

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

7.1. TRAVAIL DE BUREAU

TECHNICIEN / TECHNICIENNE DE BUREAU

- en administrations publique
- en P.M.E.
- en services administratifs d'industries
- en banques
- en sociétés d'assurances

PROFIL DE QUALIFICATION

Validation par la C.C.P.Q.

Le 6 novembre 1996

LE METIER

Le développement des compétences indiquées dans ce document implique la maîtrise de notions de base en économie, en droit (civil, commercial, fiscal, social, public), en comptabilité et en gestion. Conformément à la méthodologie de la C.C.P.Q., ces notions seront fixées dans leur contenu et leur extension par les concepteurs de programmes.

L'expression « technicien/technicienne de bureau » est une appellation générique couvrant divers métiers administratifs dont les fonctions consistent pour l'essentiel à recueillir, vérifier, trier, saisir, traiter, transformer, présenter des données ; envoyer des informations écrites et orales de manière manuelle et/ou avec du matériel électronique ou informatique.

Le contenu du travail varie selon les lieux de l'activité (services administratifs d'industrie, P.M.E., entreprises commerciales, administrations publiques, banques, compagnie d'assurance, etc.). Cependant, même si elles sont plus ou moins variées et spécialisées, ces activités professionnelles font appel à un ensemble limité de compétences bien spécifiques.

Le technicien/la technicienne de bureau assure également des fonctions relevant de l'emploi-type « aide-comptable », particulièrement dans les petites entreprises.

FONCTIONS	ACTIVITES	COMPETENCES
1. ACCUEILLIR ET ORIENTER LES VISITEURS	1.1. saluer	<ul style="list-style-type: none"> • connaître les règles de politesse • adopter ces règles • se contrôler, ne pas laisser apparaître ses problèmes personnels devant le visiteur
	1.2. identifier le visiteur, le client et l'objet de la visite	<ul style="list-style-type: none"> • écouter, reformuler • questionner • comprendre l'objet de la visite grâce à des questions
	1.3. orienter vers le service ad hoc ou répondre soi-même	<ul style="list-style-type: none"> • connaître l'organigramme de la société. • connaître les principales tâches de chaque service. • s'exprimer couramment en français, éventuellement dans les autres langues.
	1.4. retenir les visiteurs non attendus, et les prier de prendre rendez-vous	<ul style="list-style-type: none"> • s'exprimer couramment en français, éventuellement dans les autres langues. • (voir remarque générale sur les langues étrangères)
2. ASSURER LES APPELS TELEPHONIQUES ENTRANTS ET SORTANTS	2.1. tenir à jour un registre comportant les numéros de téléphone les plus demandés	<ul style="list-style-type: none"> • cfr. classement
	2.2. chercher, demander les numéros de téléphone inconnus	<ul style="list-style-type: none"> • pouvoir utiliser les annuaires téléphoniques
	2.3. obtenir la communication	
	2.4. saluer, présenter la firme	<ul style="list-style-type: none"> • cfr. saluer
	2.5. identifier l'interlocuteur, ne pas avoir peur de faire épeler, répéter le nom	<ul style="list-style-type: none"> • oser faire répéter

	<p>2.6. identifier l'objet de l'appel et donner suite</p> <ul style="list-style-type: none"> - faire suivre - inciter à retéléphoner - prendre un message - renseigner, informer 	<ul style="list-style-type: none"> • apprécier la nature de la demande de l'interlocuteur (le questionner) • décider de la suite à donner
3. TRIER	3.1. lire les courriers, les fax, les documents en vue de découvrir l'objet du message	<ul style="list-style-type: none"> • comprendre un document écrit en français, ou dans une langue étrangère • connaître les courriers-types
	3.2. trier selon le destinataire	<ul style="list-style-type: none"> • connaître l'organigramme de la société • connaître les principales tâches de chaque service • appliquer une procédure de tri
	3.3. enregistrer les entrées	<ul style="list-style-type: none"> • inscrire dans des fiches pré-imprimées
	3.4. faire parvenir les pièces	<ul style="list-style-type: none"> • s'assurer de la destination correcte
4. VERIFIER	4.1. contrôler l'exhaustivité et la conformité des documents, du courrier (interne-externe), à la réception et à l'envoi	<ul style="list-style-type: none"> • connaître parfaitement les documents-types et les informations afférentes • appliquer une procédure de contrôle
	4.2. signaler à la personne responsable la non-adéquation des documents	<ul style="list-style-type: none"> • s'exprimer couramment en français
	4.3. corriger les documents si cela relève de son ressort	<ul style="list-style-type: none"> • rechercher les informations manquantes • faire preuve de débrouillardise • appliquer une procédure de correction
5. ENREGISTRER DES DONNEES	5.1. identifier l'information à saisir	<ul style="list-style-type: none"> • connaître la nature de l'information à rechercher • sélectionner les informations pertinentes
	5.2. coder les informations à saisir selon les règles	<ul style="list-style-type: none"> • connaître les codes en usage : internes à la firme, d'une part; conventionnels, d'autre part. • les appliquer

	5.3. "saisir" à l'aide des outils bureautiques	<ul style="list-style-type: none"> • connaître le clavier et le fonctionnement des machines bureautiques • connaître l'orthographe • connaître les fonctions des logiciels propres aux entreprises: traitements de texte, bases de données, tableurs de comptabilité, gestion des stocks, facturation • connaître les commandes actionnant les différentes fonctions • appliquer les connaissances relatives aux outils bureautiques
	5.4. "saisir" à partir d'un enregistrement	<ul style="list-style-type: none"> • cfr. "saisir à l'aide des outils bureautiques." • connaître l'orthographe • appliquer les règles de l'orthographe • dédramatiser, maîtriser l'angoisse liée à l'utilisation du dictaphone
	5.5. construire des tableaux statistiques	<ul style="list-style-type: none"> • connaître les représentations graphiques courantes • connaître les fonctions et les commandes de mise en page des graphiques • appliquer les procédures adéquates
	5.6. repérer et interpréter correctement les messages d'erreur. 5.7. réagir à ces messages	<ul style="list-style-type: none"> • connaître la signification des messages d'erreur • être vigilant pour identifier ce type de message à l'écran • identifier les causes de ces messages • déterminer une solution au problème identifié • persévérer en cas de blocage • appliquer la solution
	5.8. sauvegarder	<ul style="list-style-type: none"> • connaître la procédure de sauvegarde • appliquer la procédure
6. TRAITER DES DONNEES - GERER UN DOSSIER	6.1. identifier le problème à traiter	<ul style="list-style-type: none"> • analyser les données • connaître les procédures standards de résolution

		des cas, spécifiques à l'organisme
	6.2. rassembler les pièces nécessaires au traitement	<ul style="list-style-type: none"> • connaître les contenus des bases de données (archives...) • connaître les modes d'utilisation des bases de données • connaître les principes de classement • connaître les notions théoriques relatives à la matière traitée • connaître l'alphabet • appliquer les connaissances relatives à la gestion de dossiers
	6.3. établir le dossier et assurer le suivi	<ul style="list-style-type: none"> • connaître les notions théoriques en relation avec l'objet traité ¹ • ajuster les cas particuliers aux catégories générales de la procédure • rechercher une nouvelle procédure en cas de blocage • appliquer la procédure choisie
7. METTRE EN FORME DES DONNEES	7.1. mettre en page des données (textes et tableaux) selon des "feuilles de style" conventionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • connaître les fonctions de mise en page des logiciels utilisés • connaître les présentations conventionnelles de l'organisme selon la nature du document • pouvoir transposer le format écran en format réel • mobiliser les connaissances de mise en page disponibles pour concevoir une mise en page nouvelle
	7.2. imprimer les données	<ul style="list-style-type: none"> • appliquer la procédure d'impression
	7.3. personnaliser des envois groupés (mailing-publipostage)	<ul style="list-style-type: none"> • appliquer la procédure de publipostage

¹ Remarque concernant les connaissances théoriques. L'objet traité varie selon le type d'entreprise. Les notions théoriques qui y sont liées renvoient habituellement à la comptabilité (voir aide-comptable), à la législation sociale, à la législation fiscale, à la législation commerciale et parfois à l'arithmétique commerciale.

	7.4. modifier les données déjà enregistrées	<ul style="list-style-type: none"> • connaître la structure des fichiers • appliquer la procédure d'accès au fichier et la procédure de modification • prévoir les conséquences des modifications, vérifier et réajuster éventuellement
	7.5. interpréter correctement les messages d'erreur liés au logiciel utilisé	<ul style="list-style-type: none"> • connaître la signification des messages d'erreur
	7.6. réagir à ces messages	<ul style="list-style-type: none"> • être vigilant pour identifier ce type de message à l'écran • identifier les causes de ces messages • déterminer la cause du problème identifié • appliquer la solution
8. EXPEDIER	8.1. rassembler les pièces à envoyer	<ul style="list-style-type: none"> • se concentrer lors des envois sélectifs
	8.2. préparer matériellement l'envoi	<ul style="list-style-type: none"> • connaître les normes et tarifs postaux • appliquer ces normes et ces tarifs
	8.3. transmettre par fax	<ul style="list-style-type: none"> • connaître et appliquer les procédures de fonctionnement du fax
9. REDIGER	9.1. noter des messages oraux circonscrits sous forme de mémos	<ul style="list-style-type: none"> • sélectionner les informations essentielles dans un message court, mais fidèle
	9.2. prendre note sous la dictée	<ul style="list-style-type: none"> • connaître l'orthographe
	9.3. émettre des bordereaux, des justificatifs, des bons de commandes, des factures et remplir des formulaires	<ul style="list-style-type: none"> • appliquer les règles de l'orthographe • connaître les documents • connaître la formulation standard adoptée par l'organisme pour chaque type de documents • vérifier par relecture
	9.4. écrire des lettres courantes (courrier-type)	<ul style="list-style-type: none"> • rédiger dans un style conventionnel des informations explicites

	9.5. élaborer de brefs rapports, des compte-rendus succincts	<ul style="list-style-type: none"> dégager les idées principales à transmettre rédigier dans un style courant
	9.6. concevoir et élaborer des tableaux statistiques simples	<ul style="list-style-type: none"> maîtriser la logique des tableaux à double entrée
	9.7. paginer, dater, indicer	<ul style="list-style-type: none"> connaître les codes signalétiques appliquer ces codes être vigilant
10. PLANIFIER - ORGANISER	10.1. planifier le suivi de tous les travaux réguliers et irréguliers	<ul style="list-style-type: none"> inventorier toutes les tâches à réaliser distinguer l'essentiel de l'accessoire établir la logique de déroulement en fonction de différents critères (urgence, délais, enchaînement logique, durée...) décider des priorités (oser prendre des initiatives)
11. CONSULTER	11.1. interroger les bases de données 11.2. examiner le contenu des boîtes aux lettres électroniques	<ul style="list-style-type: none"> connaître la procédure de recherche des bases de données connaître les structures d'enregistrement dans les bases de données appliquer une procédure de consultation de bases de données appliquer la procédure de consultation des boîtes aux lettres électroniques connaître la signification des messages d'erreur être vigilant pour identifier ce type de message à l'écran identifier les causes de ces messages déterminer la cause du problème identifié appliquer la solution
12. COMMUNIQUER	12.1. transmettre un message oral (ex. passer commande, procéder à des réservations,...)	<ul style="list-style-type: none"> s'exprimer couramment en français, éventuellement en langues étrangères s'assurer de la compréhension

	<p>12.2. répondre à un message oral et donner suite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - faire suivre - renseigner, informer - inciter à retéléphoner 	<ul style="list-style-type: none"> • comprendre les informations transmises • reformuler si nécessaire • apprécier la nature de la demande de l'interlocuteur (le questionner) • décider de la suite à donner • être débrouillard
13. CLASSER	<p>13.1. codifier les documents propres au service</p> <p>13.2. "archiver" les documents, par des procédés manuels ou bureautiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • connaître les différents types de classement • connaître l'alphabet • connaître les différents documents • construire un classement spécifique à l'organisation à partir de principes généraux • identifier le type de document • ajuster le cas particulier aux catégories générales de classement • appliquer la procédure de classement
14. REPRODUIRE	<p>14.1. utiliser toutes les possibilités d'une photocopieuse</p>	<ul style="list-style-type: none"> • connaître et appliquer toutes les fonctions et commandes de la photocopieuse • pouvoir utiliser un mode d'emploi