

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE



CONSEIL GENERAL DE L'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

Profil professionnel

TECHNICIEN DE BUREAU

Enseignement secondaire du troisième degré

Approuvé par le Conseil général de l'Enseignement de Promotion sociale le 24 septembre 2015

TECHNICIEN DE BUREAU

I – POSITIONNEMENT AU NIVEAU DU CADRE FRANCOPHONE DES CERTIFICATIONS (CFC)

Ce profil professionnel sera positionné au niveau 4 du Cadre francophone des certifications.

II – CHAMP D'ACTIVITE

Le technicien de bureau¹ est un employé polyvalent dont les fonctions principales sont vouées au travail administratif dans les entreprises et organisations tant privées que publiques. 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, ...).

III - TÂCHES

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 ;

¹ Le masculin est utilisé à titre épique

- ◆ 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... ;
- ◆ 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.

IV - DEBOUCHES

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, ...