

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT
ENSEIGNEMENT POUR ADULTES

DOSSIER PEDAGOGIQUE

SECTION

**COLLABORATEUR ADMINISTRATIF/
COLLABORATRICE ADMINISTRATIVE**

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE DU TROISIEME DEGRE

CODE : 71 55 31 S20 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 701 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 28 avril 2026,
sur avis conforme du Conseil général**

COLLABORATEUR ADMINISTRATIF/ COLLABORATRICE ADMINISTRATIVE ENSEIGNEMENT SECONDAIRE DU TROISIEME DEGRE
--

1. FINALITES DE LA SECTION

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'Enseignement pour Adultes, cette section doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale et culturelle ;
- ◆ 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 section vise à permettre à l'étudiant, à travers toutes les activités d'enseignement, de développer des compétences techniques et pratiques lui permettant d'assurer les fonctions de collaborateur administratif :

- ◆ d'assurer l'accueil et la communication au sein de l'entreprise ou de l'institution ;
- ◆ de gérer des écrits, des données et des dossiers ;
- ◆ de soutenir les activités de l'entreprise ou de l'institution.

Le profil de formation de « collaborateur administratif », élaboré dans le cadre des travaux du SFMQ et approuvé par le Gouvernement de la Fédération Wallonie – Bruxelles, le 18/03/2021 a servi de référence pour fixer le contenu des divers dossiers pédagogiques de cette section.

2. UNITES D'ENSEIGNEMENT CONSTITUTIVES DE LA SECTION

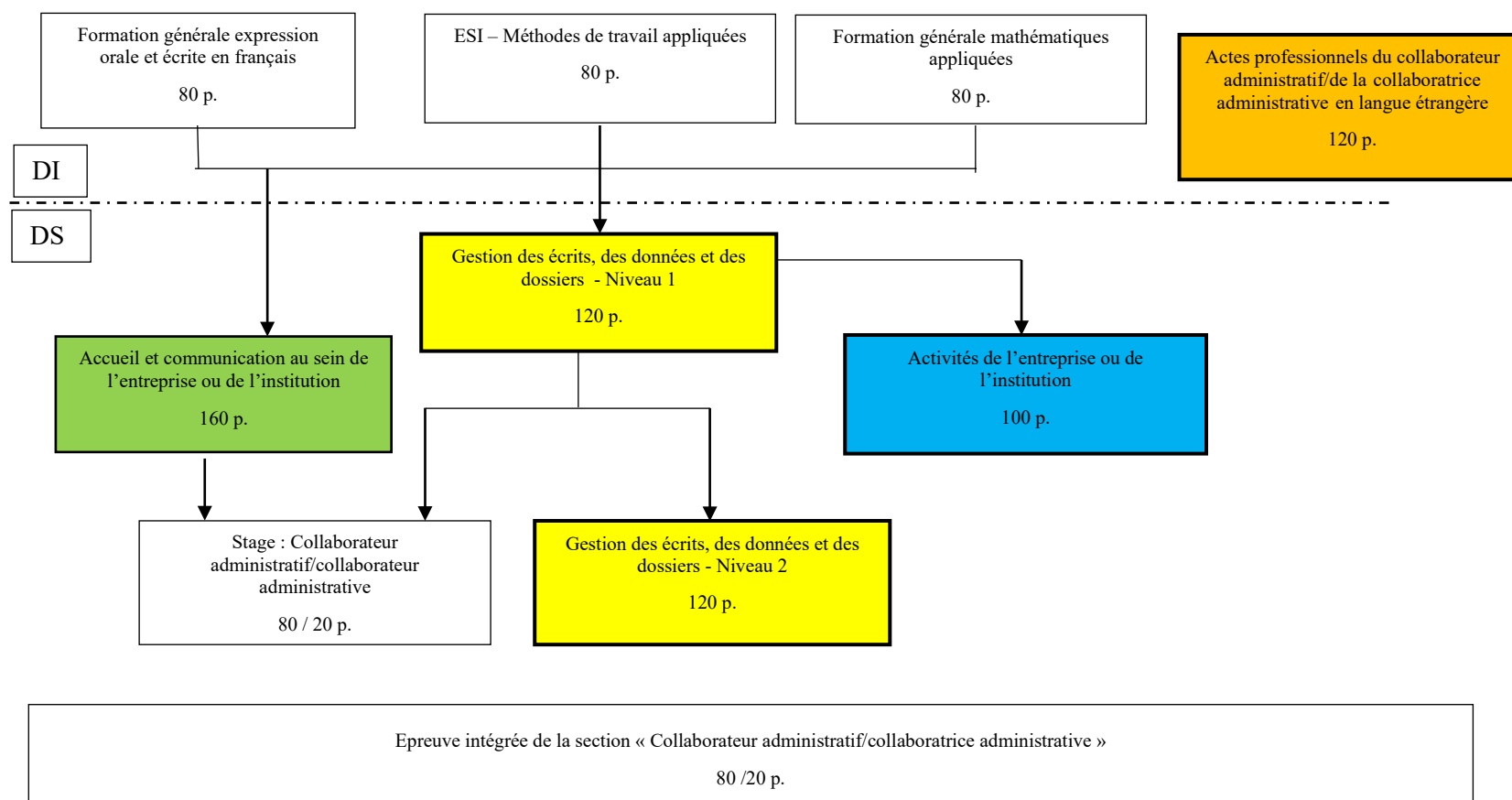
Intitulés	Classement des unités	Codification des unités	Unités déterminantes	Nombre de périodes	Domaines de formation	Correspondances UAA
Formation générale expression orale et écrite en français	ESIT	04 17 01 U11 D1		80	001	
Formation générale mathématiques appliquées	ESIT	01 11 06 U11 D1		80	001	
ESI - Méthodes de travail	ESIT	97 11 11 U11 D2		80	903	
Accueil et communication au sein de l'entreprise ou de l'institution	ESST	72 52 04 U21 D1	x	160	701	UAA1
Gestion des écrits, des données et des dossiers - Niveau 1	ESST	72 51 11 U21 D1		120	701	UAA2
Gestion des écrits, des données et des dossiers - Niveau 2	ESST	72 51 12 U21 D1	x	120	701	UAA2
Activités de l'entreprise ou de l'institution	ESST	71 81 02 U21 D1	x	100	701	UAA3
Actes professionnels du collaborateur administratif/de la collaboratrice administrative en langue néerlandaise	ESIT	73 01 90 U11 D1	x	120	705	UAA4
ou						
Actes professionnels du collaborateur administratif/de la collaboratrice administrative en langue anglaise	ESIT	73 02 90 U11 D1	x	120	705	UAA4
ou						
Actes professionnels du collaborateur administratif/de la collaboratrice administrative en langue allemande	ESIT	73 03 90 U11 D1	x	120	705	UAA4
Stage : Collaborateur administratif/Collaboratrice administrative	ESST	71 55 31 U21 D1	x	80 / 20	701	
Epreuve intégrée de la section « Collaborateur administratif/Collaboratrice administrative »	ESSQ	71 55 31 U22 D1		80 / 20	701	

TOTAL DES PERIODES DE LA SECTION	
A) nombre de périodes suivies par l'étudiant	1020
B) nombre de périodes professeur	900

N° UAA	Intitulés des UAA	Nbre d'ECVETS
UAA1	Assurer l'accueil et la communication au sein de l'entreprise ou de l'institution	48
UAA2	Gestion des écrits, des données et des dossiers Niveau 1	24
UAA2	Gestion des écrits, des données et des dossiers Niveau 2	48
UAA3	Soutenir les activités de l'entreprise ou de l'institution	28
UAA4	Poser des actes professionnels dans au moins une langue étrangère nationale au choix (NL/DE) ou en anglais	32
	Total des points ECVET pour la section	180

3. MODALITES DE CAPITALISATION DE LA SECTION : COLLABORATEUR ADMINISTRATIF/COLLABORATRICE ADMINISTRATIVE

3.1. MODALITÉS DE CAPITALISATION DES UNITÉS D'ENSEIGNEMENT DE LA SECTION : COLLABORATEUR ADMINISTRATIF/COLLABORATRICE ADMINISTRATIVE



3.2. MODALITÉS DE CAPITALISATION DES UNITÉS D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE DE LA SECTION : COLLABORATEUR ADMINISTRATIF/COLLABORATRICE ADMINISTRATIVE

UAA 1 Assurer l'accueil et la communication au sein de l'entreprise ou de l'institution

Accueil et communication au sein de l'entreprise ou de l'institution

160 p.

UAA 2 Gérer des écrits, des données et des dossiers

Gestion des écrits, des données et des dossiers - Niveau 1

80 p.

Gestion des écrits, des données et des dossiers - Niveau 2

160 p.

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

Activités de l'entreprise ou de l'institution

100 p.

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

Actes professionnels du collaborateur administratif/de la collaboratrice administrative en langue étrangère - ESST

120 p.

4. TITRE DELIVRE A L'ISSUE DE LA SECTION

Certificat de qualification de « Collaborateur administratif / Collaboratrice administrative » correspondant au certificat de qualification de « Collaborateur administratif / Collaboratrice administrative » délivré par l'enseignement secondaire supérieur de plein exercice.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE



**Enseignement
de Promotion Sociale**

CONSEIL GENERAL DE L'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

Profil professionnel

**COLLABORATEUR ADMINISTRATIF /
COLLABORATRICE ADMINISTRATIVE**

Enseignement troisième degré

Approuvé par le Conseil général de l'Enseignement de Promotion sociale le 26/11/21

COLLABORATEUR ADMINISTRATIF / COLLABORATRICE ADMINISTRATIVE

I. POSITIONNEMENT AU NIVEAU DU CADRE FRANCOPHONE DES CERTIFICATIONS (CFC)

Ce profil professionnel sera positionné au niveau 3 du Cadre francophone des certifications.

II. CHAMP D'ACTIVITES

Le métier de collaborateur administratif est proche d'autres métiers administratifs comme celui de secrétaire, d'assistant de direction ou d'agent d'accueil. Il peut exercer des tâches communes à tous ces métiers et des tâches spécifiques relevant de divers domaines. Dans ce cas, on parlera de collaborateur administratif juridique, technicocommercial, en comptabilité, en construction...

Le collaborateur administratif peut évoluer vers une carrière de secrétaire et d'assistant de direction.

Il assure l'accueil et la communication, gère des écrits, des données, des dossiers et apporte un soutien administratif et logistique aux activités de la structure qui l'emploie. Selon la taille de l'entreprise, ses tâches varieront et pourront être spécifiques à son service d'affectation. Son niveau d'autonomie et de responsabilité sera également variable.

Il exerce le métier seul ou au sein d'une équipe de travailleurs (exerçant le même métier ou d'une équipe pluridisciplinaire) sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique.

III. ACTIVITES CLES

*dans le respect des règles liées à la sécurité et à l'hygiène,
dans le respect des règles liées à la protection de l'environnement,
dans le respect des règles liées à l'ergonomie et la manutention,
en gérant son temps de travail,
en respectant la confidentialité (discretion, secret professionnel),
en respectant les codes relatifs à l'image de l'entreprise (code vestimentaire),*

- ◆ d'assurer l'accueil et la communication au sein de l'entreprise ou de l'institution ;
- ◆ de gérer des écrits, des données et des dossiers ;
- ◆ de soutenir les activités de l'entreprise ou de l'institution.

IV. LIEUX D'EXERCICE DU METIER

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'entreprises privées ou publiques, de collectivités territoriales ou des services de l'Etat.

Elle varie selon le secteur (commerce, industrie, administration/services de l'Etat...) et l'organisation de la structure.

V. SITOGRAPHIE

- Fiche métier ROME V3,
<file:///C:/Users/meloja01/Documents/GT/GT%20collaborateur%20administratif/Adm/Rome.pdf>
- SFMQ, Collaborateur/collaboratrice administratif, www.sfmq.cfwb.be

Supplément au certificat Europass^(*)



Belgique



1. Intitulé du certificat¹

Certificat de qualification de collaborateur administratif

2. Traduction de l'intitulé du certificat²

Administratief Medewerker (NL)

Administrativer Mitarbeiter (DE)

Administrative Assistant (EN)

3. Eléments de compétences acquis

Le certificat de qualification atteste de la maîtrise des acquis d'apprentissage listés ci-dessous :

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

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

Le métier de collaborateur administratif/collaboratrice administrative est référencé dans la fiche M1602 - Opérations administratives du Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (www.pole-emploi.fr).

La nomenclature et la codification du ROME sont utilisées par les différents services publics de l'emploi en Belgique.

Le métier de collaborateur administratif/collaboratrice administrative est proche d'autres métiers administratifs comme celui de secrétaire, d'assistant de direction ou d'agent d'accueil. Le collaborateur administratif peut exercer des tâches communes à tous ces métiers et des tâches spécifiques relevant de divers domaines. Dans ce cas, on parlera de collaborateur administratif juridique, technico-commercial, en comptabilité, en construction...

Le/la collaborateur administratif/collaboratrice administrative assure l'accueil et la communication, gère des écrits, des données, des dossiers et apporte un soutien administratif et logistique aux activités de la structure qui l'emploie. Selon la taille de l'entreprise, ses tâches varieront et pourront être spécifiques à son service d'affectation. Son niveau d'autonomie et de responsabilité sera également variable.

^(*) Note explicative

Ce document vise à compléter l'information figurant sur le certificat/titre/diplôme. Le supplément descriptif du certificat n'a aucune valeur légale. Le format adopté est conforme à la Résolution 93/C 49/01 du Conseil du 3 décembre 1992 concernant la transparence des qualifications, à la Résolution 96/C 224/04 du Conseil du 15 juillet 1996 sur la transparence des certificats de formation professionnelle, ainsi qu'à la Recommandation 2001/613/CE du Parlement européen et du Conseil du 10 juillet 2001 relative à la mobilité dans la Communauté des étudiants, des personnes en formation, des volontaires, des enseignants et des formateurs.

© Union européenne, 2002-2014 | <http://europass.cedefop.europa.eu>

5. Base officielle du certificat

¹ dans la langue d'origine

² Le cas échéant. Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale

Nom et statut de l'organisme certificateur (nom) (adresse) B- CP – COMMUNE Tél. Site WEB : Etablissement organisé/reconnu et subventionné par la Communauté française de Belgique	Nom et statut de l'autorité de tutelle responsable de l'organisme certificateur Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Communauté française de Belgique) Boulevard Léopold II, 44 B – 1080 BRUXELLES Belgique http://www.federation-wallonie-bruxelles.be/ http://www.enseignement.be/
Niveau dans le cadre des certifications de la communauté française de Belgique : niveau 3	Système de notation / conditions d'octroi Évaluation binaire « a satisfait / n'a pas satisfait » établie en référence à des critères d'évaluation (norme) dont tous doivent être rencontrés pour satisfaire à l'épreuve.
Accès au niveau suivant d'éducation/de formation Néant	Accords internationaux Néant
Bases légales du certificat • Décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale (articles 30 et 30 ter). • Accord de coopération du 29 octobre 2015 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française concernant le Service francophone des Métiers et des Qualifications (en abrégé SFMQ). • Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 2 septembre 2015 portant règlement général des études de l'enseignement secondaire de promotion sociale. • Circulaire 5644 : Sanction des études dans l'enseignement secondaire de promotion sociale et dans l'enseignement supérieur de promotion sociale.	

6. Modes d'accès à la certification officiellement reconnus		
Description de l'enseignement suivi	Part du volume total de l'enseignement	Durée (heures/semaines/mois/années)
École : enseignement secondaire de promotion sociale	0 à 82 %	1020 périodes (1 période = 50 minutes)
Apprentissage en contexte professionnel	10 à 18%	80 périodes
Apprentissage non formel validé	0 à 90 %	
Durée totale de l'enseignement		Durée variable : enseignement modulaire (article 14 du Décret du 16 avril 1991)
Niveau d'entrée requis • Etre titulaire du Certificat d'études de base ou réussite d'un test vérifiant les compétences de base (celles du CEB) en français et en mathématiques ; • Les conditions d'admission dans l'enseignement de promotion sociales sont précisées dans les articles 33, 34 et 35 du Décret du 16 avril 1991		
Information complémentaire http://europass.cedefop.europa.eu		
Tout renseignement sur le système d'enseignement de promotion sociale : http://www.enseignement.be/index.php?page=27151		

PROFIL D'ÉQUIPEMENT

Remarque : L'ensemble de l'équipement repris ci-dessous est mis à disposition des apprenants au sein de l'établissement d'enseignement ou de formation de l'O.E.F. et/ou dans tout autre lieu d'apprentissage (extramuros) équipé en conséquence.

En outre, tant les infrastructures que le matériel devront répondre aux normes de sécurité en vigueur.

EQUIPEMENT DE BASE

A. INSTALLATIONS / EQUIPEMENTS

- Salle de cours informatique avec accès Internet

B. MATERIEL

- Matériel de classement
- Appareils de communication (technologies existantes et récentes) : PC, Internet, photocopieur, scanner, imprimante...
- Outils bureautiques, logiciels et/ ou applications informatiques
- Projecteur et écran de projection
- Petit matériel de bureau
- Consommables

Informations utiles (à titre indicatif)

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

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