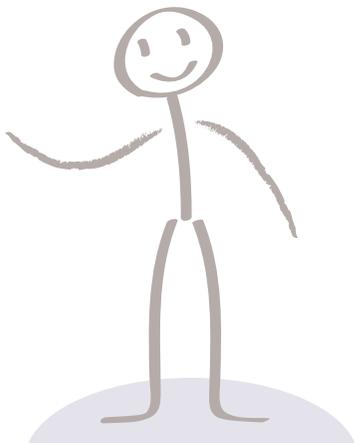
La problématique des **compétences transversales** professionnelles aux différents métiers et des compétences transversales sociales a émergé dans chaque groupe de travail. Elle a fait l'objet d'une réflexion par groupe et transversale aux groupes via les animateurs-méthode et l'experte méthode.

Deux rencontres entre animateurs méthode ont permis de croiser les difficultés et les acquis mais aussi de travailler sur les compétences transversales sociales et professionnelles **spécifiques aux formations proposées en EFT et en OISP**. Cette clarification est importante pour le secteur. En effet, ces compétences sont essentielles dans le parcours de formation des stagiaires dans le sens où elles soutiennent à la fois l'intégration sociale mais également l'intégration professionnelle. Souvent évoquées, elles restaient pourtant relativement peu explicites. La confrontation entre animateurs méthode et au sein des groupes de travail a permis d'élaborer une proposition de formulation de celles-ci qui ne demandent qu'à être confrontées avec les pratiques d'autres EFT/OISP.

Deux rencontres, l'une en début et l'autre en fin de processus, ont par ailleurs réuni l'ensemble des participants et leurs directions. Outre l'évaluation du processus, la dernière rencontre a été consacrée à affiner la production des compétences transversales sociales et professionnelles (voir page 9).

Ces référentiels ne constituent pas une fin en soi et ne demandent qu'à être enrichis des pratiques des professionnels et des équipes.

Au final, c'est plus de 50 travailleurs et travailleuses engagés dans 32 centres et fédérations du secteur qui se sont impliqués directement dans ce projet, sans compter les équipes qui les ont soutenues et avec lesquelles les travailleurs ont confronté leur réflexion tout au long de la démarche.



Un chemin à poursuivre

Aujourd'hui, l'aventure en groupe de travail est terminée. A regret pour certains qui y ont trouvé un lieu d'échange de pratiques, de confrontation constructive... Pour la majorité des participants, l'expérience a permis de prendre connaissance par la pratique de la méthodologie référentielle mais aussi d'en mesurer les limites, les exigences et les atouts. Plusieurs ont manifesté le souhait de continuer à travailler ensemble notamment pour confronter ces productions avec les programmes/outils déployés dans leur filière. D'autres ont vivement souhaité que d'autres groupes de travail soient initiés sur d'autres métiers.

Ce travail n'est pas un aboutissement. De nouveaux champs d'investigation sont apparus au fil des rencontres. L'un d'entre eux concerne les compétences visant à développer l'autonomie sociale qui sont centrales dans le travail des EFT et des OISP. Un autre concerne les compétences en lecture, écriture, calcul nécessaires à l'exercice des métiers.

Pour tous, ces référentiels seront des points d'appui communs pour enrichir les dispositifs de formation. A eux seuls, ils ne suffiront toutefois pas à construire une offre de formation. Mais, ils offriront aux centres qui le souhaitent des points de repères pour formuler/enrichir leur programme de formation et leurs méthodologies et outils d'évaluation. En ce sens, ils ont pour ambition de soutenir la cohérence des offres les unes par rapport aux autres, en ce compris avec des opérateurs partenaires dans le respect de l'autonomie de chacun.

Une page se tourne... une autre est prête à être écrite. Ensemble bien évidemment mais aussi avec d'autres partenaires des secteurs concernés.

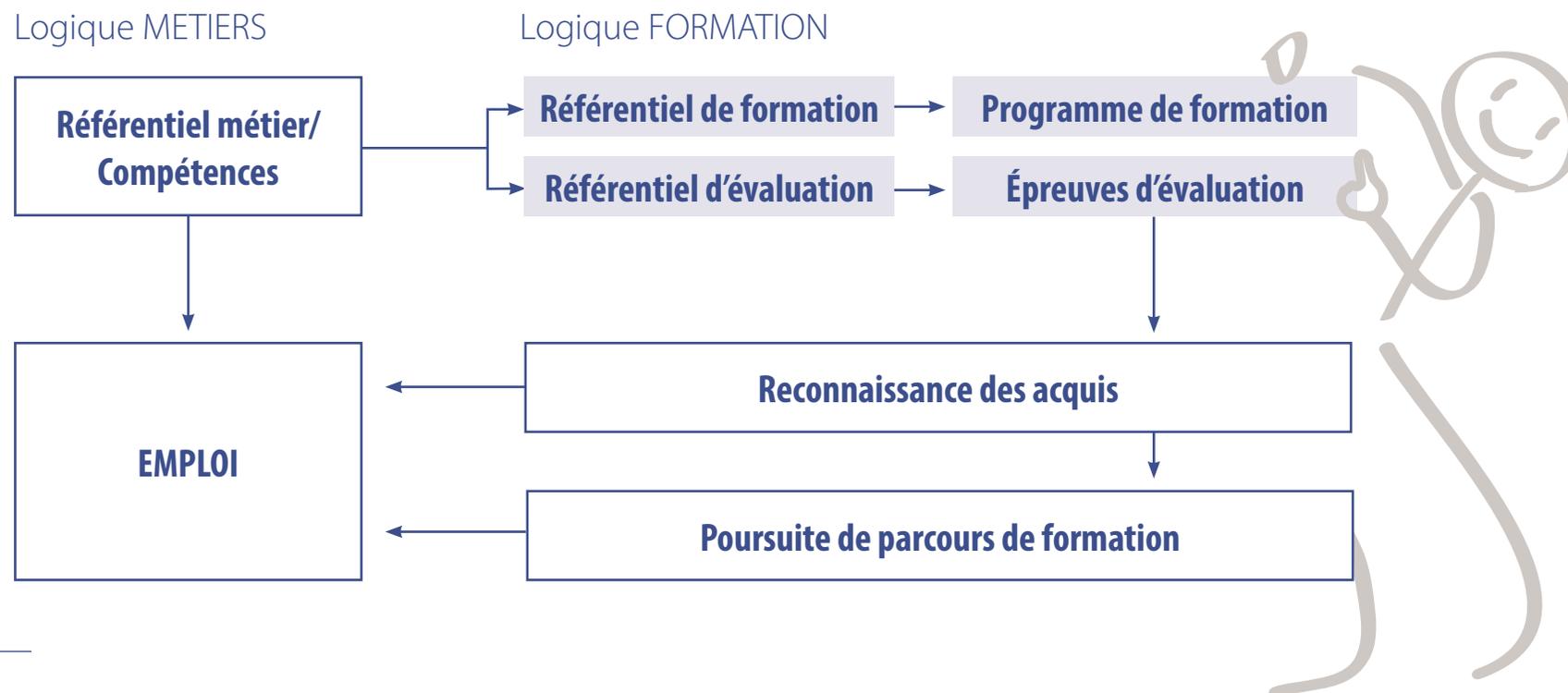


2. La méthodologie référentielle

La démarche référentielle est une méthodologie basée sur l'approche par compétences. Elle permet de valoriser les compétences des personnes en formation grâce à la reconnaissance de leurs acquis que ce soit dans l'emploi ou dans leur parcours de formation. La reconnaissance des acquis est également utilisée comme un outil afin de favoriser la construction de passerelles entre différentes actions de formation, soit chez un seul opérateur soit entre plusieurs opérateurs de formation.

Elle consiste en une mise en concordance entre la sphère du travail et celle de la formation :

L'approche par compétences se base sur l'analyse des situations de travail dans lesquelles seront appelés à travailler les stagiaires afin de déterminer les compétences requises pour accomplir les tâches et les responsabilités qui en découlent. Elle traduit ces compétences en comportements observables et mesurables pour les mettre en œuvre dans des activités d'apprentissage.



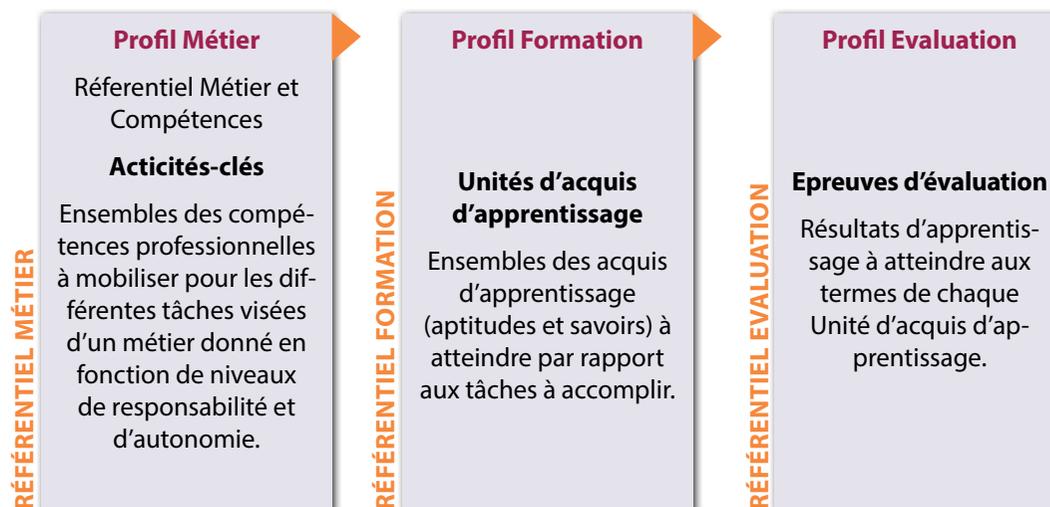
- › **LE RÉFÉRENTIEL MÉTIER/COMPÉTENCES** définit le métier en termes de production et de services attendus. Il liste les activités-clés du métier ciblé et les compétences professionnelles associées¹⁰.
- › **LE RÉFÉRENTIEL FORMATION** définit les Unités de formation associées aux activités-clés du métier en précisant les acquis d'apprentissage visés (= Savoirs et Aptitudes composants les compétences visées par la formation).
- › **LE RÉFÉRENTIEL EVALUATION** détermine les seuils minimum de maîtrise exigés en vue de la délivrance d'une attestation de compétence ou en vue de servir de référence à l'élaboration des épreuves certificatives destinées à l'enseignement, en ce compris l'Enseignement de promotion sociale.

Deux types de méthodologie référentielle ont été utilisés dans le cadre des groupes de travail :

- › la méthodologie Thésée¹¹,
- › la méthodologie propre au Service francophone des métiers et des qualifications – SFMQ.

Ces dernières sont très proches et complémentaires. Elles se fondent sur les mêmes principes et ont permis de rester dans le cadre des différentes directives tant belges qu'européennes prônant le «Long Live Learning» c'est-à-dire le développement de l'apprentissage tout au long de la vie.

Articulation et synthèse de la **méthode référentielle**¹² versus SFMQ



¹⁰ Les sources de références pour la production de référentiels métier/compétences sont les travaux de la CCPQ, les référentiels sectoriels, le Répertoire Emploi Métier (REM) du Forem, le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois français (ROME), l'Ifapme, le Consortium de validation des compétences...

¹¹ Thésée : projet européen développé en partenariat avec : AID asbl, CF2M, le Forem et Bruxelles Formation. Guide méthodologique et Vade-Mecum des filières et de passerelles téléchargeables sur le site www.aid-com.be, rubrique Publication.

¹² Voir « Guide méthodologique des filières et des passerelles » rubrique publication www.aid-com.be

3. Compétences transversales et Compétences métiers

Les **compétences métiers** se répartissent entre **compétences techniques** (qui relèvent des savoir-faire techniques et cognitifs et des savoirs c'est-à-dire des connaissances) et **compétences non techniques** (qui relèvent des savoir-faire comportementaux en situation professionnelle) directement liées au métier (ensemble des compétences se retrouvant au cœur des activités clés de chaque métier) qui se nomment également compétences transversales métiers.

Les **compétences transversales** sont communes à plusieurs situations professionnelles. Elles contribuent au développement du « savoir agir » en situations professionnelles mais aussi personnelles (on parlera ici de compétences transversales sociales) et s'inscrivent dans le double objectif poursuivi par les opérateurs ISP :

- › permettre à chaque stagiaire de progresser dans son parcours de formation professionnel en développant son autonomie professionnelle,
- › soutenir sa participation à la vie sociale, culturelle, économique et politique en général en développant son autonomie sociale.

Les actions de formation centrées sur les compétences leur permettant de réaliser un ensemble de démarches facilitant « le chemin vers l'emploi » relèvent de cette catégorie. Ces compétences transversales sociales relèvent des « compétences clés » ciblées par l'Union européenne qui les définit comme étant « *celles nécessaires à tout individu pour l'épanouissement et le développement personnel, la citoyenneté active, l'intégration sociale et l'emploi* ».

A noter que les compétences sont articulées entre elles. En effet, nombre d'entre elles se recoupent et sont étroitement liées : les aptitudes essentielles dans un domaine donné vont renforcer les compétences nécessaires dans un autre.

C'est sur base de cette définition que les différents groupes ont travaillé afin de préciser les compétences transversales visant au développement tant de l'autonomie sociale que de l'autonomie professionnelle des stagiaires en fonction de leurs caractéristiques et besoins individuels.

Ces compétences transversales sociales seront donc à travailler en regard des compétences inhérentes aux différents métiers visés en fonction des groupes et des individus participant au processus de formation. Il relèvera de la tâche des formateurs et de l'équipe pédagogique de déterminer lesquelles de ces compétences transversales favorisant l'autonomie sociale devront être abordées et travaillées au long de la formation pour chacun des stagiaires.

Les compétences transversales « métier », favorisant quant à elle l'autonomie professionnelle, seront intégrées tout au long de la formation au cœur des différentes Unités de formation visées en fonction de leur pertinence.

C'est pourquoi, au début de chaque référentiel de compétences « métier » précisant les activités-clés cœur de métier, les compétences transversales seront détaillées. Celles-ci sont communes à l'ensemble des productions.

Compétences transversales SOCIO-PROFESSIONNELLES et Compétences METIERS



Compétences transversales « Sociales » visant à développer l'autonomie sociale (communes à tous les référentiels)	Compétences transversales « Métier » visant à développer l'autonomie professionnelle (communes à tous les référentiels)	Compétences techniques inhérentes aux métiers
<ul style="list-style-type: none"> › Se connaître et prendre soin de soi › Communiquer › Participer à une vie collective/à la société › S'intégrer sur le marché de l'emploi ou du travail 	<ul style="list-style-type: none"> › Travailler en équipe (de l'ordre du relationnel et du travail) › Communiquer (de manière adéquate) en situation professionnelle › Organiser et planifier son travail › Adopter un comportement professionnel › Respecter l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> › Référentiel Vente › Référentiel Commis de cuisine › Référentiel Commis de salle › Référentiel Employé administratif et d'accueil › Référentiel Poseur de fermetures menuisées › Référentiel Ouvrier semi qualifié en entreprise de parcs et jardins › Référentiel Orientation

4. Glossaire¹³

Activités-clés: les activités indispensables pour remplir les missions qui sont confiées au travailleur dans le cadre de son métier quel que soit le contexte d'application.

Acquis d'apprentissage: l'énoncé de ce que l'apprenant sait, comprend et est capable de réaliser au terme d'un processus d'apprentissage.

Aptitudes: la 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).

Cadre européen des certifications: le CEC est un système commun de référence européen qui permet d'établir un lien entre les systèmes et les cadres de certification de différents pays. Il est traduit dans chacun des pays. La Belgique francophone adoptera prochainement son Cadre francophone des certifications.

CCPQ: Commission consultative des professions et des qualifications. Remplacée aujourd'hui par le SFMQ.

Compétence: la capacité avérée d'utiliser des savoirs, des aptitudes et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'études et pour le développement professionnel ou personnel. Le Cadre européen des certifications fait référence aux compétences en termes de prise de responsabilités et d'autonomie.

Critères: un critère est une qualité que l'on attend d'un objet évalué.

Filière de formation: offre de formation préétablie, planifiée, coordonnée et mise en œuvre par un ou plusieurs opérateurs. Elle est organisée pour des groupes de personnes à qui elle propose un parcours-type. Une filière de formation comprend une ou plusieurs passerelles.

Indicateurs: l'indicateur est une manifestation observable d'un critère. Il donne une indication qui permet de répondre à la question: «à quoi vais-je voir que le critère est respecté?» ou «que va exactement observer l'évaluateur?».

Passerelle: mécanisme qui permet le passage entre deux actions ou opérateurs de formation, basé sur la reconnaissance automatique des acquis de l'individu. Ceci implique l'adhésion des opérateurs concernés, fondée sur une norme commune et sur un dispositif d'évaluation de ces acquis reconnu par tous.

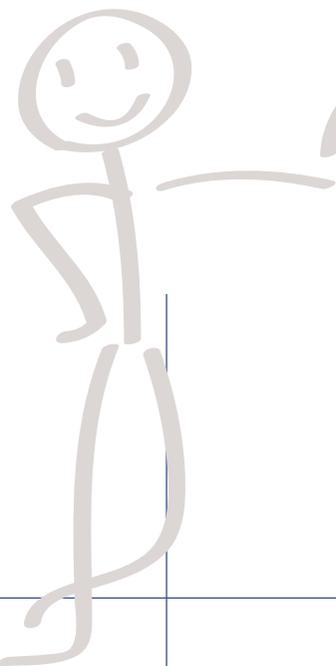
Référentiel de formation définit les Unités de formation associées aux Activités-clés du métier en précisant les acquis d'apprentissage visés (= Savoirs et Aptitudes composants les compétences visées par la formation).

Référentiel d'évaluation détermine les seuils minimum de maîtrise exigés en vue de la délivrance d'une attestation de compétence ou en vue de servir de référence à l'élaboration des épreuves certificatives destinées à l'enseignement, en ce compris l'Enseignement de promotion sociale.

Référentiel métier/compétences définit le métier en termes de production et de services attendus. Il liste les activités-clés du métier ciblé et les compétences professionnelles associées.

Savoir: le 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.

¹³ Sources : Guide méthodologique du SFMQ, Guide méthodologique des filières et passerelles du projet Thé-sée, Consortium de validation des compétences, Référentiels ECO+.



Savoir-faire ou savoir comment faire: On peut notamment distinguer les savoir-faire cognitifs et les savoir-faire pratiques. **Savoir-faire cognitifs**: procédures, modes d'emploi, chronologies d'opérations, respect des normes de sécurité et d'hygiène... **Savoir-faire pratiques**: gestes professionnels, tour de main, habiletés sensori-motrices.

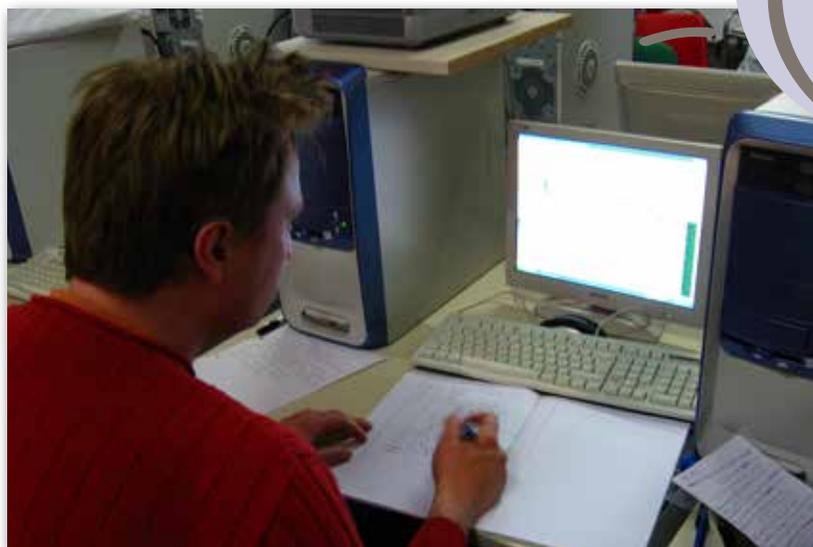
Savoir-faire comportemental: renvoie à la capacité réflexive de la personne par rapport aux caractéristiques des situations qu'elle rencontre. Cette capacité peut-être d'ordre organisationnel (lorsque la personne se situe par rapport à la qualité de son travail), d'ordre social/relation (lorsque la personne se situe par rapport à autrui et établit des relations), d'ordre psycho-affectif (lorsque la personne se situe par rapport à elle-même et à ses propres limites).

Unité d'acquis d'apprentissage: un ensemble cohérent d'acquis d'apprentissage qui peut être évalué ou validé.

Validation des compétences: la reconnaissance officielle des compétences professionnelles sur base de la pratique d'un métier. En Belgique francophone celle-ci peut se faire via le Consortium de validation des compétences.

SFMQ: Service francophone des métiers et des qualifications. Ce service a remplacé la CCPQ (Commission consultative des professions et des qualifications). Il a pour mission de produire des référentiels métiers et formations de référence pour l'enseignement et la formation professionnelle. Plus d'informations : www.sfmq.cfwb.be

Thésée: projet européen développé en partenariat avec: AID asbl, CF2M, Le Forem et Bruxelles Formation. Guide méthodologique et Vade-Mecum des filières et de passerelles téléchargeables sur le site www.aid-com.be, rubrique Publication.



AID



Les référentiels EMPLOYÉ/E ADMINISTRATIF/VE ET D'ACCUEIL

Une définition du métier¹⁴

L'employé/e administratif/ve et d'accueil exécute un travail administratif non-spécialisé qui consiste à recueillir, vérifier, trier, saisir, traiter, transformer, envoyer et classer des informations écrites et/ou orales de manière manuelle et/ou avec la technologie appropriée. Il/elle s'exerce à partir de consignes précises et sous la responsabilité d'un chef hiérarchique. Les tâches spécifiques à cet emploi sont essentiellement des tâches d'exécution qui comportent un caractère répétitif.

Il s'articule selon deux grands axes :

- › axe de l'accueil des personnes (en face à face, au téléphone) : recevoir, informer et orienter des visiteurs ; recevoir, transmettre ou filtrer des communications téléphoniques. Ces fonctions postulent une bonne aptitude à l'oralité d'une part, un sens aigu du service et des relations humaines d'autre part. L'emploi s'exerce en principe dans un hall de réception, seul ou en équipe selon le volume des activités et les flux de visiteurs. La fréquence des appels (signaux visuels et acoustiques) et la diversité des demandes nécessitent une vigilance permanente. Les lieux de travail sont multiples : entreprises, administrations publiques, centres hospitaliers, centres de loisirs, garages, associations diverses, etc.
- › axe de soutien des activités d'un secrétariat : saisir et présenter des documents divers pour un service ou pour un chef hiérarchique, à l'aide de techniques bureautiques (en particulier le traitement de texte) ; de trier, classer et archiver des documents selon des procédures fixées, de gérer le courrier. Dans certaines entreprises, il/elle assure également la présentation visuelle de documents dans le respect des normes et de la charte graphique d'une entreprise ou d'un service administratif..

¹⁴ Cette définition du métier a été élaborée par le groupe de travail en tenant compte des profils de qualification de la CCPQ pour les métiers d'Auxiliaire administratif/ve et d'accueil (www.sfmq.cfbw.be), et d'employé/e administratif/ve du CVDC (www.cvdcc.be)



1. Le référentiel MÉTIER/COMPÉTENCES

Le référentiel métier/compétences a été construit sur base des référentiels existants et de l'expérience des participants dans le métier. Il comprend dans un premier temps une présentation des activités-clés du métier en tenant compte que celles-ci comprennent les compétences favorisant l'autonomie professionnelle et l'autonomie sociale des stagiaires.

Les activités-clés du métier

ACTIVITÉ-CLÉ N°1 : ORGANISER ET PLANIFIER

- › Utiliser et entretenir le matériel de bureau
- › Gérer des plannings
- › Gérer les stocks de fournitures
- › Aménager les espaces de travail

ACTIVITÉ-CLÉ N°2 : ACCUEILLIR PAR TÉLÉPHONE ET EN FACE-À-FACE

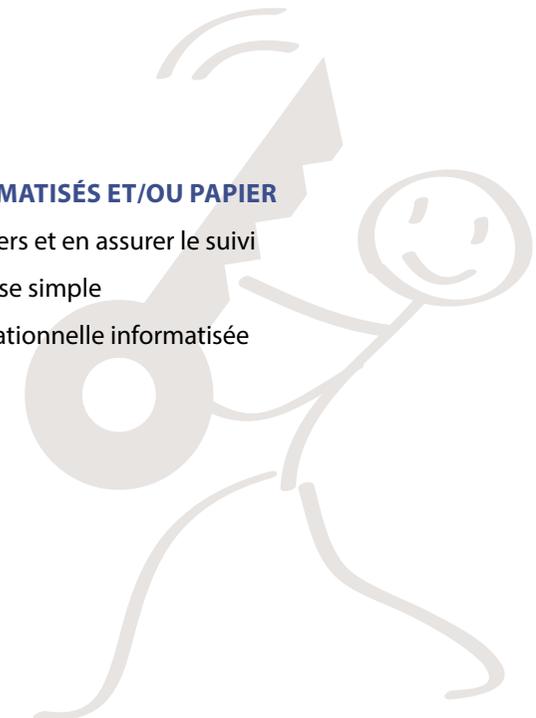
- › Identifier l'interlocuteur et l'objet de sa demande
- › Assurer le suivi de l'appel ou de la visite
- › Utiliser du matériel de téléphonie (transmission, mise en attente...)

ACTIVITÉ-CLÉ N°3 : ASSURER LE TRAITEMENT DU COURRIER ENTRANT ET SORTANT

- › Gérer le courrier entrant
- › Gérer le courrier sortant
- › Classer et archiver le courrier

ACTIVITÉ-CLÉ N°4 : GÉRER DES DOCUMENTS INFORMATISÉS ET/OU PAPIER

- › Constituer, actualiser des dossiers et en assurer le suivi
- › Établir un document de synthèse simple
- › Gérer une base de données relationnelle informatisée



**ACTIVITÉ-CLÉ N°5 :
ENREGISTRER, SAISIR, METTRE EN FORME ET CLASSER DES DOCUMENTS À L'AIDE DE L'OUTIL INFORMATIQUE**

- › Gérer son matériel (hardware et software)
- › Utiliser son système d'exploitation
- › Saisir un document
- › Utiliser un logiciel de traitement de texte
- › Utiliser les principales fonctions d'un logiciel tableur
- › Réaliser une présentation assistée par ordinateur
- › Utiliser les ressources Internet

**ACTIVITÉ-CLÉ N°6 :
S'INTÉGRER ET ÉVOLUER¹⁵**

- › Participer à une vie collective (société, entreprise, groupe)
- › S'investir dans le travail d'équipe/groupe
- › S'investir dans sa fonction, sa tâche

autonomie professionnelle

Cinq compétences transversales favorisant l'autonomie professionnelle

- › Travailler en équipe (de l'ordre du relationnel et du travail)
- › Communiquer (de manière adéquate) en situation professionnelle
- › Organiser et planifier son travail
- › Adopter un comportement professionnel
- › Respecter l'environnement

autonomie sociale

Quatre compétences transversales favorisant l'autonomie sociale

- › Se connaître et prendre soin de soi
- › Communiquer
- › Participer à une vie collective/à la société
- › S'intégrer sur le marché de l'emploi ou du travail

¹⁵ Le groupe de travail à la base de la rédaction de ces 3 référentiels a également élaboré une activité clé, une unité de formation et une épreuve d'évaluation concernant des compétences transversales pour développer l'« autonomie professionnelle » propres au métier de l'employé/e administratif/tive et d'accueil. Celles-ci illustrent les compétences transversales pour développer l'« autonomie professionnelle » présentées en page 18 et 19.

Détails des compétences transversales

Les acquis d'apprentissage visés dans les Compétences transversales « autonomie sociale »

1. Se connaître et prendre soin de soi

- › Développer l'estime de soi
- › Surmonter ses émotions liées à des situations tendues ou agressantes
- › Développer des stratégies de résolution de problèmes (sociaux)
- › Développer des stratégies pour être acteur de sa vie
- › Apprendre de ses expériences et développer une attitude réflexive par rapport à ses choix et ses actes

2. Communiquer

- › Communiquer dans le respect de soi et des autres (notamment comportement non discriminant)
- › Maîtriser les codes oral et écrit
- › Extraire l'essentiel de l'information disponible et la structurer
- › Défendre, faire comprendre ses idées, les argumenter

3. Participer à une vie collective/à la société

- › Identifier et soutenir les valeurs/fondements de la société
- › Analyser une situation et se positionner
- › Développer des stratégies pour être acteur de changement
- › Eveil/conscientisation par rapport à soi mais aussi par rapport à la société et ses enjeux
- › Respecter son environnement (utiliser rationnellement l'énergie, limiter les nuisances environnementales...)

4. S'intégrer sur le marché de l'emploi ou du travail ?

- › Connaître le cadre de l'emploi et le marché du travail
- › Rechercher un emploi, une formation ou un stage
- › Trouver un équilibre entre vie privée et vie professionnelle
- › Gérer sa mobilité
- › Gérer la garde des enfants
- › Adapter son projet face aux réalités professionnelles



Les acquis d'apprentissage visés dans les Compétences transversales pour développer l'« autonomie professionnelle »

Compétences transversales permettant de développer l'« autonomie professionnelle »			
COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
1. Travailler en équipe (de l'ordre du relationnel et du travail)	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les tâches et rôles de chacun (droits et obligations) • Identifier son propre rôle • Analyser une situation problème • Développer son esprit critique et d'analyse 	<ul style="list-style-type: none"> • S'adapter à la culture d'entreprise • Respecter chaque membre : sa place, son identité, son travail • Réaliser sa part de travail • Etablir des relations de travail collaboratives et courtoises • Respecter les contraintes liées à sa place, son poste de travail, son appartenance... • Faire preuve de solidarité, de souplesse et de tolérance • Faire preuve d'assertivité • Gérer son stress, ses émotions, son agressivité 	<ul style="list-style-type: none"> • Organigramme • Aspects légaux du travail : contrat de travail...
2. Communiquer (de manière adéquate) en situation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Exprimer clairement un message • Interpréter la communication non-verbale en fonction du contexte et de l'interlocuteur • Argumenter : justifier et renforcer son point de vue • Réfuter : Rejeter partiellement ou totalement un raisonnement émis en apportant une justification 	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter un message au contexte et à l'interlocuteur • Utiliser les règles de bienséance et de politesse adéquates 	<ul style="list-style-type: none"> • Principes de base de la communication
3. Organiser et planifier son travail	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer son temps de travail • Evaluer son travail • Réaliser un planning • Mettre des priorités • Anticiper : agir en tenant compte des tendances et des conséquences futures 	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les obligations et impératifs auxquels il faut faire face • Faire preuve de rigueur 	<ul style="list-style-type: none"> • Méthodes de gestion du temps • Méthodes d'auto-évaluation



4. Adopter un comportement professionnel	<ul style="list-style-type: none">• Adopter un rythme de travail adapté (suivre le rythme du travail)• Gérer un horaire lié au métier	<ul style="list-style-type: none">• Respecter le matériel mis à disposition• Aller jusqu'au bout du travail commencé• S'approprier le sens du travail bien fait : s'appliquer des normes de qualité et les respecter• Respecter les délais• Supporter et gérer le stress induit par une situation imprévue ou urgente• Adopter un comportement professionnel non discriminant• Adopter une tenue adaptée	<ul style="list-style-type: none">• Connaître les bases du métier
5. Respecter l'environnement	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser rationnellement l'énergie• Gérer correctement les déchets• Limiter les nuisances environnementales	<ul style="list-style-type: none">• Respecter les réglementations en vigueur	<ul style="list-style-type: none">• Règles liées à l'environnement en fonction de la situation de travail

Détails des Activités-clés cœur de métier

Les activités-clés sont détaillées en précisant pour chaque compétence les aptitudes, c'est-à-dire, les savoir-faire, les savoir-faire comportementaux, les savoirs et les niveaux d'autonomie, de complexité et de responsabilité.

L'autonomie, la complexité et la responsabilité sont indiqués par des numéros qui correspondent aux niveaux précisés dans le tableau ci-dessous :

NIVEAU D'AUTONOMIE	NIVEAU DE COMPLEXITÉ DU TRAVAIL	NIVEAU DE RESPONSABILITÉ
<ul style="list-style-type: none"> • 1 = accompagné sous consignes précises, respecte une procédure • 2 = partiellement accompagné, sur consignes générales • 3 = agit d'une manière autonome 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 = imitation • 2 = adaptation • 3 = transposition 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 = sous la responsabilité d'un supérieur • 2 = sous sa propre responsabilité • 3 = chef équipe



ACTIVITÉ-CLÉ N°1 : ORGANISER ET PLANIFIER				
COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
1. Utiliser et entretenir le matériel de bureau	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser une agrafeuse, une perforatrice, un fax, une photocopieuse, un scanner... • Donner les informations nécessaires pour l'utilisation par autrui • Résoudre les problèmes techniques • Utiliser un mode d'emploi 	<ul style="list-style-type: none"> • S'adapter à l'évolution technologique • Avoir l'esprit d'équipe • Faire preuve de patience 	<ul style="list-style-type: none"> • Le fonctionnement du matériel 	<p>Autonomie : 2 (le responsable est consultable en cas de besoin)</p> <p>Complexité et contexte du travail : 1 (situations simples et similaires à chaque prestation)</p> <p>Responsabilité : 1 (exercer l'activité clé sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique)</p>
2. Gérer des plannings	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier les tâches en fonction des échéances fixées et des contraintes • Utiliser des outils de planification (agendas) • Concevoir des pré-imprimés et des procédures de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer son temps 		



3. Gérer les stocks de fournitures	<ul style="list-style-type: none">• Passer les commandes et faire des achats sous la supervision d'un responsable• Comparer et négocier les prix• Tenir une caisse, calculer, compter, utiliser une carte bancaire• Anticiper les commandes et les planifier sur base des besoins• Utiliser des outils de gestion des stocks• Réceptionner, vérifier et ranger les commandes, faire un inventaire	<ul style="list-style-type: none">• Avoir le sens des responsabilités• Appliquer les procédures	<ul style="list-style-type: none">• Les procédures, le budget• Les prix et les produits• L'état du stock, les fournitures habituelles• Les différents fournisseurs et catalogues	<p>Autonomie : 2 (le responsable est consultable en cas de besoin)</p> <p>Complexité et contexte du travail : 1 (situations simples et similaires à chaque prestation)</p> <p>Responsabilité : 1 (exercer l'activité clé sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique)</p>
4. Aménager les espaces de travail	<ul style="list-style-type: none">• Maintenir en ordre et accueillants les différents espaces de travail (le hall d'accueil et son bureau)• Préparer les espaces de réunion en fonction des besoins (nombre de personnes, objectifs de la réunion...)• Préparer le matériel adéquat (tableau, data, cafés, biscuits, marqueurs...)	<ul style="list-style-type: none">• Respecter les délais impartis	<ul style="list-style-type: none">• Le planning des réunions	



AID



ACTIVITÉ-CLÉ N°2 : ACCUEILLIR PAR TÉLÉPHONE ET EN FACE-À-FACE				
COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
1. Identifier l'interlocuteur et l'objet de sa demande	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser les formules de politesse et d'accueil Poser des questions pour préciser la demande Créer un climat d'accueil favorable 	<ul style="list-style-type: none"> Faire preuve de discrétion Avoir une présentation générale adaptée et qui valorise l'image de l'entreprise Adapter son niveau de langage, prendre conscience des différentes formes de communication selon les groupes sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> Les formules de base et de politesse L'entreprise et l'image qu'elle veut donner d'elle-même Les documents de l'entreprise et les procédures 	<p>Autonomie : 2 (le responsable est consultable en cas de besoin)</p> <p>Complexité et contexte du travail : 1 (situations simples et similaires à chaque prestation)</p> <p>Responsabilité : 1 (exercer l'activité clé sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique)</p>
2. Assurer le suivi de l'appel ou de la visite	<ul style="list-style-type: none"> Renseigner un interlocuteur Recevoir et transmettre un message oralement et/ou par écrit Synthétiser l'information oralement ou par écrit Rechercher de l'information en utilisant les ressources disponibles Orienter les visiteurs vers le lieu adéquat Clôturer l'appel ou la visite 	<ul style="list-style-type: none"> Gérer ses émotions, garder son calme Appliquer les techniques de communication Faire preuve d'assertivité, de discrétion Reformuler un message pour en vérifier l'exactitude et la complétude Reformuler afin de vérifier la compréhension mutuelle du suivi donné 	<ul style="list-style-type: none"> Le vocabulaire usuel et professionnel, courant et spécifique La disposition des lieux L'organigramme, Le planning des activités Le vocabulaire d'orientation Les règles de sécurité en vigueur dans l'entreprise 	
3. Utiliser du matériel de téléphonie (transmission, mise en attente...)	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser un central téléphonique ou poste multifonctionnel 	<ul style="list-style-type: none"> Gérer son stress 	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les numéros de contact et les procédures internes 	



**ACTIVITÉ-CLÉ N°3 : ASSURER LE TRAITEMENT DU COURRIER ENTRANT ET SORTANT**

COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
1. Gérer le courrier entrant	<ul style="list-style-type: none"> • Trier le courrier selon les destinataires • Enregistrer le courrier entrant en lui donnant un numéro d'ordre, une date. . . . • Distribuer le courrier et ses annexes éventuelles • Répartir le courrier entre les destinataires de l'entreprise, photocopier le courrier destiné à plusieurs destinataires • Examiner et gérer le contenu des boîtes à message 	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les procédures relatives à la réception du courrier • Respecter les règles de confidentialité 	<ul style="list-style-type: none"> • L'organigramme de la société • Les différents types de courriers (factures, demandes de prix...) • Le fonctionnement des différentes boîtes à messages et la limite d'espace de stockage 	<p>Autonomie : 2 (le responsable est consultable en cas de besoin)</p> <p>Complexité et contexte du travail : 1 (situations simples et similaires à chaque prestation)</p> <p>Responsabilité : 1 (exercer l'activité clé sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique)</p>
2. Gérer le courrier sortant	<ul style="list-style-type: none"> • Enregistrer et expédier le courrier sortant • Affranchir selon les tarifs postaux • Compléter les récépissés de dépôt des envois spéciaux • Envoyer un message électronique, joindre une pièce au message • Réaliser un publipostage, éditer des étiquettes, personnaliser des envois groupés, imprimer des enveloppes • Faxer un document 	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer correctement la procédure d'envoi 	<ul style="list-style-type: none"> • Le fonctionnement du matériel (balance, timbreuse. . .) • Les fonctions de base d'un logiciel de courrier électronique • Les différentes méthodes d'envoi par fax 	
3. Classer et archiver le courrier	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les systèmes de classement courant • Insérer tout type de courrier dans un classement donné • Indexer, signaler un classement • Utiliser un mode informatique de classement et d'archivage • Tenir à jour un carnet d'adresses (informatisé ou manuscrit) 		<ul style="list-style-type: none"> • Les principes de base de l'archivage et du classement 	

ACTIVITÉ-CLÉ N°4 : GÉRER DES DOCUMENTS INFORMATISES ET/OU PAPIER

COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
1. Constituer, actualiser des dossiers et en assurer le suivi	<ul style="list-style-type: none"> Analyser la tâche à accomplir et les étapes du traitement Rassembler les pièces nécessaires au traitement Vérifier les informations et/ou les documents Classer les documents dans le dossier 	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre et appliquer une procédure courante de traitement 	<ul style="list-style-type: none"> La liste des différents documents utiles au traitement du dossier 	<p>Autonomie : 2 (le responsable est consultable en cas de besoin)</p> <p>Complexité et contexte du travail : 1 (situations simples et similaires à chaque prestation)</p> <p>Responsabilité : 1 (exercer l'activité clé sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique)</p>
2. Établir un document de synthèse simple	<ul style="list-style-type: none"> Rassembler les informations à synthétiser Synthétiser l'information Présenter les éléments de synthèse sous la forme la plus appropriée (tableau, graphique...) 		<ul style="list-style-type: none"> Les règles de base de la synthèse Les fonctions de base de l'outil utilisé pour concevoir le tableau et le graphique 	
3. Gérer une base de données relationnelle informatisée	<ul style="list-style-type: none"> Imprimer des états Mettre à jour, modifier et encoder dans la base de données Utiliser des requêtes Savoir naviguer dans la base de données et rechercher des informations 	<ul style="list-style-type: none"> S'adapter aux différents logiciels Déterminer les critères utiles à l'exécution de la requête 	<ul style="list-style-type: none"> Le vocabulaire spécifique Les différents types de classement Les différentes requêtes possibles dans la base de données et les critères adaptés 	

ACTIVITÉ-CLÉ N°5 : ENREGISTRER, SAISIR, METTRE EN FORME ET CLASSER DES DOCUMENTS À L'AIDE DE L'OUTIL INFORMATIQUE

COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
1. Gérer son matériel (hardware et software)	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser les périphériques et les logiciels associés Appliquer les règles de sécurité de base et utiliser adéquatement un logiciel anti-virus Utiliser conjointement différents logiciels 	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les consignes données 	<ul style="list-style-type: none"> Les périphériques Les espaces de stockage 	<p>Autonomie : 2 (le responsable est consultable en cas de besoin)</p> <p>Complexité et contexte du travail : 1 (situations simples et similaires à chaque prestation)</p> <p>Responsabilité : 1 (exercer l'activité clé sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique)</p>



2. Utiliser son système d'exploitation	<ul style="list-style-type: none">• Configurer son interface (son écran)• Savoir créer, naviguer dans une arborescence• Enregistrer les fichiers dans les dossiers adéquats en respectant les consignes données par l'entreprise• Utiliser les principales fonctions de gestion de dossiers et de fichiers informatiques dans un contexte réseau• Réaliser les opérations d'entretien du disque dur	<ul style="list-style-type: none">• Nommer efficacement les fichiers et les dossiers	<ul style="list-style-type: none">• Le vocabulaire spécifique• La différence entre dossier et fichier• Les extensions de fichiers	<p>Autonomie : 2 (le responsable est consultable en cas de besoin)</p> <p>Complexité et contexte du travail : 1 (situations simples et similaires à chaque prestation)</p> <p>Responsabilité : 1 (exercer l'activité clé sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique)</p> 
3. Saisir un document	<ul style="list-style-type: none">• Prendre des notes• Identifier la nature des informations à saisir (tableau, liste, courrier...)• Dactylographier, encoder• Choisir le/les logiciel/s adéquat/s à la saisie de l'information	<ul style="list-style-type: none">• Posséder une rapidité professionnelle et de la dextérité• Faire preuve de rigueur orthographique et rédactionnelle	<ul style="list-style-type: none">• Les touches de fonctions principales, les raccourcis clavier de base et les règles orthographiques• Les spécificités propres à chaque logiciel	
4. Utiliser un logiciel de traitement de texte	<ul style="list-style-type: none">• Créer, saisir, modifier, mettre en forme et imprimer tout document professionnel• Utiliser correctement le correcteur orthographique	<ul style="list-style-type: none">• Appliquer les normes d'édition et les usages en matière d'écriture• Garder un esprit réflexif face à la machine	<ul style="list-style-type: none">• Les limites du correcteur	
5. Utiliser les principales fonctions d'un logiciel tableur	<ul style="list-style-type: none">• Collecter les données à traiter• Créer des feuilles de calcul• Appliquer des formules simples• Représenter graphiquement des données• Effectuer la mise en forme de tableaux• Utiliser le tableau en tant que base de données• Définir les paramètres d'impression		<ul style="list-style-type: none">• Les outils du tableur	
6. Réaliser une présentation assistée par ordinateur	<ul style="list-style-type: none">• Créer et mettre en forme des diapositives• Créer des animations• Insérer des sons et des images• Minuter		<ul style="list-style-type: none">• Les fonctions de base d'un logiciel de présentation assistée par ordinateur	
7. Utiliser les ressources Internet	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher de l'information• Remplir des formulaires en ligne• Capturer des données		<ul style="list-style-type: none">• Les fonctions de base d'un navigateur	

ACTIVITÉ-CLÉ N°6 : S'INTÉGRER ET ÉVOLUER				
COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITE ET D'AUTONOMIE pour l'AC
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
1. Participer à une vie collective	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les tâches et rôles de chacun (droits et obligations) • Identifier son propre rôle : les limites et obligations de celui-ci • Identifier les règles et habitudes en usage, S'adapter à la culture de l'entreprise • Analyser une situation problème • Saisir la portée des consignes à respecter • Respecter les contraintes liées à sa place, son poste de travail, son appartenance... • Participer activement aux tâches qui lui sont confiées, qui lui incombent 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve de curiosité et d'ouverture au monde • Faire preuve d'ouverture, être acteur, développer son esprit critique et d'analyse • Rechercher de l'information, repérer les us et coutumes selon les groupes sociologiques, en ce, y compris, les modes de communication • Distinguer Faits/opinions/sentiments • Faire preuve de rigueur, respecter ses engagements, avoir le sens des responsabilités • Faire preuve de motivation - Gérer son stress 	<ul style="list-style-type: none"> • Le règlement de travail, le fonctionnement institutionnel, le fonctionnement socio-économique • L'organigramme • Le secteur de l'entreprise et les valeurs de l'entreprise • Les règles déontologiques en vigueur • Les règles de sécurité 	<p>Autonomie : 2 (le responsable est consultable en cas de besoin)</p> <p>Complexité et contexte du travail : 1 (situations simples et similaires à chaque prestation)</p> <p>Responsabilité : 1 (exercer l'activité clé sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique)</p>
2. S'investir dans le travail d'équipe/groupe	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter chaque membre : sa place, son identité, son travail... • Réaliser sa part du travail • Etablir des relations de travail collaboratives et courtoises • Préserver son identité personnelle au sein du groupe de travail • Tenir compte des remarques constructives 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve de solidarité, de souplesse et de tolérance • Faire preuve d'assertivité, gérer son stress, ses émotions et son agressivité, identifier son identité au regard de sa culture d'origine, son histoire personnelle par rapport à un contexte familial et social • Accepter son imperfection, ses limites, ses erreurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Ses valeurs prioritaires, ses motivations, son mode communicationnel, son profil de personnalité 	



3. S'investir dans sa fonction, sa tâche	<ul style="list-style-type: none">• Respecter les consignes et les étapes de réalisation• Veiller à développer ses compétences, ses ressources pour être plus efficient • Proposer des améliorations si nécessaire• Réactualiser ses informations• Demander de l'aide et poser des questions - connaître ses limites• Respecter les équipements et les lieux	<ul style="list-style-type: none">• S'organiser, respecter ses engagements, avoir le sens des responsabilités• Faire preuve de minutie, de rapidité, d'autonomie, rechercher des techniques efficaces • Faire preuve d'initiative• Apprendre à apprendre - S'autoévaluer	<ul style="list-style-type: none">• Le vocabulaire courant spécifique lié à sa fonction, les différentes méthodes de travail• Les compétences acquises jusqu'à présent, ses modes d'apprentissage prioritaires, ses limites et ses zones de développement potentiel	<p>Autonomie : 2 (le responsable est consultable en cas de besoin)</p> <p>Complexité et contexte du travail : 1 (situations simples et similaires à chaque prestation)</p> <p>Responsabilité : 1 (exercer l'activité clé sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique)</p>
---	---	---	--	---



2. Le référentiel de FORMATION

Les Unités de formation

Passer du référentiel métier/compétences au **référentiel de formation** suppose de réarticuler les activités-clés entre elles de manière à proposer des unités de formation pertinentes. Les Unités de formation peuvent être créées à partir d'une ou de plusieurs activités-clés ou d'un ensemble d'activités-clés complémentaires. Voici pour le métier d'employé/employée administratif/ve et d'accueil les activités-clés proposées.

UNITÉS DE FORMATION (UF)	Liens avec les Activités-clés (AC) du référentiel métier/compétences	
UF 1 : Assurer un travail administratif à l'aide de l'outil bureautique	Mixte	AC 5 (toutes les compétences) + AC4 (la compétence 3)
UF 2 : Accueillir, renseigner et orienter des interlocuteurs	Correspondance	AC2 (toutes les compétences)
UF 3 : Assurer le traitement du courrier entrant et sortant	Correspondance	AC3 (toutes les compétences)
UF 4 : Participer à l'organisation du service	Mixte	AC4 (Compétence 1+2) + AC1 (toutes les compétences)
UF 5 : S'intégrer et évoluer	Correspondance	AC6 (toutes les compétences)
ACTIVITÉS-CLÉS ET COMPÉTENCES TRANSVERSALES « SOCIALES » ET « PROFESSIONNELLES »	Les compétences visées seront travaillées de façon transversale dans toutes les UF	5 COMPÉTENCES TRANSVERSALES FAVORISANT L'AUTONOMIE PROFESSIONNELLE
		<ul style="list-style-type: none"> • Travailler en équipe (de l'ordre du relationnel et du travail) • Communiquer (de manière adéquate) en situation professionnelle • Organiser et planifier son travail • Adopter un comportement professionnel • Respecter l'environnement
		4 COMPÉTENCES TRANSVERSALES FAVORISANT L'AUTONOMIE SOCIALE
<ul style="list-style-type: none"> • Se connaître et prendre soin de soi • Communiquer • Participer à une vie collective/à la société • S'intégrer sur le marché de l'emploi ou du travail 		

uf 1

Détails des Unités de formation

ASSURER UN TRAVAIL ADMINISTRATIF À L'AIDE DE L'OUTIL BUREAUTIQUE

Objectif de formation : À la fin de l'unité de formation, le/la stagiaire sera capable de saisir, représenter des documents et des supports divers pour un service ou pour un responsable hiérarchique à l'aide de techniques bureautiques en assurant la présentation visuelle de ceux-ci dans le respect des normes de l'entreprise.

SÉQUENCE 1 :

Objectif spécifique S1/UF1 : Gérer son matériel hardware – software

Objectifs pédagogiques :

- › Utiliser les périphériques et les logiciels associés
- › Appliquer les règles de sécurité de base et utiliser adéquatement un logiciel anti-virus
- › Utiliser conjointement différents logiciels

SÉQUENCE 2 :

Objectif spécifique S2/UF1 : Utiliser son système d'exploitation

Objectifs pédagogiques :

- › Configurer son interface (son écran)
- › Savoir créer, naviguer dans une arborescence
- › Enregistrer les fichiers dans les dossiers adéquats en respectant les consignes données par l'entreprise
- › Utiliser les principales fonctions de gestion de dossiers et de fichiers informatiques dans un contexte réseau
- › Réaliser les opérations d'entretien du disque dur

SÉQUENCE 3 :

Objectif spécifique S3/UF1 : Saisir un document

Objectifs pédagogiques :

- › Prendre des notes
- › Identifier la nature des informations à saisir (tableau, liste, courrier...)
- › Dactylographier, encoder
- › Choisir le/les logiciel/s adéquat/s à la saisie de l'information

SÉQUENCE 4 :

Objectif spécifique S4/UF1 : Utiliser un logiciel de traitement de texte

Objectifs pédagogiques :

- › Créer, saisir, modifier, mettre en forme, fusionner et imprimer tout document professionnel
- › Utiliser correctement le correcteur orthographique

SÉQUENCE 5 :

Objectif spécifique S5/UF1 : Utiliser les principales fonctions d'un logiciel tableur

Objectifs pédagogiques :

- › Collecter les données à traiter
- › Créer des feuilles de calcul
- › Appliquer des formules simples
- › Représenter graphiquement des données
- › Effectuer la mise en forme de tableaux

- › Utiliser le tableau en tant que base de données
- › Définir les paramètres d'impression

SÉQUENCE 6 :

Objectif spécifique S6/UF1 : Réaliser une présentation assistée par ordinateur

Objectifs pédagogiques :

- › Créer et mettre en forme des diapositives
- › Créer des animations
- › Insérer des sons et des images
- › Minuter

SÉQUENCE 7 :

Objectif spécifique S7/UF1 : Utiliser les ressources Internet

Objectifs pédagogiques :

- › Rechercher de l'information
- › Remplir des formulaires en ligne
- › Capturer des données

SÉQUENCE 8 :

Objectif spécifique S8/UF1 : Gérer une base de données relationnelle

Objectifs pédagogiques :

- › Imprimer des états
- › Mettre à jour, modifier et encoder dans la base de données
- › Créer des requêtes
- › Savoir naviguer dans la base de données et rechercher des informations

uf2

ACCUEILLIR, RENSEIGNER ET ORIENTER DES INTERLOCUTEURS

Objectif de formation : À la fin de l'unité de formation, le/la stagiaire sera capable de recevoir, informer et orienter des personnes et recevoir, transmettre et traiter les communications téléphoniques et le courrier.

SÉQUENCE 1 :

Objectif spécifique S1/UF2 : Identifier l'interlocuteur et l'objet de sa demande.

Objectifs pédagogiques :

- › Utiliser les formules de politesse et d'accueil
- › Poser des questions pour éclaircir la demande
- › Créer un climat d'accueil favorable

SÉQUENCE 2 :

Objectif spécifique S2/UF2 : Assurer le suivi de l'appel ou de la visite

Objectifs pédagogiques :

- › Informer
- › Recevoir et transmettre un message par écrit
- › Recevoir et transmettre oralement un message
- › Orienter les visiteurs vers le lieu adéquat
- › Utiliser un central téléphonique ou poste multifonctionnel
- › Gérer son stress
- › Reformuler le suivi qui sera donné à l'appel et clôturer

uf3 ASSURER LE TRAITEMENT DU COURRIER ENTRANT ET SORTANT

Objectif de formation : À la fin de l'Unité de formation, le/la stagiaire sera capable de gérer le courrier entrant et sortant, de le classer et l'archiver dans un système existant.

SÉQUENCE 1 :

Objectif spécifique S1/UF3 : Gérer le courrier entrant, le classer et l'archiver.

Objectifs pédagogiques :

- › Trier le courrier selon les destinataires
- › Enregistrer le courrier entrant en lui donnant un numéro d'ordre, une date...
- › Distribuer le courrier et ses annexes éventuelles
- › Répartir le courrier entre les destinataires de l'entreprise, photocopier le courrier destiné à plusieurs destinataires
- › Examiner et gérer le contenu des boîtes à message
- › Identifier le(s) système(s) de classement en place
- › Insérer tout type de courrier dans un classement donné
- › Indexer, signaler un classement
- › Utiliser un mode informatique de classement et d'archivage
- › Tenir à jour un carnet d'adresses (informatisé ou manuscrit)

SÉQUENCE 2 :

Objectif spécifique S2/UF3 : Gérer le courrier sortant.

Objectifs pédagogiques :

- › Enregistrer le courrier sortant
- › Expédier et affranchir selon les tarifs postaux
- › Compléter les récépissés de dépôt des envois spéciaux
- › Envoyer un message électronique, joindre une pièce au message, personnaliser des envois groupés
- › Réaliser un publipostage d'édition d'étiquettes, imprimer des enveloppes
- › Faxer un document

uf4

PARTICIPER À L'ORGANISATION DU SERVICE

Objectif de formation : À la fin de l'unité de formation, le/la stagiaire sera capable d'organiser et de gérer des plannings de travail, des stocks, des espaces de travail, de classer et d'archiver.

SÉQUENCE 1 :

Objectif spécifique S1/UF4 : Utiliser et gérer le matériel de bureau.

Objectifs pédagogiques :

- › Utiliser une agrafeuse
- › Utiliser une perforatrice
- › Faxer un document
- › Reproduire à l'aide d'une photocopieuse des documents
- › Scanner des documents

SÉQUENCE 2 :

Objectif spécifique S2/UF4 : Classer et archiver des documents (hormis le courrier).

Objectifs pédagogiques :

- › Distinguer les documents (externe/interne) et leur utilité
- › Remplir correctement les documents
- › Identifier les systèmes de classement en place
- › Insérer tout type de document dans un classement, un répertoire

SÉQUENCE 3 :

Objectif spécifique S3/UF4 : Constituer, actualiser des dossiers et en assurer le suivi.

Objectifs pédagogiques :

- › Analyser la tâche à accomplir et les étapes du traitement
- › Rassembler les pièces nécessaires au traitement
- › Vérifier les informations et/ou les documents
- › Comprendre et appliquer une procédure courante de traitement
- › Classer les documents dans le dossier

SÉQUENCE 4 :

Objectif spécifique S4/UF4 : Établir un document de synthèse simple.

Objectifs pédagogiques :

- › Rassembler les informations à synthétiser
- › Synthétiser l'information
- › Présenter les éléments de synthèse sous la forme la plus appropriée (tableau, graphique...)



SÉQUENCE 5 :

Objectif spécifique S5/UF4 : Gérer des plannings.

Objectifs pédagogiques :

- › Planifier les tâches en fonction des échéances fixées et des contraintes
- › Utiliser des outils de planification (agendas)
- › Concevoir des pré imprimés et des procédures de travail

SÉQUENCE 6 :

Objectif spécifique S6/UF4 : Gérer les stocks de fourniture.

Objectifs pédagogiques :

- › Passer les commandes et faire des achats sous la responsabilité d'un responsable
- › Tenir une caisse, calculer, compter, utiliser une carte bancaire
- › Anticiper les commandes et les planifier sur base des besoins
- › Utiliser des outils de gestion des stocks
- › Réceptionner, vérifier et ranger les commandes, faire un inventaire

SÉQUENCE 7 :

Objectif spécifique S7/UF4 : Gérer des espaces de travail.

Objectifs pédagogiques :

- › Maintenir propre et accueillant les différents espaces de travail
- › Préparer une salle de réunion selon les besoins et en fonction du planning



S'INTÉGRER ET ÉVOLUER

Objectif de formation : A la fin de l'unité de formation, le (la) stagiaire sera capable d'analyser la structure d'une entreprise d'une étude de cas donnée (dans laquelle une question de déontologie est posée), d'une collecte préalable d'informations sur l'entreprise (précisées dans une fiche de consigne) et de collaborer dans le cadre d'un travail de groupe filmé type « assessment » pour lequel une auto-évaluation lui sera demandée.

SÉQUENCE 1 :

Objectif spécifique S1/UF5 : Participer à une vie collective.

Objectifs pédagogiques :

- › Identifier les tâches, rôles de chacun
- › Identifier son propre rôle : les limites et obligations de celui-ci (devoir de discrétion/secret professionnel...)
- › Identifier les règles et habitudes en usage et s'y adapter
- › Saisir la portée des consignes à respecter
- › Respecter les contraintes liées à sa place, son poste de travail, son appartenance...
- › Participer activement aux tâches qui lui sont confiées, qui lui incombent

SÉQUENCE 2 :

Objectif spécifique S2/UF5 : Participer à une vie collective.

Objectifs pédagogiques :

- › Respecter chaque membre : sa place, son identité, son travail...
- › Etablir des relations collaboratives et courtoises
- › Préserver son identité personnelle au sein d'un groupe de travail
- › Tenir compte des remarques constructives

SÉQUENCE 3 :

Objectif spécifique S3/UF5 : Participer à une vie collective (entreprise, société, groupe).

Objectifs pédagogiques :

- › Respecter les consignes et étapes de réalisation
- › Veiller à développer ses compétences, ses ressources pour être plus efficient
- › Proposer des améliorations si nécessaire
- › Réactualiser ses informations
- › Demander de l'aide et poser des questions (connaître ses limites)
- › Respecter les équipements et les lieux



3. Le référentiel d'ÉVALUATION

Pour chaque Unité de formation, le référentiel d'évaluation précise une épreuve normalisée sur base de critères et indicateurs.

uf 1

ASSURER UN TRAVAIL ADMINISTRATIF À L'AIDE DE L'OUTIL INFORMATIQUE

MODE DE CONTRÔLE

Situation : reconstituée

Lieu : centre de formation

MODE DE L'ÉPREUVE

1. Tâche(s) à réaliser

Pour l'organisation d'une manifestation donnée, le/la stagiaire reçoit une liste de participants potentiels sous la forme d'un tableau Excel. A partir de cette liste, il/elle doit créer une invitation selon un modèle précis. Sur base de consignes de rédaction données oralement, il/elle doit réaliser un publipostage.

Il/elle devra également insérer dans cette liste 5 nouveaux participants, consigner l'ensemble des réponses positives reçues et filtrer les réponses positives.

Il/elle devra également présenter certaines données de ces participants sous forme de graphique et réaliser un Powerpoint de 6 diapositives dans lesquelles il/elle doit inclure la saisie d'écran des documents réalisés au cours de ce travail avec une musique et une animation.

2. Conditions de réalisation

Durée : 3h30

3. Contraintes

Le/la stagiaire disposera de

- › Un ordinateur équipé d'une suite bureautique (un traitement de texte, un tableur, Powerpoint)
- › Une imprimante
- › Un dossier placé à un endroit donné intitulé « Outils » où il/elle pourra trouver un tableau Excel reprenant 20 invités potentiels, les coordonnées des 5 participants supplémentaires, la réponse de participation des 25 participants, 3 musiques et un logo
- › Un document de mise en contexte avec une check-list des consignes de travail reprenant les consignes liées aux :
 - › Graphique (qui nécessite une formule simple)
 - › Powerpoint (6 diapositives, 1 musique, 1 animation, la saisie d'écran des 4 documents)
 - › Publipostage
 - › Enregistrement et impression des documents

Résultats attendus

- › L'invitation
- › Le classement des fichiers et dossiers
- › Le graphique
- › Le publipostage
- › Le tableau Excel complet
- › Le Powerpoint de 6 diapositives

MODALITÉ D'ÉVALUATION				
Critères	Indicateurs	Niveaux de réussite	OK	Pas OK
Exactitude du graphique	• Le graphique est lisible et complet	• 0 donnée supplémentaire superflue		
	• La mise en forme respecte les consignes données	• 80% des consignes de mise en forme et d'impression sont respectées		
	• Le type de graphique est adapté à la consigne	• 100% des consignes demandées sont présentes		
Seuil de réussite			3/3	
Exactitude de la présentation de la lettre	• Les outils du logiciel sont utilisés à bon escient	• Le correcteur orthographique doit obligatoirement avoir été utilisé		
	• Les normes d'édition sont respectées	• Au minimum il faut : › absence totale d'une marque de paragraphe et d'espace/ caractère inutile › présence obligatoire de l'entête et d'un pied de page › absence de page blanche		
	• Les règles d'orthographe de la lettre sont respectées	• 95% des mots correctement reproduits		
	• Les consignes sont respectées	• 80% des consignes respectées		
Seuil de réussite			3/3	
Exactitude des procédures informatiques	• Les consignes d'enregistrement sont respectées pour les documents créés et utilisés	• 100% des consignes liées respectées		
	• La procédure de publipostage est respectée	• 100% des champs sont au bon endroit dans la lettre		
	• La formule Excel est correcte	• Pas d'erreur		
Seuil de réussite			3/3	
Qualité de l'encodage du tableau	• La liste des invités est complète	• 80% des enregistrements sont encodés		
	• Le format de la cellule est respecté	• 100% des cellules sont conformes au format souhaité		
	• L'orthographe des enregistrements est respectée	• 80% des enregistrements sont correctement orthographiés		
	• La cohérence de l'encodage est assurée	• Pas d'erreur		
Seuil de réussite			4/4	
Qualité du Powerpoint	• La présence de 6 diapos, 1 musique, 1 animation	• 100% des résultats attendus		
	• La présence des 4 documents (1 tableau, un graphique, une lettre d'invitation, le tableau filtré) avec une introduction et une fin	• 100% des résultats attendus		
Seuil de réussite			2/2	

uf2

ACCUEILLIR, RENSEIGNER ET ORIENTER LES INTERLOCUTEURS

MODE DE CONTRÔLE

Situation : reconstituée

Lieu : centre de formation

MODE DE L'ÉPREUVE

1. Tâche(s) à réaliser

Vous êtes à l'accueil d'une entreprise, vous recevez 3 personnes et 2 appels téléphoniques.

2. Conditions de réalisation

Durée : 15 minutes

3. Contraintes

Le/la stagiaire disposera de :

- › La liste des sociétés de taxi
- › La liste des différents départements avec leur localisation (route n°....) et le numéro d'appel
- › Un téléphone relié à un poste interne
- › Un document de mise en contexte (hôpital ou maison de repos)
- › Une liste de consignes et de procédures
- › Un document type pour la prise de messages téléphoniques



AID

Matériels spécifiques à prévoir :

- › Une caméra
- › 3 acteurs
- › Un espace d'accueil reconstitué



MODALITÉ D'ÉVALUATION				
Critères	Indicateurs	Niveaux de réussite	OK	Pas OK
Qualité des techniques d'accueil	• Le/la stagiaire s'est adressé/e spontanément à l'interlocuteur	• Pas d'erreur		
	• Diction correcte	• Une erreur de diction acceptée		
	• Les formules de politesse et de courtoisie sont utilisées et adéquates	• Pas d'erreur		
	• Les procédures d'accueil sont respectées	• Une erreur acceptée		
Seuil de réussite			4/4	
Qualité du langage non-verbal	• Le/la stagiaire sourit	• Pas d'erreur		
	• Le/la stagiaire regarde son interlocuteur	• Pas d'erreur		
	• Le/la stagiaire a la présentation adéquate	• Pas d'erreur		
	• Le/la stagiaire a une gestuelle calme	• Deux erreurs acceptées sur le temps d'accueil		
Seuil de réussite			4/4	
Qualité de l'information donnée	• Les informations sont exactes	• 80% des informations sont exactes		
	• Les informations sont complètes	• 80% des informations sont complètes		
Seuil de réussite			2/2	

uf3 ASSURER LE TRAITEMENT DU COURRIER ENTRANT ET SORTANT

MODE DE CONTRÔLE

Situation : reconstituée

Lieu : centre de formation

MODE D'ÉPREUVE

1. Tâche(s) à réaliser

Vous devez gérer les messages d'une boîte mail dans laquelle se trouvent 16 messages avec et sans pièce jointe dont vous devez assurer le traitement.

2. Conditions de réalisation

Durée : 1 heure

3. Contraintes

Le/la stagiaire disposera de :

- › La liste des consignes placée sur l'ordinateur dans un fichier « Consignes »
- › Le tarif postal
- › Un dossier « Pièce jointe » contenant 1 document
- › Un tableau papier pour consigner le courrier entrant/sortant
- › Un ordinateur sans imprimante
- › Un accès à internet

- › Une boîte mail avec les adresses mail de tous les collaborateurs internes et 16 messages à traiter dont
 - › 1 message demandant
 - › 1 envoi par courrier postal
 - › La rédaction d'un document
 - › L'ouverture d'une pièce jointe
 - › L'encodage de 3 nouveaux clients
 - › La préparation d'étiquettes
 - › 1 message demandant
 - › L'envoi à partir de ses contacts d'un mail
 - › L'action de joindre une pièce au message
 - › 1 message demandant
 - › Le transfert d'une pièce jointe
 - › La création d'une liste d'envoi
 - › 1 message demandant
 - › L'enregistrement d'un document
 - › 4 messages lui demandant
 - › L'enregistrement de documents
 - › La création de dossiers « courriers » pour des collaborateurs internes
 - › 6 messages à simplement transférer
 - › 2 messages de publicité pour des fournitures à effacer
- › 3 enveloppes
- › Un crayon
- › Une balance



Résultats attendus :

- › Les dossiers créés dans la boîte mail pour chaque collaborateur
- › Un dossier Doc à imprimer avec 4 dossiers collaborateurs
- › 1 groupe de contacts créés
- › Les 3 nouvelles adresses clients encodées dans le carnet d'adresses
- › Des étiquettes enregistrées dans le dossier « à imprimer »
- › 3 enveloppes sur lesquelles est noté le tarif du timbre à apposer
- › Le tableau d'enregistrement du courrier entrant complet (date, n° de référence, expéditeur, destinataire)
- › L'ensemble des messages transférés dans la boîte « messages envoyés »

MODALITÉ D'ÉVALUATION				
Critères	Indicateurs	Niveaux de réussite	OK	Pas OK
Qualité du classement	• La liste papier d'enregistrement du courrier entrant est complète	• 80% des enregistrements effectués		
	• Les messages sont dans les bons dossiers	• 80% des messages correctement placés		
	• Les 4 documents « à imprimer » sont dans le dossier adéquat (nom du collaborateur correct)	• Un erreur acceptée		
Seuil de réussite			3/3	
Exactitude de l'organisation	• Les noms des dossiers sont corrects	• 80% des noms sont corrects		
	• Les dossiers demandés sont présents	• Pas d'erreur		
	• Le groupe de contact est créé et complet	• Le groupe de contact doit être complet		
	• Les 3 nouvelles adresses de client sont encodées et correctes	• Les 3 adresses sont correctes		
Seuil de réussite			4/4	
Exactitude des envois	• Les documents sont envoyés aux bonnes personnes	• 100% des indicateurs rencontrés		
	• Les pièces jointes sont jointes	• Le tarif de la lettre peut être surévalué d'1 échelon tarifaire		
	• La lettre est correctement affranchie			
Seuil de réussite			1/1	
Exactitude du publipostage	• Les étiquettes sont correctes	• Pas d'erreur		
	• Les consignes d'enregistrement sont respectées	• Pas d'erreur		
Seuil de réussite			2/2	

uf 4 PARTICIPER À L'ORGANISATION DU SERVICE

MODE DE CONTRÔLE

Situation : reconstituée

Lieu : centre de formation

MODE D'ÉPREUVE

1. Tâche(s) à réaliser

Vous êtes chargé/e de la gestion du stock et des achats des fournitures pour une association de formation. Vous recevez la liste des 7 groupes de formation prévus pour l'année à venir, le nombre de participants par groupe et leur dates d'entrée ainsi que la composition du matériel que reçoit chaque participant. On vous demande de planifier les achats nécessaires selon les consignes données et en fonction du stock encore en votre possession à ce jour et de vérifier pour un des groupes la conformité et l'aménagement de la salle prévue et remédier si nécessaire notamment en dispatchant au service de maintenance compétent les consignes d'intervention adéquates. Il vous sera demandé alors de rédiger un rapport synthétique reprenant les observations et suggestions faites de cette dite salle.

2. Conditions de réalisation

Durée : 1h30

3. Contraintes

Le/la stagiaire disposera de :

- › Un inventaire du stock
- › Les dates d'entrée des groupes et leur constitution
- › Une feuille de planning (type agenda)
- › Un carnet de bon de commande
- › La liste des services de maintenance et leurs responsabilités respectives

- › Une feuille reprenant l'ensemble des consignes et une mise en contexte (ex : l'obligation dans certains cas de prévenir la maintenance de certains manquements dans des salles de réunion, l'obligation de réaliser les achats par trimestre donc de rédiger 4 bons de commande, l'obligation de réaliser les commandes 1 mois à l'avance, l'obligation de dater le rapport et de lui donner un titre...)
- › Une farde à rabat pour centraliser tous les documents
- › Deux bordereaux pour noter les 2 messages à transmettre
- › Le dessin d'1 salle pour les cours informatiques où on a volontairement placé 9 « erreurs » :
 - › Le nombre de chaises n'est pas suffisant
 - › L'absence de marqueurs sur le tableau
 - › Le placement du tableau inadéquat
 - › L'absence d'une souris pour 1 des ordinateurs
 - › L'absence d'un pare-soleil à la fenêtre visiblement « trop lumineuse »
 - › La présence d'un câble dans le chemin
 - › L'absence de tasse de café à côté du thermos sur le plateau prévu pour la pause
 - › L'absence d'un tapis de souris pour 1 ordinateur
 - › La présence d'une chaise cassée (sans dossier)
- › Une feuille permettant de noter les 9 erreurs repérées
- › Une feuille lignée pour rédiger son rapport
- › Une feuille de brouillon



Résultats attendus :

- › Les 4 bons de commande rédigés
- › Le planning avec les 4 dates de commande enregistrées et les 7 dates d'entrée pour les 7 groupes prévus
- › La liste des 9 erreurs repérées
- › Un rapport lisible et synthétique reprenant les 9 « erreurs » et les solutions/modifications proposées
- › Deux messages écrits sur les bordereaux adéquats

MODALITÉ D'ÉVALUATION				
Critères	Indicateurs	Niveaux de réussite	OK	Pas OK
Complétude du rapport	• Les 9 « erreurs » sont citées	• 7 sur 9 erreurs citées		
	• 9 actions/solutions minimum proposées (1 action minimum- 2 actions maximum par problème)	• 7/9 actions/solutions proposées		
	• La notification des messages de dispatching est faite sur le rapport	• Pas d'erreur		
Seuil de réussite			3/3	
Exactitude des 2 messages de dispatching	• Le service visé est correct au vu de l'erreur visée	• L'indicateur est rencontré		
	• La personne cite l'erreur	• L'indicateur est rencontré		
Seuil de réussite			2/2	
Exactitude des bons de commande	• Les consignes sont respectées	• 20% de marge d'erreur		
	• Le calcul des quantités est correct	• 20% de marge d'erreur		
Seuil de réussite			2/2	
Exactitude de la légende	• Les dates de formation sont correctes	• La date est correcte à 3 jours près		
	• Le délai de commande est respecté	• Pas d'erreur		
Seuil de réussite			2/2	
Qualité du rapport	• L'absence de phrases complètes et de texte continu	• Pas d'erreur		
	• Les erreurs notées sur la liste papier sont citées	• Pas d'erreur		
	• Les actions proposées sont marquées en lien avec les erreurs repérées	• Pas d'erreur		
	• Le rapport a un titre et une date	• Pas d'erreur		
Seuil de réussite			4/4	

uf5 S'INTÉGRER ET ÉVOLUER

MODE DE CONTRÔLE

Situation : reconstituée

Lieu : centre de formation

MODE D'ÉPREUVE

1. Tâche(s) à réaliser

Vous êtes employé(e) administratif/ve dans un hôpital/maison de repos pour laquelle vous avez dû rechercher des informations précises (organigramme, nombre de travailleur, conditions de travail et règles déontologiques en vigueur dans l'institution...)

Un parent vous appelle pour obtenir des informations sur un patient/résident.

Que répondriez-vous aux différentes questions que vous pose votre interlocuteur ? Justifiez votre réponse pour chaque question.

Dans un deuxième temps, vous êtes en équipe de 4 personnes et vous devez réaliser un travail ensemble. Collaborer avec eux selon les consignes qui vous sont données pour aboutir à ce qui vous est demandé dans le temps imparti.

2. Conditions de réalisation

Durée de la recherche : 1 semaine

Durée de l'épreuve écrite : 1 heure

Durée de l'épreuve de groupe : 30 minutes (selon les consignes données)

3. Contraintes

Le (la) stagiaire disposera pour sa recherche :

- › 1 canevas de recherche
- › 1 questionnaire à remplir sur l'entreprise visée

Le (la) stagiaire disposera pour son épreuve écrite :

- › 1 feuille de consignes
- › 1 schéma d'analyse à suivre
- › Une étude de cas qui se déroule dans l'entreprise (contactée préalablement pour vérifier leur disponibilité et l'existence des documents supports à l'analyse)
- › Des feuilles et un stylo
- › Les documents collectés précédemment

Le (la) stagiaire disposera pour l'épreuve de groupe :

- › 1 feuille de consignes
- › Le matériel pour réaliser l'exercice

Contraintes particulières

Les formateurs prévoient pour l'épreuve de groupe :

- › Une caméra
- › 4 observateurs (1 par participant)
- › 1 fiche de consigne pour les observateurs
- › 1 grille d'observation par observateur (qui sera également la grille d'auto évaluation pour la personne)
- › 4 stylos
- › 1 montre

Résultats attendus

- › Une liste de réponse argumentée
- › 1 grille d'observation
- › 1 grille d'auto évaluation

MODALITÉ D'ÉVALUATION				
Critères	Indicateurs	Niveaux de réussite	OK	Pas OK
Qualité des informations recueillies (recherche)	<ul style="list-style-type: none"> • Les sources sont citées • Le canevas de recherche est respecté • Le questionnaire est complet • Les réponses sont correctes au regard des documents collectés 	<ul style="list-style-type: none"> • 100% des sources sont citées • 100% des consignes du canevas sont respectées • 100% des questions ont leur réponse • 80% des réponses sont correctes 		
Qualité d'analyse (étude de cas)	<ul style="list-style-type: none"> • Le schéma d'analyse est respecté • Les réponses sont correctes pour chaque étape de l'analyse • La décision finale est pertinente au regard des informations factuelles données • L'argumentation est basée sur des informations factuelles • L'avis est basé sur une opinion personnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • La décision finale est correcte • 80% des étapes du schéma est respecté • 80% des informations sont correctes 		
Réflexivité de la personne (auto-évaluation)	<ul style="list-style-type: none"> • La personne donne des idées d'amélioration • La personne reconnaît une de ses attitudes qui a facilité le travail de groupe • La personne reconnaît une de ses attitudes qui a freiné le travail de groupe 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 indicateur présent • 1 idée de pas concret pour s'améliorer ou l'accueil d'une idée d'amélioration donnée par le formateur 		
Capacité à collaborer	<ul style="list-style-type: none"> • La personne encourage, renforce positivement quelqu'un du groupe • La personne rebondit sur une idée donnée par un autre membre du groupe • La personne propose des solutions • La personne rappelle les objectifs • La personne rappelle le temps restant • La personne recentre le débat • La personne offre une synthèse au groupe • La personne cherche à apaiser un différent • La personne veille à ce que chacun parle et encourage quelqu'un a donné son avis • La personne regarde celui qui parle • La personne accueille chacun, ses idées et ses apports • La personne pose une question en lien avec le sujet • La personne reformule • La personne donne son avis • La personne prend note 	<ul style="list-style-type: none"> • Une balance positive entre les attitudes collaboratives et les attitudes « freinantes » (grille d'observation) • Zéro faute grave (pas de rejet, d'insulte, de jugement dévalorisant) 		

4. Bibliographie

- › Profil de qualification et de formation de la CCPQ (www.sfmq.cfwb.be): Auxiliaire administrative et d'accueil.
- › Référentiels métier/compétences du CVDC (www.cvdc.be): Employé administratif.
- › Thésée: Le guide méthodologique des filières et des passerelles, projet européen EQUAL 2008 (www.aid-com.be ou www.thesee.be).
- › SFMQ: Guide méthodologique version D, juin 2012 (www.sfmq.cfwb.be).
- › CEF, Avis n°113: «Compétences non-techniques, compétences transversales, une question de contexte».
- › Commission européenne: «Compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie un cadre de référence européen» Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes 2007.
- › Rapport conjoint 2010 du Conseil et de la Commission sur l'état d'avancement de la mise en oeuvre du programme de travail «Éducation et formation 2010» (2010/C 117/01).



L'INTERFÉD

Partenaire pour l'insertion



Rue Marie-Henriette, 19-21
5000 Namur
Tél.: 081/74 32 00
Fax : 081/74 81 24
E-mail : secretariat@interfede.be
www.interfede.be

Le projet « référentiel de formation pour 7 filières en EFT/OISP » a été mené par l'Interfédé en 2012 et 2013. Il a consisté à produire des référentiels métier, de formation et d'évaluation pour 6 métiers relevant de filières proposées dans le secteur (commis de cuisine, commis de salle, vendeur/vendeuse, poseur/poseuse de menuiseries fermées en tenant compte de la PEB, ouvrier/ouvrière semi qualifié/é en entreprise de création, entretien et aménagement parcs et jardins, employé/employée administratif/administrative et d'accueil) et pour la filière orientation en suivant une méthodologie relevant de « l'approche par compétences ».

Ce Cahier de l'Interfédé présente les productions relatives au **métier d'Employé/Employée administratif/ve**.

Les membres du groupe de travail : Lina ANTONIADIS (FUNOC), Sophie CARLIER (AID BW OISP - Nivelles), Patricia FYON (AID BW OISP - Nivelles), Mireille HOUSSONLOGE (Gavroche - CPAS de Beyne-Heusay), Danielle LAGASSE (Gabs - Groupe Animation Basse-Sambre), Veronique NAVEAU (COF - Centre d'orientation et de formation), France TILMANT (Gabs - Groupe Animation Basse-Sambre).

Animatrice méthode : Annette REMY (Retravailler Namur).

Experte méthode : Myriam COLOT (AID).

Comité de pilotage : Eric ALBERTUCCIO (AID), Dominique BRASSEUR (Lire et Ecrire en Wallonie), Raphaël CLAUS (Interfédé), Eric MIKOLAJCZAK (Interfédé), Marina MIRKES (Interfédé), Ann PAQUET (Aleap), Daniel THERASSE (Acfi), Jean-Luc VRANCKEN (Caips).

Comité d'accompagnement : Marie-Françoise SANGLIER (Cabinet du Ministre André Antoine, Ministre de la formation professionnelle), Jean-Christophe JACOBS (DGO6 - Direction générale de l'emploi et de la formation - Division de la formation professionnelle), Eric MIKOLAJCZAK (Interfédé), Marina MIRKES (Interfédé).

Crédit photos : AID, Idée 53 asbl, Interfédé AS 2013 © Françoise Robert.

Avec le soutien de la Wallonie et du Fonds social européen

