

CCPQ

Bd Pachéco - 19 - boîte 0
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 55 33

Email : ccpq@profor.be

www.enseignement.be

7. ECONOMIE

TRAVAIL DE BUREAU

AUXILIAIRE ADMINISTRATIF / ADMINISTRATIVE ET D'ACCUEIL

PROFIL DE FORMATION (CQ6 P)

	Accord du Conseil Général	Le 18 octobre 2001
	Confirmation du Parlement	Le 11 juillet 2002

LE METIER

L'emploi d'auxiliaire administratif / administrative et d'accueil 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 / d'une employée de bureau polyvalente de premier niveau. 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) : l'auxiliaire d'accueil est amené(e) à recevoir, informer et orienter des visiteurs ; à 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 : l'auxiliaire administratif / administrative a pour fonctions spécifiques 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 / 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.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux représentants des formateurs, des associations et organismes professionnels, des syndicats qui, tant dans les groupes de travail qu'au sein des commissions consultatives, nous ont aidés à construire le présent profil de formation correspondant au CQ6 de l'enseignement secondaire professionnel.

Michel ARNOLD
Jean-Paul PLATEVOET

Chargés de mission

TABLE DES MATIERES

Le métier		Page 2
Remerciements		Page 3
Table des matières		Page 4
Fonction 01	Accueillir des visiteurs/visiteuses, des clients/clientes (au téléphone, en face à face)	Page 5
Fonction 02	Saisir des textes, encoder des données	Page 10
Fonction 03	Utiliser les outils de la communication et de l'information	Page 13
Fonction 04	Assurer le traitement du courrier (entrant et sortant)	Page 16
Fonction 05	Participer à des activités de relations publiques	Page 18
Fonction 06	S'intégrer dans le milieu professionnel	Page 20

Fonction 01 : Accueillir des visiteurs/visiteuses, des clients/clientes (au téléphone, en face à face)

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
1.1 Recevoir des appels téléphoniques : <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifier l'interlocuteur/interlocutrice, ▪ s'enquérir de l'objet de l'appel, ▪ transmettre. 	1.1.1 Appliquer les formules de politesse et les usages habituels dans une situation d'échange téléphonique.	CM	Dans des situations simulées de communication téléphonique, l'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ présente l'entreprise (le service), se présente ; ▪ adapte son niveau de langage à la situation et aux interlocuteurs/interlocutrices.
	1.1.2 Identifier le correspondant/la correspondante, l'objet de l'appel, les éléments d'information indispensables pour y donner suite.	CM	A partir de différents messages enregistrés, l'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifie précisément l'interlocuteur/interlocutrice ; ▪ identifie l'(les) idée(e) principale(s) d'un entretien, d'une demande ;
	1.1.3 Rédiger un mémo pour transmettre l'information à un tiers.	CM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ note les informations utiles pour y donner suite ; ▪ fait un bref rapport oral de sa conversation ; ▪ rédige un mémo à l'intention d'un destinataire absent.
	1.1.4 Réagir adéquatement aux situations professionnelles courantes.	CM	A partir de simulations et de consignes l'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ filtre les appels, oriente l'interlocuteur/interlocutrice, met en attente, invite à prendre rendez-vous ; ▪ adopte une attitude adéquate face à des situations particulières (p.e. situations conflictuelles) ▪ fait répéter ou épeler un nom, pose des questions, reformule les réponses au besoin ; ▪ informe l'interlocuteur/interlocutrice à partir des données dont il /elle dispose (fichier, agenda, organigramme, guides, annuaires, horaires, tarifs, etc.) ; ▪ prend congé de son interlocuteur/interlocutrice. Sa voix est bien posée, l'intonation et l'articulation sont correctes.

	1.1.5	Utiliser les fonctions courantes d'un standard téléphonique : transmission d'appels, mise en attente, programmation d'un rappel automatique, mise en mémoire de numéros, déviation, téléconférence, etc.	CEP	
	1.1.6	Recevoir, en langues étrangères, des messages oraux simples liés à des contacts professionnels courants.	CEF	
1.2 Emettre des appels à partir de consignes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifier le/la destinataire, ▪ laisser un message, ▪ transmettre. 	1.2.1	Appliquer les formules de politesse et les usages habituels dans une situation d'échange téléphonique.	CM	Cfr 1.1.1
	1.2.2	S'exprimer couramment et succinctement dans diverses situations de communication telles que : <ul style="list-style-type: none"> ▪ appel de correspondants, ▪ commande, réservation, prise de rendez-vous, annulation, demande de renseignements, etc. 	CM	A partir de simulations et de consignes l'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ appelle un correspondant; ▪ formule clairement sa demande; ▪ adopte une attitude adéquate face à des situations particulières (p.e. situations conflictuelles); ▪ pose des questions, reformule les réponses si besoin ; ▪ note les données principales de la conversation; ▪ informe l'interlocuteur/interlocutrice à partir des données dont il /elle dispose (fichier, agenda, organigramme, etc.) ; ▪ prend congé de son interlocuteur/interlocutrice. <p>Sa voix est bien posée, l'intonation et l'articulation sont correctes.</p>
	1.2.3	Utiliser les fonctions courantes d'un répondeur.	CM	L'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ décode le mode d'emploi et les pictogrammes d'un répondeur; ▪ enregistre un message d'accueil selon des consignes.

			Le ton est aimable et l'élocution correcte.	
	1.2.4	Laisser un message sur un répondeur.	CM A partir de consignes, l'apprenant(e) prépare et enregistre un message simple et concis. Le ton est aimable et l'élocution correcte.	
	1.2.5	<i>Emettre, en langues étrangères, des messages oraux simples liés à des contacts professionnels courants.</i>	CEF	
1.3	Utiliser les sources d'information.	1.3.1	Identifier le mode de classement des sources d'information (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires), interpréter les abréviations et pictogrammes.	CM L'apprenant(e) trouve rapidement dans diverses sources les informations qui lui sont demandées
		1.3.2	Identifier les services proposés par les différents opérateurs de téléphonie.	CM A partir d'une documentation mise à sa disposition, l'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifie les services proposés, ▪ les compare (utilité, coût).
1.4	Accueillir et orienter des visiteurs/visiteuses ou des clients/clientes.	1.4.1	<i>Créer un espace d'accueil attrayant.</i>	CEP
		1.4.2	Repérer les comportements créant un climat relationnel favorable : tenue vestimentaire, soin, niveau de langage, élocution, attitudes non verbales, formules de salutation, etc.	CM Dans des situations professionnelles réelles ou simulées et à partir d'une grille d'observation donnée, l'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ adopte une tenue et une attitude correctes, ▪ applique les règles de courtoisie, ▪ évalue son comportement de manière critique.
		1.4.3	Appliquer les formules de politesse et les usages habituels dans une situation de communication en face à face.	CM A partir de situations simulées d'accueil d'un visiteur/une visiteuse ou d'un client/une cliente, l'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ salue le visiteur/la visiteuse, l'identifie, lui propose ses services ;

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ adapte son niveau de langage à l'interlocuteur/interlocutrice ; ▪ s'enquiert de l'objet de la visite ; ▪ note éventuellement les renseignements indispensables pour y donner suite ; ▪ informe l'interlocuteur/interlocutrice à partir des informations dont il/elle dispose, répond lui/elle-même à ses questions ou l'oriente vers le service (la personne) compétent(e) ; ▪ a une attitude d'écoute, de disponibilité, de service ; ▪ réagit en fonction des consignes ou de la situation (faire patienter, inviter à reprendre rendez-vous, proposer de la lecture, etc.).
1.4.4	Délivrer, le cas échéant, les documents de contrôle de l'accès (enregistrement, badges, laissez-passer...) et accomplir les formalités requises (relevé d'identité, clôture de notes, etc.).	CM	Dans des situations d'accueil (au sein de l'établissement ou à l'extérieur), l'apprenant(e) applique correctement les consignes qui lui sont données.
1.4.5	Gérer les supports d'information (tableaux, valves, panneaux d'orientation, etc.).	CM	<p>Dans une situation d'accueil (au sein de l'établissement ou à l'extérieur) l'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ traduit une information pratique en un message simple ; ▪ le dactylographie selon les normes (police de caractère, taille, etc.) ; ▪ propose une implantation adéquate des panneaux de signalisation et des supports d'information.
1.4.6	<p><i>Identifier :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>les documents mis à la disposition du public,</i> ▪ <i>les tarifs, condition de séjour, prestations courantes, services annexes, etc.</i> ▪ <i>fournit des explications simples au public.</i> 	CEP	
1.4.7	Participer à la commercialisation des prestations en divers lieux d'accueil administrations, hôtels, garages, entreprises, etc. : produits « boutiques », locations diverses,	CM	<p>L'apprenant(e) a une connaissance théorique</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ des données figurant sur un rapport de caisse, ▪ des justificatifs indispensables, ▪ des différents modes de paiement.

	services payants (vignettes, timbres, etc.).		
	1.4.8 Situer la fonction d'accueil dans organigramme de la société (du service).	CM	L'apprenant(e) identifie les différents services et les niveaux de responsabilité d'un organigramme simple.
	1.4.9 <i>Recevoir et émettre, en langues étrangères, des messages oraux simples, liés à des contacts professionnels courants.</i>	CEF	
1.5 Gérer la planification des réservations sur le lieu de travail (bureaux, locaux spécialisés, etc.)	1.5.1 <i>Appliquer les procédures fixées par l'entreprise ou le service.</i>	CEP	
	1.5.2 <i>Gérer la logistique d'une réunion (boissons, équipement technique, etc.).</i>	CEP	

Fonction 02 : Saisir des textes, encoder des données

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
2.1 Utiliser l'outil informatique.	2.1.1 Utiliser l'outil informatique : <ul style="list-style-type: none"> ▪ comprendre la notion de système d'exploitation ; ▪ utiliser l'explorateur ; ▪ créer des dossiers ; ▪ gérer des fichiers ; ▪ gérer la corbeille ; ▪ effectuer des copies de sécurité ; ▪ utiliser les commandes internes et externes ; ▪ interpréter les messages du système ; ▪ utiliser les commandes (sauvegarde, backup, etc) ; ▪ configurer la personnalisation ; ▪ etc. 	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"> ▪ gère des fichiers sur disques, ▪ effectue des copies de sauvegarde et des backups, ▪ retrouve des informations sauvegardées, ▪ utilise les principales commandes de base, ▪ utilise les outils d'aide. Il/elle consulte un manuel d'utilisation et/ou des menus d'aide pour résoudre des problèmes ponctuels courants.
2.2 Saisir des textes.	2.2.1 Utiliser le clavier principal et numérique d'un ordinateur.	CM	L'apprenant(e) dactylographie un texte à l'aveugle, à la vitesse de 25 mots/minute, pendant 10 minutes et avec une tolérance d'erreur de 0,5%. L'utilisation d'un procédé de correction est autorisé en cours de travail.
	2.2.2 Utiliser les principales fonctions d'un traitement de texte.	CM	A partir de consignes de travail, l'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ crée, ouvre, modifie, nomme et renomme un fichier (un document), le visualise et l'imprime ; ▪ manipule des entités en déplaçant, collant, copiant ; ▪ crée et formate un tableau ; ▪ utilise les outils de correction ; ▪ utilise des effets graphiques et met en page un texte ; ▪ insère des objets dans un texte ;

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ importe des données d'autres logiciels ; ▪ utilise les fonctions du menu impression ; ▪ etc.
	2.2.3	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.	<p>CM</p> <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"> ▪ interprète correctement les signes de correction et de mise en page ; ▪ met en page divers types de documents. <p>Les documents sont corrects après relecture d'un responsable.</p>
	2.2.4	Préparer l'envoi de mailings.	<p>CM</p> <p>L'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ applique correctement la procédure de sélection des lettres types (lettres circulaires, lettres publicitaires, offres de prix, etc.) ; ▪ adapte la lettre type selon les instructions ; ▪ sélectionne les adresses d'un mailing à partir d'instructions ; ▪ crée des formats d'impression d'étiquettes ; ▪ réalise le publipostage. <p>Les documents produits sont conformes aux consignes.</p>
2.3	Encoder des données diverses.	2.3.1	<p><i>Utiliser les principales fonctions d'une base de données.</i></p> <p>CEP</p>
		2.3.2	<p><i>Produire des documents courants (listes, états, extraits, congés, absences, planning, réservations, hébergements, etc).</i></p> <p>CEP</p>
2.4	Utiliser un logiciel tableur.	2.4.1	<p>Utiliser les principales fonctions d'un tableur.</p> <p>CM</p> <p>L'apprenant(e) produit, sous les directives d'un responsable, des documents professionnels selon les normes d'édition et les usages en matière d'écriture, de disposition, de présentation graphique, de lisibilité.</p>
		2.4.2	<p>Sauvegarde et récupérer des feuilles de calcul.</p> <p>CM</p> <p>L'apprenant(e) applique correctement la procédure de</p>

			sauvegarde et d'ouverture de fichiers.
2.4.3	Déplacer, copier des cellules.	CM	L'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ définit l'étendue des cellules, ▪ repère l'endroit du déplacement, ▪ applique la procédure.
2.4.4	Effectuer des calculs simples (pourcentages, intérêts, etc.)	CM	L'apprenant(e) utilise les opérateurs adéquats. Les résultats sont exacts.
2.4.5	Imprimer des données et des graphiques.	CM	L'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ prépare, met en forme des données et des graphiques et les imprime ; ▪ met en forme les feuilles de calcul.

Fonction 03 : Utiliser les outils de la communication et de l'information

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
3.1 Tenir à jour des répertoires.	3.1.1 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(e) <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifie le mode de classement des références, ▪ interprète les abréviations et les pictogrammes, ▪ trouve les informations demandées dans le temps alloué.
	3.1.2 <i>Tenir à jour des utilitaires personnels: agendas, répertoires téléphoniques, répertoires d'adresses, etc.</i>	CEP	
	3.1.3 <i>Consulter, compléter, modifier un agenda électronique selon des directives.</i>	CEP	
3.2 Utiliser une photocopieuse.	3.2.1 Programmer la duplication d'un document (code entrée, type d'impression, agrandissement et réduction, nombre de copies, marges, etc.)	CM	L'apprenant/ l'apprenante réalise correctement un tirage conforme aux instructions reçues.
	3.2.2 <i>Réagir aux messages d'erreur courants indiqués par la machine et aux arrêts en cours de travail (bourrage, alimentation papier, encre, etc.)</i>	CEP	
	3.2.3 Réaliser les travaux courants dans un service administratif et commercial : duplication, réalisation de transparents, montages, etc.	CM	Cfr 3.2.1
	3.2.4 Assurer la maintenance courante.	CM	L'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ interprète les messages d'erreur de la machine, ▪ accomplit correctement des tâches de premier

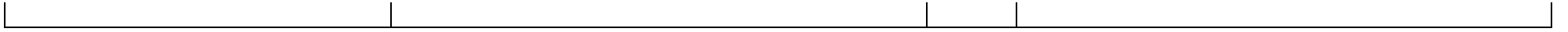
			niveau (alimentation encre et papier, débouillage, etc.)
3.3 Gérer le petit matériel et les fournitures de bureau.	3.3.1 <i>Tenir à jour les stocks de fournitures papeterie, encre, produits d'entretien, boissons, etc.)</i>	CEP	
	3.3.2 <i>Evaluer les besoins du service et les anticiper.</i>	CEP	
	3.3.3 <i>Passer les commandes courantes sous la responsabilité d'un supérieur.</i>	CEP	
	3.3.4 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.
3.4 Réaliser la présentation visuelle d'un document.	3.4.1 Déterminer l'apparence des titres, sous-titres, mots-clés.	CM	L'apprenant(e) réalise divers documents liés à sa
	3.4.2 Choisir une police et une taille de caractères et proportionner l'espacement des parties du texte à la taille des caractères.	CM	fonction d'accueil (invitations, menus, programmes, affichettes, folders, tarifs, badges, cartes d'entrée, etc.). Il/elle : <ul style="list-style-type: none"> ▪ applique les normes codifiées de présentation ; ▪ applique les options d'impression en fonction du document à produire ; ▪ applique correctement les procédures de scannage
	3.4.3 Appliquer les directives quant au contenu et à l'apparence d'en-têtes et de bas de pages.	CM	▪ Transfère un document dans un texte en le dimensionnant.
	3.4.4 Imprimer.	CM	
	3.4.5 Scanner un document.	CM	
	3.4.6 Relier les divers éléments d'un dossier.	CM	L'apprenant(e) applique une technique de reliure et d'assemblage.
3.5 Exploiter les possibilités de communication offertes par les TIC	3.5.1 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"> ▪ sélectionne un moteur de recherche, ▪ produit les informations demandées.
	3.5.2 Envoyer et recevoir des informations par	CM	L'apprenant(e), sous la responsabilité d'un chef de

	courrier électronique.	service : <ul style="list-style-type: none">▪ prépare le message selon les usages,▪ envoie le message (y compris à plusieurs destinataires),▪ joint des fichiers attachés,▪ classe les messages (envoyés, reçus),▪ gère le carnet d'adresses,▪ envoie un courriel de manière autonome,▪ imprime et assure l'acheminement des documents.
--	------------------------	---

Fonction 4 : Assurer le traitement du courrier (entrant et sortant)

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
4.1 Trier le courrier selon les destinataires (lettres, colis, fax, imprimés).	4.1.1 Appliquer les procédures relatives à la réception du courrier : <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifier le(s) destinataire(s) ; ▪ photocopier les lettres et documents destinés à plusieurs destinataires ou coller un papillon de circulation ; ▪ répartir le courrier sur base d'un organigramme ou sur base des références indiquées. 	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(e): <ul style="list-style-type: none"> ▪ interprète les références indiquées sur l'envoi, ▪ identifie les destinataires (services, personnes),
4.2 Enregistrer les entrées.	4.2.1 Enregistrer le courrier entrant: numéro d'ordre, date, nom et adresse de l'expéditeur/expéditrice, destinataire, objet, pièces jointes, observations particulières.	CM	Dans des situations simulées de réception de courrier, l'apprenant(e) saisit correctement les données utiles dans un registre.
4.3 Distribuer le courrier et ses annexes éventuelles.	4.3.1 <i>Répartir le courrier entre les destinataires de l'entreprise ou du service administratif ; photocopier les lettres et documents destinés à plusieurs destinataires.</i>	CEP	
4.4 Examiner le contenu des boîtes aux lettres électroniques.	Cfr 3.4.2	CM	
4.5 Expédier.	4.5.1 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),
	4.5.2 Affranchir selon les tarifs postaux.	CM	l'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ distingue les envois normalisés et non normalisés ; ▪ vérifie leur poids ;

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ détermine l'affranchissement à partir des tarifs postaux ; ▪ saisit correctement les données utiles dans un registre des expéditions.
	4.5.3 Compléter les récépissés de dépôt des envois spéciaux (recommandés, port payé par le destinataire, envois par sociétés privées, colis, etc.)	CM	L'apprenant(e) complète correctement les documents spécifiques.
4.6 Expédier par courrier électronique.	4.6.1 Appliquer les procédures de communication par courrier électronique.	CM	Cfr 3.4.2
4.7 Expédier par fax.	4.7.1 Appliquer correctement la procédure d'envoi.	CM	
4.8 Classer et archiver des documents (procédés manuels et bureautiques)	4.8.1 Identifier les systèmes de classement courants : alphabétique, numérique, chronologique, idéologique.	CM	L'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ reconnaît les divers systèmes de classement et leur principe organisateur ; ▪ insère des documents selon divers systèmes et dans le respect des règles spécifiques à chacun d'eux.
	4.8.2 Insérer (extraire) tout type de document dans un (d'un) classement donné.	CM	L'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ classe une liasse de documents selon les consignes données ; ▪ trouve rapidement un document (une information) classé(e) selon un système qu'il reconnaît.
	4.8.3 Indexer, signaler un classement, y compris un classement de fiches.	CM	Le signalement du classement est lisible et conforme aux instructions.
	4.8.4 Utiliser un mode informatique de classement et d'archivage.	CM	L'apprenant(e): <ul style="list-style-type: none"> ▪ classe des fichiers dans les dossiers adéquats selon les consignes données ; ▪ trouve rapidement un fichier classé selon un système qu'il reconnaît.
	4.8.5 <i>Tenir à jour un carnet d'adresses, informatisé ou manuscrit.</i>	CEP	



Fonction 05 : Participer à des activités de relations publiques

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
5.1 Participer à l'organisation d'une réunion, d'une manifestation de relations publiques, d'un salon, d'une inauguration, exposition, etc.	5.1.1 <i>Lister, sous la responsabilité d'un supérieur, les tâches à réaliser et le matériel à préparer.</i>	CEP	
	5.1.2 Collationner les réponses écrites et orales.	CM	
	5.1.3 Appliquer les consignes d'un supérieur relatives à la logistique de la manifestation : <ul style="list-style-type: none"> ▪ préparer matériellement les fardes d'information et/ou de documentation; ▪ préparer les badges; ▪ implanter les équipements et les supports d'information (tableaux, horaires, valves, transparents, etc.) ▪ etc. 	CM	Cfr 1.4.4
	5.1.4 Assurer le service sur les lieux de la manifestation (boissons, buffet, vestiaire, etc.)	CM	A l'occasion d'une manifestation scolaire ou autre, l'apprenant(e) participe à la logistique de l'accueil.
5.2 Accueillir les visiteurs/visiteuses (clients/clientes, spectateurs/spectatrices) sur les lieux de la manifestation et, le cas échéant, contrôler les accès.	5.2.1 Identifier l'interlocuteur/interlocutrice qui se présente et vérifier son droit d'accès (invitation, billets, etc.) lui délivrer, si nécessaire, un laissez-passer.	CM	
	5.2.2 <i>Guider le visiteur/la visiteuse (le client/la cliente) vers un service ou vers une place.</i>	CEP	
5.3 Accueillir les usagers/usagères de services publics ou privés	5.3.1 <i>Identifier l'interlocuteur/interlocutrice qui se présente</i>	CEP	

(administration, Poste, hôpital, banque, etc.)		<i>Et vérifier son droit d'accès (invitation, billets, etc.) lui délivrer, si nécessaire, un laissez-passer.</i>	
	5.3.2	<i>Repérer la demande du visiteur/visiteuse.</i>	CEP
	5.3.3	<i>Identifier précisément la localisation des différents services afin d'orienter adéquatement l'usager.</i>	CEP
	5.3.4	<i>Le cas échéant, délivrer des services payants (vignettes, timbres, formulaires courants, etc.) ou gratuits (cartes, documentation, etc.).</i>	CEP

Fonction 06 : S'intégrer dans le milieu professionnel

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
6.1 Communiquer avec la hiérarchie, les clients/clientes, les fournisseurs/fournisseuses,...	6.1.1 <i>S'exprimer succinctement dans diverses situations de communication.</i>	CEP	
6.2 Actualiser ses informations.	6.2.1 <i>Classer tout document professionnel (revues, catalogues, etc.)</i>	CEP	
	6.2.2 <i>Se tenir au courant des évolutions de la profession.</i>	CEP	
6.3 Replacer son activité professionnelle dans le cadre général de l'entreprise et de son fonctionnement.	6.3.1 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.
6.4 Identifier les contraintes du métier	6.4.1 <i>Identifier les services, juridictions et organismes liés à la vie professionnelle.</i>	CEP	
	6.4.2 <i>Identifier ses droits et devoirs.</i>	CEP	
	6.4.3 <i>Respecter strictement les règles déontologiques spécifiques à la profession.</i>	CEP	
6.5 Développer des attitudes professionnelles.	6.5.1 <i>Organiser son travail.</i>	CEP	
	6.5.2 <i>S'inscrire dans une perspective de formation permanente :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ être disponible au renouvellement des techniques, ▪ s'auto-former aux upgrades des logiciels de la 	CEP	

	<i>profession,</i>		
6.5.3	<i>Développer son autonomie, son sens des responsabilités, sa motivation.</i>	CEP	
6.5.4	<i>Maîtriser le vocabulaire courant spécifique au domaine dans lequel s'exerce l'emploi (commercial, administratif, hospitalier, etc.)</i>	CEP	
6.5.5	<i>Chercher constamment la qualité du service et la satisfaction de l'interlocuteur.</i>	CEP	