

CCPQ

Rue A. Lavallée, 1

1080 Bruxelles

Tél. : 02 690 85 28

Fax : 02 690 85 78

Email : ccpq@profor.be

www.enseignement.be

7. ECONOMIE

7.1. TRAVAIL DE BUREAU

TECHNICIEN / TECHNICIENNE DE BUREAU

PROFIL DE FORMATION (CQ6 T)

PQ ayant généré le PF : Technicien/Technicienne de bureau	Accord du Conseil Général	Le 21 juin 2007
	Confirmation du Parlement	Le 22 février 2008 (AGCF)

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 CCPQ, 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, PME, entreprises commerciales, administrations publiques, banques, compagnies d'assurances, 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.

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, nous ont aidés à construire le présent profil de formation correspondant au CQ6 de l'enseignement secondaire technique.

Président du secteur

« ECONOMIE »

Thierry Devillez

Chargé de Mission

Jean-Paul Platevoet

TABLE DES MATIERES

	page	
Fonction 01	Accueillir et orienter les visiteurs	5
Fonction 02	Communiquer, assurer les appels téléphoniques entrants et sortants	7
Fonction 03	Trier et vérifier les documents internes et externes	9
Fonction 04	Expédier le courrier	11
Fonction 05	Enregistrer, saisir, consulter des données	12
Fonction 06	Mettre en forme des données	16
Fonction 07	Traiter des données, gérer des dossiers	18
Fonction 08	Planifier, organiser	21
Fonction 09	Rédiger	23
Fonction 10	Classer, reproduire	25
Fonction 11	S'intégrer dans la vie professionnelle	26

Fonction 01 : Accueillir et orienter les visiteurs

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
1.1 Saluer, identifier le visiteur (le client) et l'objet de sa visite ; l'orienter vers le service (la personne) ad hoc ou répondre soi-même ; retenir les visiteurs non attendus et les prier de prendre rendez-vous.	1.1.1 Etablir une relation de communication dans une situation de face à face : <ul style="list-style-type: none"> ▪ accueillir un visiteur ; ▪ l'écouter, le questionner, reformuler ses réponses ; ▪ mener un entretien ; ▪ appliquer les règles de courtoisie. 	CM	Dans des situations de simulation (jeux de rôles par exemple), l'apprenant(e) est capable de <ul style="list-style-type: none"> ▪ saluer le visiteur (le client), l'identifier, s'enquérir de l'objet de sa visite, répondre à sa demande ou l'orienter ; ▪ retenir un visiteur, le prier de prendre rendez-vous. <p>Une attention particulière sera accordée aux attitudes (courtoisie, politesse, empathie, etc.)</p>
1.2 Mettre en œuvre des compétences linguistiques	1.2.1 Comprendre et émettre, en langues étrangères, des messages oraux courants liés à des contacts professionnels en face à face.	CM	L'apprenant(e) est à même d'accueillir un visiteur, un client en langue étrangère, dans le cadre professionnel (voir ci-dessus).
1.3 Plusieurs compétences générales doivent être mobilisables à tout moment par le technicien de bureau (...) Il s'agit de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ la correction de sa présentation et des rapports sociaux, ▪ le souci du client et de sa satisfaction, ▪ l'amabilité, ▪ le souci de la qualité du service rendu 	1.3.1 <i>Faire preuve de diplomatie :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>comprendre la logique et les émotions d'un interlocuteur,</i> ▪ <i>montrer à l'interlocuteur qu'on le comprend,</i> ▪ <i>proposer avec fermeté et courtoisie en utilisant les précautions oratoires.</i> 	CEP	
	1.3.2 <i>Participer à la valorisation de l'image de l'entreprise (du service) :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>connaître l'image que l'entreprise veut donner d'elle-même,</i> ▪ <i>maintenir une qualité constante du service,</i> ▪ <i>avoir le souci du client,</i> ▪ <i>percevoir l'esprit d'entreprise,</i> ▪ <i>s'impliquer dans les plans d'action en vue d'une gestion globale de la qualité (Total</i> 	CEP	

	<i>Quality Management).</i>		
--	-----------------------------	--	--

Fonction 02 : Communiquer, assurer les appels téléphoniques entrants et sortants

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
2.1 Obtenir la communication, saluer, présenter la firme (le service) ; identifier l'interlocuteur, ne pas avoir peur de faire répéter et épeler le nom ; identifier l'objet de l'appel et y donner suite : <ul style="list-style-type: none"> ▪ transmettre l'appel, ▪ inciter à retéléphoner, ▪ prendre un message, ▪ renseigner, informer. 	2.1.1 Etablir une relation de communication dans une situation d'échange téléphonique : <ul style="list-style-type: none"> ▪ recevoir et émettre des appels, ▪ mener un entretien, ▪ appliquer les usages téléphoniques et les règles de courtoisie, ▪ assurer le suivi. 	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifie l'interlocuteur et l'(les) idée(s) principale(s) d'un entretien ; ▪ utilise une technique de prise de notes (abréviations conventionnelles et personnelles, symboles, dispositions schématiques, mots-clés, méthode abrégée, etc.) ; ▪ fait oralement rapport de l'entretien à un tiers. La précision et la concision du rapport sont prises en compte. En situation réelle ou en simulation, ces échanges téléphoniques permettront d'évaluer la qualité de l'expression, de l'intonation, de l'articulation.
	2.1.2 S'exprimer couramment et succinctement dans diverses situations de communication. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> ▪ commander des biens ou des services, réserver, prendre rendez-vous, annuler, demander des renseignements ; ▪ laisser un message sur répondeur ; 	CM	L'apprenant(e) sera confronté à des situations plus complexes, liées à différents milieux professionnels, exigeant de sa part de demander des renseignements complémentaires et de reformuler les réponses d'un correspondant, tant pour renseigner et informer adéquatement un interlocuteur que pour commander, prendre rendez-vous, etc.
2.2 Tenir à jour un répertoire comportant les numéros de téléphone les plus demandés ; chercher, demander des numéros de téléphone inconnus.	2.2.1 Utiliser les références courantes (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires, etc.) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifier l'ordre et le mode de classement des données, 	CM	Dans le cadre d'une recherche demandée, l'apprenant(e) réunit, dans un temps alloué, les informations pertinentes.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ interpréter les abréviations et les pictogrammes, ▪ trouver rapidement une information. 		
	2.2.2 Tenir à jour des utilitaires personnels tant manuels qu'électroniques (agendas, mémos, répertoires, tarifs, numéros de téléphone et de fax, etc.)	CM	
2.3 Mettre en œuvre des compétences linguistiques en langues étrangères	2.3.1 Comprendre et émettre, en langues étrangères, des messages oraux courants liés à des contacts téléphoniques professionnels.	CM	L'apprenant(e) est à même de recevoir ou d'émettre un appel téléphonique en langue étrangère, dans le cadre professionnel (voir indicateur en 2.1.2).
2.4 Cfr 1.3	2.4.1 Cfr 1.3.1 et 1.3.2.		

Fonction 03 : Trier et vérifier les documents internes et externes

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
3.1 Lire le courrier, les fax, les documents, afin de découvrir l'objet du message ; trier le courrier selon les destinataires ; faire parvenir les pièces.	3.1.1 Identifier le(s) destinataire(s) et l'objet d'un courrier et le répartir sur la base d'un organigramme ou de références indiquées sur l'envoi.	CM	Dans des situations simulées de réception du courrier, l'apprenant(e) accomplit correctement et dans un temps alloué les tâches d'identification et de répartition du courrier.
	3.1.2 Etablir l'organigramme de la société (du service) en spécifiant le rôle et la compétence de chaque département, le rapport des départements entre eux, les noms des personnes responsables.	CM	Sur la base d'indications fournies, d'observations ou de stages, l'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> ▪ lit et comprend un organigramme, ▪ établit les relations entre services (personnes), ▪ identifie le cheminement normal du traitement d'un dossier ou d'une demande, ▪ identifie les lieux stratégiques (traitement, décision, contrôle).
3.2 Enregistrer les entrées.	3.2.1 Comprendre et appliquer les procédures relatives à la réception du courrier.	CM	Dans des situations simulées de réception de courrier, l'apprenant(e) comprend et applique les consignes et procédures de travail. Dans des situations réelles (stage, formation en alternance), il s'adapte aux usages de l'entreprise (du service).
3.3 Mettre en œuvre des compétences linguistiques en langues étrangères	3.3.1 Trier des documents courants rédigés dans une langue étrangère (réservations, demandes de renseignement et de documentation, commandes, factures, formulaires administratifs, catalogues, modes d'emploi, etc.)	CM	L'apprenant (e) est à même d'identifier le type de document en langue étrangère et de le faire parvenir à la personne et / ou au service adéquat.
3.4 Contrôler l'exhaustivité et la conformité des documents, du courrier (interne et externe) à la réception et à l'envoi ; signaler à la	3.4.1 Vérifier que les pièces jointes mentionnées figurent dans un envoi et signaler les erreurs éventuelles à un responsable de service.	CM	Cfr 3.1.1

<p>personne responsable la non adéquatation des documents.</p>			
<p>3.5 Examiner le contenu des boîtes aux lettres électroniques.</p>	<p>3.5.1 Utiliser les principales fonctions d'un logiciel de communication.</p>	<p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) consulte un courrier électronique</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ à partir de consignes, ▪ de manière autonome, <p>(...) dans le respect du temps alloué, des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel et en utilisant les commandes appropriées.</p>

Fonction 04 : Expédier le courrier

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
4.1 Rassembler les pièces à envoyer ; contrôler l'exhaustivité et la conformité des documents, du courrier (interne et externe) à la réception et à l'envoi.	4.1.1 Vérifier que les pièces jointes mentionnées figurent dans un envoi et signaler les erreurs éventuelles à un responsable de service.	CM	Dans des situations simulées d'envoi du courrier, l'apprenant(e) accomplit correctement et dans un temps alloué les tâches demandées.
4.2 Préparer matériellement l'envoi, transmettre par fax.	4.2.1 Comprendre et appliquer les procédures relatives à l'expédition du courrier.	CM	Cfr 4.1.1. Les normes et tarifs postaux sont appliqués correctement, les envois sont enregistrés.
	4.2.2 Utiliser, avec l'aide éventuelle d'un mode d'emploi, un fax, un pèse-lettres, une timbreuse.	CM	L'apprenant(e) utilise correctement les outils bureautiques selon les consignes reçues.
4.3 Utiliser le courrier électronique	4.3.1 Expédier le courrier électronique de façon professionnelle .	CM	L'apprenant(e) envoie un courrier électronique à partir de consignes, en tenant compte <ul style="list-style-type: none"> ➤ de la netiquette (règles d'éthique...) ➤ des règles administratives (signature...) ➤ ...

Fonction 05 : Enregistrer, saisir, consulter des données

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
5.1 Coder les informations à saisir selon les règles.	5.1.1 <i>Appliquer une codification des données et interpréter la signification d'informations codées.</i>	CEP	
5.2 Identifier l'information à saisir.	5.2.1 Identifier et vérifier le contenu d'un document courant (commercial, administratif, financier).	CM	Face à un document courant, l'apprenant(e) établit un schéma de situation synthétisant les éléments d'identification (interlocuteur, objet du document, annexes, rubriques à compléter).
	5.2.2 <i>Reconstituer l'historique d'un document après consultation du dossier, situer un document dans une chaîne d'autres documents.</i>	CEP	
5.3 Saisir à l'aide des outils bureautiques, saisir à partir d'un enregistrement, construire des tableaux.	5.3.1. Gérer professionnellement le système d'exploitation.	CM	Face à un système informatique courant, en utilisant les commandes appropriées, l'apprenant(e) est capable <ul style="list-style-type: none"> ▪ de gérer des fichiers, ▪ d'effectuer des copies de sauvegarde, ▪ d'utiliser adéquatement les outils d'aide.
	5.3.2. Utiliser le clavier principal et numérique avec une dextérité et une rapidité professionnelles en intégration avec les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte.	CM	L'apprenant frappe un texte à l'aveugle, à la vitesse de 30 mots/minute, pendant 10 minutes, avec une tolérance d'erreur de 0,5%, l'utilisation de tout procédé de correction étant autorisée en cours de travail. Il / elle assure la mise en page, la mise en forme automatique des paragraphes, la fonction « couper – copier- coller », la recherche – le remplacement...
	5.3.3. Utiliser un logiciel de traitement de texte : créer, saisir, modifier et imprimer tout document professionnel (lettre, compte-rendu, formulaire, rapport, etc.) selon les normes d'édition et selon les usages en matière d'écriture, de	CM	L'apprenant(e) est à même de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ présenter un courrier élaboré ▪ présenter un document de plusieurs pages. <p>Ces documents incluront notamment</p>

<p>disposition, de présentation graphique</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. à partir d'un support écrit, imprimé ou manuscrit, comportant des signes normalisés, conventionnels et personnels de correction et de mise en page ; 2. à partir de notes prises sous la dictée ; 3. à partir d'un enregistrement. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ entête, pied de page ▪ caractères spéciaux, ▪ citations, ▪ rubriques, ▪ tableaux, ▪ colonnes, ▪ note de bas de page, ▪ énumérations, ▪ styles et hiérarchisation, ▪ table de matière et index, ▪ modèles ▪ etc. <p>Les documents produits sont utilisables professionnellement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ils ne présentent plus aucune erreur d'orthographe, de syntaxe, de ponctuation à la deuxième impression, après relecture par un responsable de service ; ▪ ils sont conformes aux normes d'édition (IBN, code édition, Poste, normes internationales) ; ▪ ils sont produits dans le respect du temps alloué. <p>L'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ interprète correctement les indications de mise en page ; ▪ utilise adéquatement le matériel d'enregistrement ; ▪ met en œuvre une technique de prise rapide de notes.
<p>5.3.4. Saisir des textes rédigés dans une langue étrangère, à partir de supports écrits.</p>	<p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) frappe un texte écrit dans une langue étrangère avec une tolérance d'erreur de 1%.</p>
<p>5.3.5. Utiliser un logiciel de gestion de fichiers, consulter les données d'une base.</p>	<p>CM</p>	<p>Face à un logiciel de complexité limitée comportant plusieurs fichiers, l'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ applique un mode opératoire rigoureux d'accès aux données, ▪ trouve dans un temps alloué une information demandée.

<p>5.3.6. Utiliser les principales fonctions d'un logiciel tableur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ définir les documents à produire, ▪ collecter les données à traiter, ▪ préparer et éditer des feuilles de calcul simples, ▪ représenter graphiquement des données, ▪ choisir un modèle adéquat de graphique, ▪ modifier une mise en page. 	CM	<p>Dans différentes situations (facturation, comptabilité simplifiée, gestion de stock, statistiques...), l'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ effectue les 4 opérations de calcul de base, les calculs d'arithmétique commerciale, la règle de trois, ▪ utilise les fonctions simples telles que moyennes, maximum, minimum, le test conditionnel, etc. ▪ représente graphiquement des données,
<p>5.3.7. Utiliser les principales fonctions d'un logiciel comptable :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ encoder les documents commerciaux nationaux simples et les documents financiers y afférents, ▪ éditer la déclaration TVA. 	CM	<p>A partir d'une liasse de documents nationaux mélangés et intégrés d'une entreprise, l'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifie, trie, vérifie la concordance avec les documents extra-comptables, réagit aux erreurs et classe ces documents, ▪ encode les pièces comptables <ul style="list-style-type: none"> ○ des factures d'achat et de vente de marchandises, ○ des notes de crédit, ○ des factures de biens et services divers, ○ des factures d'achat de biens d'investissement, ○ les extraits de compte relatifs à ces opérations.
<p>5.3.8. <i>Utiliser un logiciel de paie et de gestion des ressources humaines (logiciel spécifique au service ou émanant d'un secrétariat social) :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ saisir les signalétiques personnels ; ▪ saisir les présences, les absences, les déplacements, les notes de frais, les pointages, etc.) 	CEP	
<p>5.3.9. Utiliser conjointement différents logiciels (traitement de texte, base de données, tableur, inter et intranet , PAO, PreAO...) pour un travail</p>	CM	<p>Dans le traitement de dossier, l'apprenant(e) transfère et gère des données dans différents logiciels, sur base de consignes, dans le respect des normes d'édition, de</p>

	donné.		présentation graphique, de lisibilité, L'ensemble du travail fait preuve de créativité et d'esthétique.
5.4. Interpréter correctement les messages d'erreur et réagir à ces messages.	5.4.1. Interpréter la signification d'un message d'erreur, en identifier la cause et chercher la solution.	CM	L'apprenant(e) applique une démarche rationnelle d'identification et de résolution de problème.

Fonction 06 : Mettre en forme des données

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
6.1 Mettre en page des données (textes et tableaux) en utilisant les styles et la hiérarchisation.	6.1.1 Améliorer la structure d'un long document : <ul style="list-style-type: none"> ▪ utiliser les différentes options de mise en page et de formats ; ▪ insérer des objets (caractères spéciaux, symboles, images, feuilles de calcul, graphiques, éléments d'une base de données, etc.) 	CM	L'apprenant(e) réalise la mise en page d'un dossier conformément aux normes IBN : <ul style="list-style-type: none"> ▪ de manière autonome, ▪ en utilisant les styles et la hiérarchisation ▪ en intégrant l'ensemble des fonctions de traitement de texte vues précédemment.
	6.1.2 Utiliser un logiciel de publication assistée par ordinateur (PAO) pour des compositions spéciales (prospectus, folders, brochures, etc.)	CM	
6.2 Personnaliser des envois groupés (mailing, publipostage).	6.2.1 Réaliser un publipostage, éditer des étiquettes, personnaliser des envois.	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> ▪ personnalise une série d'envois selon les consignes reçues avec ou sans requête, ▪ réalise des étiquettes, ▪ imprime les enveloppes.
6.3 Imprimer des données.	6.3.1 <i>Produire des documents comptables :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>imprimer des documents (journaux, grand livre, balances, gestion des débiteurs, virements fournisseurs, bilan, compte de résultats, etc.) ;</i> ▪ <i>gérer les périodes ;</i> ▪ <i>procéder aux opérations annuelles.</i> 	CEF/ CEP	
6.4 Modifier une base de données.	6.4.1 Créer une table, un état, un formulaire.	CM	L'opération peut s'effectuer à l'aide de l'assistant.
	6.4.2. Mettre à jour, modifier les données d'une base.	CM	L'apprenant(e) actualise des fichiers selon les indications données.

6.4.3. <i>Etablir et modifier les liaisons entre tables</i>	CEF/ CEP	
6.4.4. Formuler des requêtes.	CM	

Fonction 07 : Traiter des données, gérer des dossiers

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	Tâches administratives générales		
7.1 Identifier le problème à traiter.	7.1.1 <i>Analyser la tâche à accomplir et identifier les étapes du traitement :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ à l'entrée (données techniques, juridiques, commerciales, relationnelles du problème à traiter) ; ▪ à la sortie (résultat à obtenir) ; ▪ traitement (opérations à effectuer). 	CEP	
	7.1.2 <i>Assimiler une réglementation déterminée et, en fonction de celle-ci, traiter un problème concret.</i>	CEP	
7.2 Rassembler les pièces nécessaires au traitement.	7.2.1 Préparer un dossier, dans les limites de sa compétence : <ul style="list-style-type: none"> ▪ rassembler les données nécessaires pour traiter une situation professionnelle concrète : pièces, informations, procédures classiques, références courantes ; ▪ repérer les sources d'information disponibles en fonction d'une demande ou d'un besoin précis ; ▪ comprendre et appliquer une procédure courante de traitement. 	CM	Une situation-problème étant posée, l'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifie la finalité du traitement administratif à appliquer au dossier, ▪ rassemble les données utiles, ▪ sélectionne les éléments pertinents par rapport à la situation à traiter, ▪ applique une procédure ad hoc.
	7.2.2 <i>Mettre au point une procédure nouvelle pour traiter un cas particulier.</i>	CEF/ CEP	
	7.2.3 <i>Chercher et exploiter des documents de référence pour résoudre un cas particulier.</i>	CEF/ CEP	

	Tâches administratives liées à l'action commerciale		
7.3 Etablir le dossier et en assurer le suivi.	7.3.1	Reconnaître, vérifier et classer tous types de documents courants (commerciaux, financiers, administratifs).	CM
	7.3.2	Effectuer des opérations d'arithmétique commerciale.	CM
	7.3.3	<i>Préparer les décisions relatives aux choix commerciaux :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ repérer les sources d'information (fournisseurs, articles nouveaux, etc.), ▪ actualiser les listes d'articles, ▪ élaborer et visualiser les statistiques (prix, articles, clients). 	CEP
	7.3.4	<i>Participer à l'action commerciale de l'entreprise :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ assurer le suivi administratif de l'activité des forces de vente ; <ul style="list-style-type: none"> ▪ participer au programme d'action commerciale (actions publicitaires, supports multimédias, expositions, salons) ; ▪ présenter les informations relatives aux actions commerciales sous forme de graphiques, de statistiques, de notes de synthèse. 	CEP
	Tâches administratives liées à la gestion des ressources humaines		
	7.3.5	Reconnaître les contrats de travail courants.	CM
	7.3.6	Identifier les parties contractantes, leurs droits	CM
			L'apprenant(e) identifie la spécificité de chaque contrat.

	et obligations respectifs, les clauses particulières.		
7.3.7	Préparer matériellement un contrat de travail et ses annexes, selon les directives.	CM	A partir de consignes orales ou écrites, l'apprenant(e) prépare un contrat de travail à soumettre à la signature d'un responsable.
7.3.8	<i>Préparer les documents relatifs aux différents cas de départ (démission, licenciement, fin de contrat, mise à la retraite, pré pension, interruption de carrière, etc.) sous la responsabilité d'un chef de service ou en collaboration avec un secrétariat social.</i>	<i>CEF/ CEP</i>	
7.3.9	<i>Participer aux activités administratives liées à la représentation du personnel.</i>	<i>CEP</i>	

Fonction 08. : Planifier, organiser

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
8.1 Planifier le suivi de tous les travaux réguliers et irréguliers.	8.1.1 <i>Planifier le traitement d'un dossier à partir des contraintes de temps, des priorités, des engagements de l'entreprise (du service), des consignes à respecter, de l'historique du problème à traiter, des relations du demandeur avec l'entreprise (le service), de l'organisation de l'entreprise (du service).</i>	CEP	
	8.1.2 Mener de front des activités ponctuelles diverses.	CM	Dans une situation professionnelle, l'apprenant(e) gère simultanément plusieurs tâches (accueil, téléphone, encodage...) en respectant les priorités.
	8.1.3 <i>Noter systématiquement des informations fragmentaires et les enregistrer.</i>	CEP	
	8.1.4 <i>Planifier les tâches à réaliser en fonction des échéances fixées :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>établir un planning individuel et collectif,</i> ▪ <i>en surveiller le suivi.</i> 	CEP	
	8.1.5 Utiliser les auxiliaires électroniques d'organisation du travail (agendas, fichiers, annuaires, indicateurs, répertoires, etc.) ; créer, consulter, compléter et modifier.	CM	
	8.1.6 Concevoir et utiliser des formulaires.	CM	L'apprenant(e) réalise et utilise les formulaires sur base de consignes.
	8.1.7 <i>Participer à l'organisation d'une activité ponctuelle (réunion, colloque, conférence, opération commerciale ou de relation publique, inauguration, exposition, foire, etc.)</i>	CEP	
	8.1.8 <i>Organiser et planifier un déplacement.</i>	CEP	

8.1.9	<i>Gérer le matériel et les fournitures de bureau.</i>	CEP	
8.1.10	<i>Participer à la gestion des matériels informatiques et des logiciels.</i>	CEP	
8.1.11	<i>Proposer une implantation ergonomique du poste de travail.</i>	CEP	
8.1.12	<i>Identifier les étapes du traitement des informations au sein d'une entreprise (d'un service) et la chronologie des activités auxquelles elles sont associées. Par exemple:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>identifier les activités des différents services et les classer en fonctions ;</i> ▪ <i>identifier les documents spécifiques à chaque étape de l'activité ou du traitement de l'information (documents de position stockant les informations concernant chaque activité) ;</i> ▪ <i>repérer les différentes parties d'un document et les relier à chacun des niveaux de l'activité.</i> 	CEP	

Fonction 09 : Rédiger

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
9.1 Noter des messages oraux sous forme de mémos, prendre des notes sous la dictée.	9.1.1 <i>Utiliser une technique de prise rapide de notes, la sténographie ou l'enregistrement pour une restitution intégrale d'un message.</i>	CEP	L'apprenant(e) est capable de <ul style="list-style-type: none"> ▪ prendre des notes par méthode abrégée, ▪ dégager l'(les) idée(s) essentielle(s), ▪ rédiger un mémo concis, ▪ contrôler la justesse du message par rapport à la communication. Les exercices de simulation couvrent un éventail de situations professionnelles courantes.
	9.1.2 Synthétiser une communication orale (propos échangés en réunion ou au téléphone, relevés de conclusions, notes prises sous la dictée) sous la forme d'un mémo.	CM	
9.2 Ecrire des lettres courantes.	9.2.1 Ecrire des lettres standardisées à partir d'éléments puisés dans une banque de données (lettres-types, paragraphes-types, formules de politesse) en les adaptant à des situations concrètes.	CM	L'apprenant(e) est capable de présenter divers types de lettres à partir de consignes données et dans le respect <ul style="list-style-type: none"> ▪ du temps alloué, ▪ des normes d'édition, des conventions graphiques, de l'esthétique ; ▪ de la syntaxe, de l'orthographe, de la ponctuation ; ▪ de la justesse du contenu.
	9.2.2 <i>Rédiger une lettre courante à partir de consignes écrites (document annoté) ou orales (indications enregistrées ou notées sous la dictée).</i>	CEF	
9.3 Elaborer de brefs rapports, des comptes-rendus succincts.	9.3.1 <i>Rédiger tout type d'écrit professionnel (note de service, convocation, compte-rendu, message pour transmission électronique, télécopie, devis, facture, etc.) à partir de consignes</i>	CEF/ CEP	

		<i>orales, de mentions manuscrites ou d'informations à collecter.</i>	
9.4 Mettre en œuvre des compétences linguistiques en langue étrangère.	9.4.1	Compléter un formulaire courant rédigé en langue étrangère (commande, réservation).	CM
	9.4.2	<i>Rédiger des lettres simples :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>par adaptation de lettres-types à une situation concrète,</i> ▪ <i>par sélection de paragraphes-types dans une banque de données.</i> 	CEF
			Les renseignements fournis par l'apprenant(e) peuvent être complétés en français.

FONCTION 10. : Classer, reproduire

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
10.1 Classer les documents propres au service ; archiver les documents par des procédés manuels ou bureautiques.	10.1.1 Comprendre le fonctionnement et utiliser les systèmes courants de classement : alphabétique, numérique, alphanumérique, chronologique, idéologique, géographique, décimal.	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> reconnait les divers systèmes de classement, classe une liasse de documents selon divers systèmes et dans le respect des règles spécifiques à chacun d'eux, trouve rapidement un document (une information) classé(e).
	10.1.2 Tenir à jour tout classement organisé d'après différents modes.	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> insère (extrait) tout type de document dans un (d'un) classement donné et indique les références sur les fiches d'entrée et de sortie, trouve rapidement un document (une information) classé(e) selon un système qu'il reconnaît.
	10.1.3 <i>Sélectionner un mode de rangement (à plat, sur champ, vertical, suspendu) à partir de critères tels que le nombre de dossiers et leur accessibilité.</i>	CEP	
	10.1.4 <i>Identifier des informations archivées sur micro-films.</i>	CEP	
	10.1.5 <i>Concevoir et justifier divers modes de classement et de rangement, compte tenu des besoins de l'entreprise (du service).</i>	CEP	
10.2 Utiliser les principales possibilités d'une photocopieuse.	10.2.1 Réaliser les travaux matériels courants d'un service administratif (duplication, réalisation de transparents, constitution de fardes documentaires, etc) <ul style="list-style-type: none"> à l'aide d'un mode d'emploi, en utilisant les outils bureautiques classiques. 	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> applique correctement les directives d'un mode d'emploi, utilise correctement les outils bureautiques.

Fonction 11.- S'intégrer dans la vie professionnelle

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
11.1 Cadrer l'emploi sur le marché du travail.	11.1.1 <i>S'informer des caractéristiques du marché du travail dans le domaine : types d'entreprises, perspectives d'emploi, rémunérations, possibilités d'avancement</i>	CEP/ CEF	
	11.1.2 <i>S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi.</i>	CEP/ CEF	
	11.1.3 <i>Situer son travail dans l'ensemble de l'activité économique.</i>	CEP/ CEF	
11.2 Développer des attitudes professionnelles.	11.2.1 <i>S'affirmer avec courtoisie:</i>	CEP	
	11.2.2 <i>S'imposer de la rigueur dans le travail :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>planifier ses activités,</i> ▪ <i>accroître sa capacité d'apprendre,</i> ▪ <i>auto-évaluer son travail,</i> ▪ <i>être vigilant, ponctuel,</i> ▪ <i>être réceptif aux évolutions du métier,</i> ▪ <i>développer son autonomie, son sens des responsabilités, sa motivation.</i> 	CEP	
	11.2.3 <i>Faire preuve de diplomatie, d'empathie</i>	CEP	
	11.2.4 <i>Identifier ses droits, ses devoirs et ses responsabilités comme travailleur.</i>	CEP	
11.3 Développer des attitudes déontologiques.	11.3.1 <i>Respecter les normes déontologiques courantes :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>confidentialité des données,</i> ▪ <i>conventions de politesse dans les relations</i> 	CEP	

	<i>interpersonnelles,</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>loyauté (accord avec les objectifs de l'entreprise),</i> ▪ <i>honnêteté.</i> 		
	11.3.2 <i>Participer à la valorisation de l'entreprise :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>percevoir l'esprit et la culture d'entreprise,</i> ▪ <i>s'impliquer dans les plans d'action en vue d'une gestion de la qualité totale.</i> 	CEP/ CEF	
11.4 Développer des attitudes relationnelles.	11.4.1 <i>Délimiter son travail au sein d'une équipe.</i>	CEP	
	11.4.2 <i>S'insérer dans un travail d'équipe.</i>	CEP	
	11.4.3 <i>Reconnaître les limites de sa compétence, de ses droits, de ses responsabilités.</i>	CEP/ CEF	
	11.4.4 <i>Reconnaître les modes habituels de régulation des conflits dans l'organisation du travail.</i>	CEP/ CEF	