

## CCPQ

Rue A. Lavallée, 1  
1080 Bruxelles

Tél. : 02 690 85 28

Fax : 02 690 85 78

Email : [ccpq@profor.be](mailto:ccpq@profor.be)  
[www.enseignement.be](http://www.enseignement.be)

**7. ECONOMIE**

**7.1. TRAVAIL DE BUREAU**

**ENCODEUR / ENCODEUSE DE DONNEES**

### **PROFIL DE FORMATION** (Spécifique Art. 45/47)

PQ ayant généré le PF : Agent d'accueil

Accord du Conseil Général

Le 16 décembre 2004

## **LE METIER**

L'emploi *d'encodeur (euse) de données*, aussi appelé *auxiliaire administratif*, s'exerce à partir de consignes précises et sous la responsabilité d'un chef hiérarchique. Il s'apparente aux fonctions d'un employé de bureau polyvalent de premier niveau. Les tâches spécifiques à cet emploi sont essentiellement des tâches d'exécution qui comportent un caractère répétitif.

*L'encodeur de données* a pour fonctions de saisir et de 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 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.

## **REMERCIEMENTS**

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux représentants des formateurs, des professionnels (studios et sociétés de production, indépendants, ateliers spécialisés) , du CEFORA, des syndicats qui, tant dans les groupes de travail qu'au sein de la Commission consultative, nous ont aidés à construire le présent profil de formation spécifique destiné à la formation en alternance et à l'enseignement secondaire spécialisé.

Le Président

Thierry Devillez

Les chargés de mission

Michel Arnold,  
Jean-Paul Platevoet

## ***TABLE DES MATIERES***

Fonction 01	Saisir des textes, encoder des données	5
Fonction 02	Utiliser les outils de la communication et de l'information	8
Fonction 03	Assurer le traitement du courrier (entrant et sortant)	11
Fonction 04	Participer à des opérations de relations publiques	13
Fonction 05	S'intégrer dans le monde professionnel	14

**Fonction 01 : Saisir des textes, encoder des données**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
1.1 Utiliser l'outil informatique.	1.1.1 Utiliser l'outil informatique : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier le système d'exploitation ;</li> <li>▪ utiliser l'explorateur ;</li> <li>▪ créer des dossiers ;</li> <li>▪ gérer des fichiers ;</li> <li>▪ gérer la corbeille ;</li> <li>▪ effectuer des copies de sécurité ;</li> <li>▪ utiliser les commandes internes et externes ;</li> <li>▪ interpréter les messages du système ;</li> <li>▪ utiliser les commandes courantes ;</li> <li>▪ configurer la personnalisation ;</li> <li>▪ etc.</li> </ul>	CM	Face à un système informatique courant, dans le respect du temps alloué et des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel, en utilisant les commandes appropriées, l'apprenant(e): <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gère des fichiers sur disques,</li> <li>▪ effectue des copies de sauvegarde,</li> <li>▪ retrouve des informations sauvegardées,</li> <li>▪ utilise les principales commandes de base,</li> <li>▪ utilise les outils d'aide.</li> </ul> Il consulte des menus d'aide pour résoudre des problèmes ponctuels courants.
1.2 Saisir des textes.	1.2.1 Utiliser le clavier principal et numérique d'un ordinateur.	CM	L'apprenant dactylographie un texte à dix doigts, avec une tolérance d'erreur de 0,5%. L'utilisation d'un procédé de correction est autorisé en cours de travail.
	1.2.2 Utiliser les principales fonctions d'un traitement de texte.	CM	A partir de consignes de travail, l'apprenant <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ crée, ouvre, modifie, nomme et renomme un fichier (un document), le visualise et l'imprime ;</li> <li>▪ manipule des entités en déplaçant, collant, copiant ;</li> <li>▪ crée et formate un tableau ;</li> <li>▪ utilise les outils de correction ;</li> <li>▪ utilise des effets graphiques et met en page un texte ;</li> <li>▪ insère des objets dans un texte ;</li> <li>▪ importe des données d'autres logiciels ;</li> <li>▪ utilise les fonctions du menu impression ;</li> <li>▪ etc.</li> </ul>

	1.2.3 Saisir des documents courants (lettres types, brefs rapports, formulaires, tableaux, etc.) selon les normes d'édition et selon les usages en matière d'écriture, de disposition, de présentation graphique, de lisibilité.	CM	<p>A partir d'un support écrit, imprimé ou manuscrit, comportant des signes de correction et de mise en page normalisés, l'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ interprète correctement les signes de correction et de mise en page ;</li> <li>▪ met en page divers types de documents.</li> </ul> <p>Les documents sont corrects après relecture d'un responsable.</p>
	1.2.4 Préparer l'envoi de mailings, réaliser des publipostages.	CM	<p>L'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ applique correctement la procédure de sélection des lettres types (lettres circulaires, lettres publicitaires, offres de prix, etc.) ;</li> <li>▪ adapte la lettre type selon les instructions ;</li> <li>▪ sélectionne les adresses d'un mailing à partir d'instructions ;</li> <li>▪ crée des formats d'impression d'étiquettes et d'enveloppes ;</li> <li>▪ utilise certaines fonctions avancées d'un traitement de texte.</li> </ul> <p>Les documents produits sont conformes aux consignes.</p>
1.3 Encoder des données diverses.	1.3.1 Utiliser les principales fonctions d'une base de données.	CEP	
	1.3.2 Produire des documents courants (listes, états, extraits, congés, absences, planning, réservations, hébergements, etc).	CEP	
1.4 Utiliser un logiciel tableur.	1.4.1 Sauvegarder et récupérer des feuilles de calcul.	CM	<p>L'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ détermine le type de sauvegarde et de récupération,</li> <li>▪ applique correctement la procédure.</li> </ul>
	1.4.2 Déplacer, copier des cellules.	CM	<p>L'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ définit l'étendue des cellules,</li> <li>▪ repère l'endroit du déplacement,</li> <li>▪ applique la procédure.</li> </ul>

	1.4.3 Effectuer des calculs simples.	CM	L'apprenant(e) utilise les opérateurs adéquats. Les calculs sont exacts.
	1.4.4 Imprimer des données et des graphiques.	CM	L'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ prépare des fichiers pour l'impression en format tableur, en format texte, en graphiques ;</li> <li>▪ met en forme les feuilles de calcul.</li> </ul>

**Fonction 02 : Utiliser les outils de la communication et de l'information**

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
2.1 Tenir à jour des répertoires.	2.1.1 Utiliser les références courantes (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, dictionnaires, annuaires, etc.)	CM	A l'aide de différentes sources et à partir de consignes, l'apprenant identifie le mode de classement des références, interprète les abréviations et les pictogrammes, trouve les informations demandées dans le temps alloué.
	2.1.2 Tenir à jour des utilitaires personnels: agendas, répertoires téléphoniques, répertoires d'adresses, etc.	CEP	
	2.1.3 Consulter, compléter, modifier un agenda électronique.	CEP	
2.2 Utiliser une photocopieuse.	2.2.1 Programmer la duplication d'un document (code entrée, type d'impression, agrandissement et réduction, nombre de copies, marges, etc.)	CM	L'apprenant réalise correctement un tirage conforme aux instructions reçues.
	2.2.2 Réagir aux messages d'erreur courants indiqués par la machine et aux arrêts en cours de travail (burrage, alimentation papier, encre, etc.)	CEP	
	2.2.3 Réaliser les travaux courants dans un service administratif et commercial: duplication, réalisation de transparents, etc.	CM	Cfr 3.2.1
	2.2.4 Assurer la maintenance courante.	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ interprète les messages d'erreur de la machine,</li> <li>▪ accomplit correctement des tâches de premier niveau (alimentation encre et papier, déburrage, etc.)</li> </ul>



2.3 Gérer le petit matériel et les fournitures de bureau.	2.3.1 Tenir à jour les stocks de fournitures (papeterie, encre, produits d'entretien, boissons, etc.)	CEP	
	2.3.2 Evaluer les besoins du service et les anticiper.	CEP	
	2.3.3 Passer les commandes courantes sous la responsabilité d'un supérieur.	CEP	
	2.3.4 Consulter des catalogues de fournisseurs et comparer les prix..	CM	L'apprenant(e) établit un tableau comparatif des prix de différents fournisseurs de petit équipement de bureau.
2.4 Réaliser la présentation visuelle d'un document.	2.4.1 Déterminer l'apparence des titres, sous-titres, mots-clés.	CM	L'apprenant(e) réalise divers documents liés à sa fonction d'accueil (invitations, menus, programmes, affichettes, folders, tarifs, badges, cartes d'entrée, etc.) Il (elle) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ applique les normes codifiées de présentation,</li> <li>▪ applique les options d'impression en fonction du document à produire,</li> <li>▪ applique correctement les procédures de scannage et transfère un document dans un texte en le dimensionnant.</li> </ul>
	2.4.2 Choisir une police et une taille de caractères et proportionner l'espacement des parties du texte à la taille des caractères.	CM	
	2.4.3 Appliquer les directives quant au contenu et à l'apparence d'en-têtes et de bas de pages.	CM	
	2.4.4 Imprimer.	CM	
	2.4.5 Scanner un document.	CM	
	2.4.6 Relier les divers éléments d'un dossier.	CM	L'apprenant(e) applique une technique de reliure.
2.5 Exploiter les possibilités de communication offertes par les TIC	2.5.1 Chercher une information via Internet (coordonnées de sociétés, prix, relations avec des administrations publiques, horaires, etc.)	CM	A partir de consignes, l'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sélectionne un moteur de recherche,</li> <li>▪ produit les informations demandées.</li> </ul>
	2.5.2 Envoyer et recevoir des informations par courrier électronique.	CM	L'apprenant(e), sous la responsabilité d'un chef de service : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ prépare le message selon les usages,</li> <li>▪ envoie le message (y compris à plusieurs destinataires),</li> <li>▪ joint des fichiers attachés,</li> <li>▪ classe les messages (envoyés, reçus),</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"><li>▪ gère le carnet d'adresses,</li><li>▪ envoie un courriel de manière autonome,</li><li>▪ imprime et assure l'acheminement des documents.</li></ul>
--	--	--	--

### **Fonction 3 : Assurer le traitement du courrier (entrant et sortant)**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLASS COMP</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES</b>
3.1 Trier le courrier selon les destinataires (lettres, colis, fax, imprimés).	3.1.1 Appliquer les procédures relatives à la réception du courrier : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ identifier le(s) destinataire(s) ;</li> <li>▪ photocopier les lettres et documents destinés à plusieurs destinataires ou coller un post-it de circulation ;</li> <li>▪ répartir le courrier sur base d'un organigramme ou sur base des références indiquées.</li> </ul>	CM	Dans des situations simulées de réception de courrier, à partir d'un nombre limité d'envois (lettres et annexes) et de l'organigramme d'une société ou d'un service administratif, l'apprenant : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ interprète les références indiquées sur l'envoi,</li> <li>▪ identifie les destinataires (services, personnes),</li> </ul>
3.2 Enregistrer les entrées.	3.2.1 Enregistrer le courrier entrant: : numéro d'ordre, date, nom et adresse de l'expéditeur, destinataire, objet, pièces jointes, observations particulières.	CM	Dans des situations simulées de réception de courrier, l'apprenant saisit correctement les données utiles dans un registre.
3.3 Distribuer le courrier et ses annexes éventuelles.	3.3.1 Répartir le courrier entre les destinataires de l'entreprise ou du service administratif ; photocopier les lettres et documents destinés à plusieurs destinataires.	CEP	
3.4 Examiner le contenu des boîtes aux lettres électroniques.	Cfr 3.4.2	CM	
3.5 Expédier.	3.5.1 Enregistrer le courrier sortant.	CM	Dans des situations simulées d'expédition et à partir d'un nombre limité d'envois (lettres, colis, imprimés, revues, documents divers), l'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ distingue les envois normalisés et non normalisés ;</li> <li>▪ vérifie leur poids ;</li> <li>▪ détermine l'affranchissement à partir des tarifs postaux ;</li> <li>▪ saisit correctement les données utiles dans un registre des expéditions.</li> </ul>
	3.5.2 Affranchir selon les tarifs postaux.	CM	

	3.5.3 Compléter les récépissés de dépôt des envois spéciaux (recommandés, port payé par le destinataire, envois par sociétés privées, colis, etc.)	CM	L'apprenant complète correctement les documents spécifiques.
3.6 Expédier par courrier électronique.	3.6.1 Appliquer les procédures de communication par courrier électronique.	CM	Cfr 3.4.2
3.7 Expédier par fax.	3.7.1 <i>Appliquer correctement la procédure d'envoi.</i>	CEP	
3.8 Classer et archiver des documents spécifiques à la fonction d'accueil (procédés manuels et bureautiques)	3.8.1 Identifier les systèmes de classement courants : alphabétique, numérique, chronologique, idéologique.	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> <li>reconnait les divers systèmes de classement et leur principe organisateur ;</li> <li>classe une liasse de documents selon divers systèmes et dans le respect des règles spécifiques à chacun d'eux.</li> </ul>
	3.8.2 Insérer (extraire) tout type de document dans un (d'un) classement donné.	CM	L'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> <li>classe une liasse de documents selon les consignes données ;</li> <li>trouve rapidement un document (une information) classé(e) selon un système qu'il reconnaît.</li> </ul>
	3.8.3 Indexer un classement, y compris un classement de fiches.	CM	L'indexation est lisible et conforme aux instructions.
	3.8.4 Utiliser un mode informatique de classement et d'archivage.	CM	L'apprenant (e): <ul style="list-style-type: none"> <li>classe des fichiers dans les dossiers adéquats selon les consignes données ;</li> <li>trouve rapidement un fichier classé selon un système qu'il reconnaît.</li> </ul>
	3.8.5 Tenir à jour un carnet d'adresses, informatisé ou manuscrit.	CM	

## **Fonction 04 : Participer à des activités de relations publiques**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLASS COMP</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES</b>
4.1 Participer à l'organisation d'une réunion, d'une manifestation de relations publiques, d'un salon, d'une inauguration, exposition, etc.	4.1.1 <i>Lister, sous la responsabilité d'un supérieur, les tâches à réaliser et le matériel à préparer.</i>	CEP	
	4.1.2 Collationner les réponses.	CM	L'apprenant(e) collationne et classe des documents de réponse ou d'évaluation.
	4.1.3 Appliquer les consignes d'un supérieur relatives à la logistique de la manifestation: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ préparer matériellement les fardes d'information et/ou de documentation;</li> <li>▪ préparer les badges;</li> <li>▪ implanter les équipements et les supports d'information (tableaux, horaires, valves, transparents, etc.)</li> <li>▪ etc.</li> </ul>	CM	Cfr 1.4.4
	4.1.4 <i>Assurer le service sur les lieux de la manifestation (boissons, buffet, vestiaire, etc.)</i>	CEP	

## **Fonction 5 : S'intégrer dans le milieu professionnel**

<b>ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ</b>	<b>COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES</b>	<b>CLASS COMP</b>	<b>INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES</b>
5.1 Communiquer avec la hiérarchie, les clients, les fournisseurs,...	5.1.1 <i>S'exprimer succinctement dans diverses situations de communication.</i>	CEP	
5.2 Actualiser ses informations.	5.2.1 <i>Classer tout document professionnel (revues, catalogues, etc.)</i>	CEP	
	5.2.2 <i>Se tenir au courant des évolutions de la profession</i>	CEP	
5.3 Replacer son activité professionnelle dans le cadre général de l'entreprise et de son fonctionnement.	5.3.1 Identifier les activités des entreprises (activités) de l'amont (par exemple : entreprises clientes) et de l'aval (par exemple : les sous-traitants)	CM	L'apprenant(e) situe son activité dans une chaîne de production ou dans l'organigramme d'un service administratif.
5.4 Identifier les contraintes du métier	5.4.1 <i>Identifier les services, juridictions et organismes liés à la vie professionnelle.</i>	CEP	
	5.4.2 <i>Identifier ses droits et devoirs.</i>	CEP	
	5.4.3 <i>Respecter strictement les règles déontologiques spécifiques à la profession.</i>	CEP	
5.5 Développer des attitudes professionnelles.	5.5.1 <i>Organiser son travail.</i>	CEP	
	5.5.2 <i>S'inscrire dans une perspective de formation permanente :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ être disponible au renouvellement des techniques,</li> <li>▪ s'auto-former aux upgrades des logiciels.</li> </ul>	CEP	
	5.5.3 <i>Développer son autonomie, son sens des responsabilités, sa motivation.</i>	CEP	

	5.5.4 Maîtriser le vocabulaire courant spécifique au domaine dans lequel s'exerce l'emploi (commercial, administratif, hospitalier, etc.)	CEP	
	5.5.5 Chercher constamment la qualité du service et la satisfaction de l'interlocuteur.	CEP	