Supplément au certificat Europass(*)

Belgique

1. Intitulé du certificat[1]
TECHNICIEN DE BUREAU

2. Traduction de l'intitulé du certificat[2]
KANTOORBEDIENDE (NL) **BÜROANGESTELLTE (DE)** **ADMINISTRATION ASSISTANT (EN)**

3. Eléments de compétences acquis

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

Accueillir les visiteurs :

- les renseigner ;
- les orienter ;
- réceptionner les appels téléphoniques, les filtrer, les orienter vers leur destinataire ;
- veiller à l'organisation d'une réunion voire d'une activité particulière ;
- assurer le suivi des tâches susmentionnées.

Assurer la gestion des informations courantes :

- lire les courriers, les fax, les courriers électroniques, les documents en vue de découvrir l'objet du message et effectuer les différentes opérations de tri, d'enregistrement et de classement ;
- faire parvenir les pièces aux destinataires en tenant compte des procédures et de l'organigramme de l'entreprise ;
- vérifier l'exhaustivité et la conformité des documents, du courrier (interne-externe), à la réception et à l'envoi (application de procédures de contrôle) ;
- signaler à la personne responsable la non-adéquation des documents ;
- saisir les informations, avec une dextérité et une rapidité professionnelles à l'aide des outils bureautiques et selon les règles et usages en vigueur ;
- collaborer à la création, saisir, traiter tout document professionnel (lettre, compte-rendu, formulaire, rapport, dossier comptable et déclarations diverses) ;
- produire des documents différenciés (tableaux statistiques, graphes) ;
- appliquer les techniques courantes d'archivage manuelles ou automatisées ;
- appliquer des techniques de reproduction et de récupération de documents ;
- collationner tous les éléments relatifs au calcul des salaires ;
- participer aux inventaires.

Traiter des données - gérer un dossier :

- identifier le problème à traiter et lui appliquer les procédures standards de résolution des cas spécifiques à l'organisme ;
- appliquer des méthodes de travail cohérentes avec l'objectif poursuivi (de la préparation à l'élaboration du dossier) ;
- assurer le suivi.

Mettre en forme des données :

- mettre en page des données (courrier, textes et tableaux) selon les normes s'il échet, notamment selon des "feuilles de style" conventionnelles ;
- adapter une mise en page au contexte de la communication ;
- appliquer les techniques courantes d'impression de documents, de fichiers… ;

[1] dans la langue d'origine

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

- personnaliser des envois groupés (étiquettes et mailing) ;
- modifier les données déjà enregistrées en tenant compte des procédures d'accès et de modification ;
- utiliser des nouveaux supports de visualisation.

Expédier le courrier interne et externe :
- procéder aux envois en utilisant les techniques et les procédés les plus adéquats (poste, fax, courrier électronique,...) ;

Rédiger des mémos :
- noter des messages oraux circonscrits sous forme de mémos ;
- sélectionner les informations essentielles et les restituer dans un message court, mais fidèle ;
- prendre note sous la dictée ;
- émettre des bordereaux, des justificatifs, des bons de commandes, des factures et remplir des formulaires ;
- vérifier par relecture ;
- rédiger des lettres courantes (courrier-type) ;
- élaborer de brefs rapports, des comptes rendus succincts ;
- concevoir et élaborer des tableaux statistiques simples.

Planifier - organiser :
- planifier le suivi de toutes les tâches régulières et irrégulières qu'il est appelé à assurer (inventaire, priorités, urgence) ;

Consulter la documentation nécessaire à l'exécution des tâches qui lui sont confiées :
- pour un travail circonscrit, interroger les bases de données ;
- examiner le contenu des boîtes aux lettres électroniques ou des réseaux de communication.

Communiquer oralement et par écrit :
- transmettre un message oral (ex. passer commande, procéder à des réservations,...) ;
- répondre à un message oral et donner suite.

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

Le technicien de bureau[3] est un employé polyvalent dont les fonctions principales sont vouées au travail administratif dans les entreprises et organisations tant privées que publiques (services administratifs et de gestion dans des entreprises privées de tout type et de toute dimension ; services publics : Administrations ; organisations de tout type: ASBL, secrétariat social, ...). Il s'intègre aux équipes de travail de l'organisation.

Le technicien de bureau est spécialisé dans la saisie, l'archivage et dans la gestion et le traitement des informations internes et externes de l'organisation ou de l'entreprise.

Il assure, en outre, une fonction d'accueil et est apte à collaborer à la gestion comptable.

Le technicien de bureau assure le suivi des tâches qui lui sont confiées.

Il s'exprime couramment en français et possède les bases d'au moins une autre langue couramment utilisée dans les relations d'affaires. Le technicien de bureau veillera à respecter les règles d'éthique professionnelle (respect du secret professionnel, de la confidentialité, ...).

(*) Note explicative

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

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

[3] Le masculin est utilisé à titre épicène

5. Base officielle du certificat	
Nom et statut de l'organisme certificateur (nom) (adresse) B- CP – COMMUNE Tél. Site WEB : Etablissement organisé/reconnu et subventionné par la Communauté française de Belgique	**Nom et statut de l'autorité de tutelle responsable de l'organisme certificateur** Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Communauté française de Belgique) Boulevard Léopold II, 44 B – 1080 BRUXELLES Belgique http://www.federation-wallonie-bruxelles.be/ http://www.enseignement.be/
Niveau dans le cadre des certifications de la communauté française de Belgique : niveau 4	**Système de notation / conditions d'octroi** Le certificat de qualification est délivré aux étudiants qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par les unités d'enseignement du dossier pédagogique de la section « Technicien de bureau » de l'Enseignement de promotion sociale. Les critères et indicateurs d'évaluation sont définis dans le dossier pédagogique de la section « Technicien de bureau » de l'Enseignement de promotion sociale.
Accès au niveau suivant d'éducation/de formation Néant	**Accords internationaux** Néant

Bases légales du certificat

- Décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale (articles 30 et 30 ter).
- Accord de coopération du 29 octobre 2015 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française concernant le Service francophone des Métiers et des Qualifications (en abrégé SFMQ).
- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 2 septembre 2015 portant règlement général des études de l'enseignement secondaire de promotion sociale.
- Circulaire 5644 : Sanction des études dans l'enseignement secondaire de promotion sociale et dans l'enseignement supérieur de promotion sociale.

6. Modes d'accès à la certification officiellement reconnus		
Description de l'enseignement suivi	**Part du volume total de l'enseignement**	**Durée (heures/semaines/mois/années)**
École : enseignement secondaire de promotion sociale	0 à 82 %	1500 périodes (1 période = 50 minutes)
Apprentissage en contexte professionnel	10 à 18 %	120 périodes
Apprentissage non formel validé	0 à 90 %	
Durée totale de l'enseignement		Durée variable : enseignement modulaire (article 14 du Décret du 16 avril 1991)

Niveau d'entrée requis

- Etre titulaire du Certificat d'études du deuxième degré ou du certificat d'enseignement secondaire inférieur ou réussite d'un test vérifiant les compétences de base (correspondantes à celles du C2D ou CESI) en français et en mathématiques ;
- Les conditions d'admission dans l'enseignement de promotion sociale sont précisées dans les articles 33, 34 et 35 du Décret du 16 avril 1991

Information complémentaire

http://europass.cedefop.europa.eu

Tout renseignement sur le système d'enseignement de promotion sociale :

http://www.enseignement.be/index.php?page=27151