

RÉFÉRENTIEL MÉTIER | ACTIVITÉS | COMPÉTENCES

EMPLOYÉ ADMINISTRATIF

Partenaires



Partenaire associé



EMPLOYÉ ADMINISTRATIF

RÉFÉRENTIEL MÉTIER | ACTIVITÉS | COMPÉTENCES

DOMAINE	Métiers administratifs
LIGNE DE PRODUITS	Secrétariat
PRODUIT	Employé administratif
CODE PRODUIT	QF223000
TYPE DE DOCUMENT	Référentiel Métier - Activités - Compétences
COMITÉ DE RÉDACTION	Sylvain BERTRAND, coordinateur, Le PIMENT Véronique BOLLINE, coordinatrice de filière, CENFORGIL Adrien LENOBLE, coordinateur, SIREAS Jean MAES, formateur, CEFIG Salima NDJALI, coordinatrice de filière, IDEE 53 Ibou NIANG, directeur, FORM@XL Anne POSMA, coordinatrice pédagogique, INTERFACE 3 Sylvie REYNAERTS, responsable Partenariat entreprises, COFTEN Sophie VANGRIEKEN, formatrice, CEFAID Gaëlle LANOTTE, conseillère pédagogique, Service Développement des Produits, Bruxelles Formation
COMITÉ DE VALIDATION	Nejia ABDELLAOUI, coordinatrice pédagogique, IDEE 53 Sylvain BERTRAND, coordinateur, Le PIMENT Annick EMPAIN, directrice, CEFIG Florence FRAIPONT, directrice, CENFORGIL Laure LEMAIRE, directrice, INTERFACE3 Adrien LENOBLE, coordinateur, SIREAS Ibou NIANG, directeur, FORM@XL Abdoulaye SILUE, directeur, CEFAID Milena STRAGIOTTO, directrice, COFTEN Martine SCHOUKENS, directrice, bf.bureau&services Rami RAMI, gestionnaire pédagogique, bf.bureau&services

INVITES	<p>Pierre DEVLEESHOUWER, directeur, FEBISP</p> <p>François GERADIN, attaché formation professionnelle, FEBISP</p> <p>Jocelyne PIRDAS, responsable de la Division Études et développement, Bruxelles Formation</p> <p>Isabelle VERBRUGGEN, gestionnaire pédagogique, Service développement des produits, Bruxelles Formation</p> <p>Carine SCHRYE, gestionnaire pédagogique, Division Production, Bruxelles Formation</p> <p>Emilie GILLEKENS, attachée, Service Partenariat, Bruxelles Formation</p>
VERSION	2
DATE DE PUBLICATION	21 octobre 2014

Table des matières

Avant-propos	6
Qu'est-ce qu'un référentiel métier – activités - compétences ?.....	6
Le métier d'Employé administratif	7
Appellations.....	7
Description du métier	7
Structure et évolution du secteur	7
Typologie des entreprises	8
Conditions d'exercice du métier.....	8
Conditions d'accessibilité au métier.....	8
Exigences linguistiques	8
Variabilité du métier.....	8
Évolution du métier	8
Les activités clés de l'Employé administratif.....	9
Les compétences de l'Employé administratif.....	11
■ Compétences professionnelles transversales	11
Compétences transversales méthodologiques.....	12
Compétences transversales sociales	13
Compétences transversales contributionnelles	14
■ Compétences professionnelles spécifiques.....	15
EMA01 – Constituer et/ou actualiser des dossiers (papier et/ou numériques)	15
001 Ouvrir un dossier existant ou créer un nouveau dossier.....	15
002 Rassembler les informations et/ou les documents existants.....	15
003 Vérifier les informations et/ou les documents.....	16
004 Rechercher les informations et/ou les documents complémentaires	16
005 Classer les documents dans le dossier	16
006 Mettre à jour le dossier	17
007 Fournir des informations générales sur le dossier oralement et/ou par écrit .	17
EMA02 – Encoder des données.....	19
008 Identifier les données à encoder	19
009 Insérer les données dans un document-type et/ou une base de données, en respectant les catégories ou codes existants	19
010 Mettre à jour les données	19
EMA03 – Rédiger, dactylographier et mettre en forme des documents à partir de documents-type et/ou de consignes orales ou écrites	21
011 Prendre note.....	21
012 Adapter le texte en fonction du message à transmettre et/ou rédiger un message simple.....	21
013 Dactylographier le texte	22

014	Mettre en page le document	22
EMA04	– Regrouper des informations et des données dans un document de synthèse simple (texte simple, feuille de calcul, graphique, etc.)	24
015	Aller chercher et rassembler les informations adéquates	24
016	Organiser les informations	24
017	Présenter les informations dans un document de synthèse simple (texte, tableau, graphique)	25
EMA05	– Reproduire et/ou transmettre des documents ou dossiers	26
018	Rechercher le(s) document(s) ou dossier(s)	26
019	Imprimer et/ou reproduire le(s) document(s) ou dossier(s) sous format papier ou numérique	26
020	Transmettre le(s) document(s) ou dossier(s) en version papier ou électronique	27
EMA06	– Procéder au classement et à l’archivage de documents (papier et/ou numériques)	29
021	Organiser son espace et son poste de travail	29
022	Trier les documents à classer ou à archiver	29
023	Classer les documents dans le système de classement ou d’archivage existant	30
024	Rechercher un document dans le système de classement ou d’archivage	30
025	Tenir à jour un système de classement	31
EMA07	– Gérer le courrier (électronique et/ou papier) entrant et sortant	32
026	Réceptionner et trier le courrier entrant	32
027	Enregistrer le courrier entrant	33
028	Distribuer ou transférer le courrier entrant aux destinataires	33
029	Traiter le courrier entrant et en assurer le suivi	34
030	Envoyer le courrier sortant et en assurer le suivi	34
EMA08	– Gérer les appels téléphoniques entrants et sortants	36
031	Réceptionner et filtrer les appels téléphoniques entrants	36
032	Orienter les appelants vers les destinataires	36
033	Prendre un message et le transmettre à son/ses destinataire(s)	37
034	Traiter la demande et en assurer le suivi	37
035	Téléphoner à des interlocuteurs internes ou externes sur demande	38
EMA09	– Accueillir les visiteurs	39
036	Accueillir les personnes et identifier leur demande	39
037	Traiter la demande	39
EMA10	– Assurer l’approvisionnement du petit matériel et des fournitures de bureau	40
038	Suivre l’état des stocks et identifier les besoins	40
039	Etablir et suivre les commandes selon les règles de l’entreprise	40

Bibliographie..... 41

Avant-propos

Qu'est-ce qu'un référentiel métier – activités - compétences ?

Le présent document a pour but d'apporter un éclairage sur le métier d'Employé administratif (EMA).

Il est composé de trois parties :

- « Le métier d'Employé administratif » fait le point sur les appellations, l'historique, la description et la variabilité du métier. Elle aborde également le secteur d'activité, les types d'entreprise et les conditions d'accessibilité et de travail de l'Employé administratif.
- « Les activités clés de l'Employé administratif » proposent une vision d'ensemble des tâches exercées par celui-ci.
- « Les compétences de l'Employé administratif » fait l'inventaire détaillé des compétences transversales et spécifiques qu'il doit posséder pour exercer ses activités professionnelles.

Le référentiel métier – activités – compétences sert de socle à la rédaction du référentiel formation et évaluation. Il est destiné aux différents acteurs de la formation ainsi qu'à tous ceux qui souhaitent connaître de façon précise quel est le métier d'Employé administratif aujourd'hui.

Le métier d'Employé administratif

Appellations

Agent administratif.
Agent back-office.
Auxiliaire administratif.
Collaborateur administratif.
Collaborateur back-office.
Employé de bureau.
Employé de secrétariat.
Technicien administratif.
Technicien des services administratifs.

Description du métier

L'Employé administratif exécute un travail administratif qui consiste à recueillir, vérifier, trier, encoder, dactylographier, traiter, transformer, envoyer et classer des informations écrites et/ou orales de manière manuelle et/ou avec la technologie appropriée.

Il est en charge d'activités de reprographie et d'archivage et participe à la gestion du courrier entrant et sortant. Il gère les communications téléphoniques de son service. Il peut également assurer l'accueil de première ligne de la structure, au téléphone ou en face-en-face.

Il réalise ces tâches de support administratif à d'autres personnes au sein d'un ou plusieurs services sous la supervision d'un collègue et/ou d'un supérieur hiérarchique. L'ensemble des activités nécessite des interactions avec autrui (communication avec des collègues directs ou d'autres services de l'entreprise, des interlocuteurs extérieurs...). Il dispose d'une autonomie d'exécution et d'organisation entre l'indication du travail à réaliser et le résultat final à atteindre, en fonction des contraintes liées au délai et dans les limites des consignes reçues et des règles et procédures en vigueur.

L'Employé administratif travaille principalement assis devant un écran d'ordinateur, avec des mouvements répétitifs (usage de la souris et du clavier), qui peuvent entraîner des troubles de la vue et des lésions musculo-squelettiques.

L'activité s'exerce dans un bureau, parfois dans un espace partagé, dans des entreprises publiques ou privées, de secteurs et de tailles divers. Les horaires sont généralement réguliers.

L'ensemble des activités peut s'effectuer dans une ou plusieurs langues.

Finalité du métier

Exécuter des tâches administratives en support à d'autres personnes, selon des procédures ou consignes clairement établies.

Structure et évolution du secteur

Les emplois administratifs sont exercés dans toutes les branches d'activités des secteurs professionnels secondaire (industrie, construction) et tertiaire (commerce, activités financières, services aux personnes et aux entreprises, transports...), avec des structures et des évolutions très variées.

Typologie des entreprises

Le métier d'Employé administratif s'exerce au sein d'entreprises privées, parapubliques, publiques ou d'administrations publiques, de toutes tailles, de tous types et de tous secteurs professionnels (marchand et non-marchand).

Il peut s'agir de grandes entreprises, comme de petites et moyennes entreprises.

Conditions d'exercice du métier

Le métier d'Employé administratif s'exerce seul ou à plusieurs, dans un bureau, parfois collectif, qui peut constituer un lieu de passage bruyant exigeant une bonne capacité de concentration.

Le travail s'effectue, en grande partie, à l'aide de l'outil informatique mais exige également l'utilisation d'autres outils de communication (téléphone, fax...).

L'activité nécessite une vigilance permanente ; elle s'effectue à partir de consignes précises et doit être organisée en fonction des délais à respecter. Le travail est standardisé et souvent répétitif. Il nécessite des échanges d'informations avec les autres services et la réponse à des demandes provenant de l'extérieur. L'activité varie selon le secteur et l'organisation de la structure.

Les horaires sont le plus souvent réguliers.

Conditions d'accessibilité au métier

Il n'existe pas de conditions légales ou réglementaires particulières d'accès au métier d'Employé administratif.

Exigences linguistiques

La maîtrise de la langue française (orale et écrite) en lien avec les activités du métier est requise.

En Région de Bruxelles-Capitale, les compétences linguistiques (prioritairement en néerlandais et/ou en anglais) constituent un atout majeur pour l'accès à l'emploi. Ainsi, l'Employé administratif doit potentiellement pouvoir exercer ses compétences professionnelles dans une autre langue que le français.

Variabilité du métier

Les activités de l'Employé administratif sont généralement standardisées et répétitives.

En fonction du secteur d'activité, de la nature du service rendu et de la taille de l'entreprise, des variations pourront être observées en termes de contenu (dimension commerciale, juridique...).

Évolution du métier

La gamme d'activités prises en charge par l'Employé administratif s'étend ; ainsi, on observe que :

- les tâches administratives courantes sont traitées sur ordinateur et non plus manuellement ;
- l'encodage d'informations effectué par l'Employé administratif sert à des applications de plus en plus nombreuses ;
- les évolutions techniques et technologiques des logiciels, périphériques utilisés par l'Employé administratif sont de plus en plus rapides, nombreuses et variées ;
- l'organisation du travail en réseau tend vers une gestion plus globale des dossiers ;
- la responsabilité quant à l'enregistrement et au traitement des données est croissante ;
- le recueil des informations à encoder s'opère directement par l'Employé administratif ;
- l'Employé administratif se positionne de plus en plus, vis-à-vis de l'extérieur, comme un représentant de son entreprise.

Ces évolutions entraînent des exigences croissantes en termes de compétences professionnelles techniques (ou spécifiques) et transversales (adaptabilité, sociabilité et responsabilité – voir pp.12-14).

Les activités clés de l'Employé administratif

Finalité du métier

Exécuter des tâches administratives en support à d'autres personnes, selon des procédures ou consignes clairement établies.

EMA01 – Constituer et/ou actualiser des dossiers (papier et/ou numériques)

- 001 Ouvrir un dossier existant ou créer un nouveau dossier
- 002 Rassembler les informations et/ou les documents existants
- 003 Vérifier les informations et/ou les documents
- 004 Rechercher les informations et/ou les documents complémentaires
- 005 Classer les documents dans le dossier
- 006 Mettre à jour le dossier
- 007 Fournir des informations générales sur le dossier oralement et/ou par écrit

EMA02 – Encoder des données

- 008 Identifier les données à encoder
- 009 Insérer les données dans un document-type et/ou une base de données, en respectant les catégories ou codes existants
- 010 Mettre à jour les données

EMA03 – Rédiger, dactylographier et mettre en forme des documents à partir de documents-type et/ou de consignes orales ou écrites

- 011 Prendre note
- 012 Adapter le texte en fonction du message à transmettre et/ou rédiger un message simple
- 013 Dactylographier le texte
- 014 Mettre en page le document

EMA04 – Regrouper des informations et des données dans un document de synthèse simple (texte simple, feuille de calcul, graphique, etc.)

- 015 Aller chercher et rassembler les informations adéquates
- 016 Organiser les informations
- 017 Présenter les informations dans un document de synthèse simple (texte, tableau, graphique)

EMA05 – Reproduire et/ou transmettre des documents ou dossiers

- 018 Rechercher le(s) document(s) ou dossier(s)
- 019 Imprimer et/ou reproduire le(s) document(s) ou dossier(s) sous format papier ou numérique
- 020 Transmettre le(s) document(s) ou dossier(s) en version papier ou électronique

EMA06 – Procéder au classement et à l'archivage de documents (papier et/ou numériques)

- 021 Organiser son espace et son poste de travail
- 022 Trier les documents à classer ou à archiver
- 023 Classer les documents dans le système de classement ou d'archivage existant
- 024 Rechercher un document dans le système de classement ou d'archivage
- 025 Tenir à jour un système de classement

EMA07 – Gérer le courrier (électronique et/ou papier) entrant et sortant

- 026 Réceptionner et trier le courrier entrant
- 027 Enregistrer le courrier entrant
- 028 Distribuer ou transférer le courrier entrant aux destinataires
- 029 Traiter le courrier entrant et en assurer le suivi
- 030 Envoyer le courrier sortant et en assurer le suivi

EMA08 – Gérer les appels téléphoniques entrants et sortants

- 031 Réceptionner et filtrer les appels téléphoniques entrants
- 032 Orienter les appelants vers les destinataires
- 033 Prendre un message et le transmettre à son/ses destinataire(s)
- 034 Traiter la demande et en assurer le suivi
- 035 Téléphoner à des interlocuteurs internes ou externes sur demande

EMA09 – Accueillir les visiteurs

- 036 Accueillir les personnes et identifier leur demande
- 037 Traiter la demande

EMA10 – Assurer l’approvisionnement du petit matériel et des fournitures de bureau

- 038 Suivre l’état des stocks et identifier les besoins
- 039 Etablir et suivre les commandes selon les règles de l’entreprise

Les compétences de l'Employé administratif

■ Compétences professionnelles transversales

Les compétences transversales sont des compétences professionnelles, nécessairement complémentaires aux compétences techniques (ou spécifiques) requises pour l'exercice d'un métier. Elles demandent une implication personnelle du travailleur dans un cadre contractuel et dans un contexte professionnel donnés. Elles se déclinent en trois dimensions : méthodologique, sociale et contributionnelle.

1. **Les compétences transversales méthodologiques** renvoient aux notions d'*adaptabilité* et d'*autonomie*. Leurs composantes principales relèvent de la capacité à réagir de façon méthodologiquement adéquate aux tâches demandées et aux changements susceptibles d'intervenir et à trouver des solutions de manière autonome.
2. **Les compétences transversales sociales** renvoient à la notion de *sociabilité*. Sa composante principale relève de la capacité à collaborer avec autrui selon des modes de communication et de coopération adéquats.
3. **Les compétences transversales contributionnelles** renvoient aux notions de *responsabilité* et de *participation*. Leurs composantes principales relèvent de la capacité à assumer ses responsabilités et à décider de son propre chef ainsi qu'à la capacité à contribuer de manière constructive à son environnement professionnel.

Compétences transversales méthodologiques

Dimensions / Contextes	Compétences transversales associées
L'Employé administratif intervient en support à d'autres personnes ; ses activités constituent une partie en amont ou en aval de la délivrance du produit ou du service attendu.	<ul style="list-style-type: none">- Appliquer les consignes et les procédures en vigueur dans l'entreprise- Avoir conscience de ses responsabilités et respecter les limites de sa fonction
L'Employé administratif intervient en support à d'autres personnes, chacune lui indiquant des délais d'exécution du travail ; cela nécessite une bonne gestion de ses activités, y compris dans des situations d'urgence.	<ul style="list-style-type: none">- Prévoir et planifier sa charge de travail : établir ses priorités, répondre à des sollicitations simultanées...- Travailler de façon autonome (autonomie d'exécution et d'organisation de son propre travail)- Rechercher et assurer la qualité du travail (contrôle, logique, rigueur, précision...)- Appliquer les consignes et les procédures en vigueur dans l'entreprise- S'adapter à son environnement de travail et aux changements/contraintes (ressources matérielles, interruptions fréquentes du travail...)- Résoudre le(s) problème(s) en situation d'urgence

Compétences transversales sociales

Dimensions / Contextes	Compétences transversales associées
<p>La position de support et d'intermédiaire de l'Employé administratif implique de nombreuses interactions et des échanges d'informations avec des interlocuteurs multiples (supérieur hiérarchique, collègues directs ou d'autres services, clients, interlocuteurs extérieurs...). Cette communication, orale ou écrite, peut s'avérer plus ou moins complexe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer de façon appropriée : s'adapter à son interlocuteur, utiliser un vocabulaire professionnel, faire preuve d'écoute active, communiquer de manière non violente, veiller à maîtriser sa communication non verbale... - Gérer son stress et ses émotions : répondre à des sollicitations simultanées, à des interlocuteurs mécontents, faire face à des interruptions fréquentes du travail... - Respecter les règles de confidentialité - Véhiculer une image positive de l'entreprise ou du service - S'intégrer dans une culture professionnelle et dans une culture d'entreprise - Coordonner ses activités avec les autres membres de l'équipe
<p>Le travail de l'Employé administratif s'effectue parfois dans des bureaux collectifs, qui peuvent constituer des lieux de passage bruyants et des environnements de travail tendus sur le plan relationnel (stress, tension nerveuse, conflits...).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - S'adapter à son environnement de travail et se concentrer sur son travail (gestion de l'espace, environnement bruyant...) - Gérer les conflits et l'agressivité - Entretien d'un climat de travail positif et serein - Respecter les règles de confidentialité

Compétences transversales contributionnelles

Dimensions / Contextes	Compétences transversales associées
<p>La fonction d'Employé administratif nécessite une bonne gestion de son espace de travail et de ses activités de manière à favoriser la délivrance du produit ou du service attendu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Agir en responsabilité compte tenu de ses capacités d'intervention : avoir conscience des risques liés au travail en réseau, identifier les anomalies, rechercher une solution... - Organiser son travail en faisant preuve de conscience professionnelle - Fixer et hiérarchiser ses priorités - Participer à l'aménagement de son lieu de travail et gérer son poste de travail en bonne intelligence
<p>Le travail de l'Employé administratif s'effectue sur ordinateur, avec des applications et logiciels en constante évolution.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se former et assurer sa propre formation continuée : s'adapter aux évolutions techniques et technologiques (logiciels, périphériques, postes téléphoniques...)

■ Compétences professionnelles spécifiques

EMA01 – Constituer et/ou actualiser des dossiers (papier et/ou numériques)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
001 Ouvrir un dossier existant ou créer un nouveau dossier	<ul style="list-style-type: none"> - S'identifier sur le réseau (login et mot de passe, intranet...) - Naviguer dans un système d'organisation de dossiers et de fichiers numériques et y localiser un dossier - Créer ou ouvrir un dossier numérique - Se situer et localiser un dossier papier dans un système de classement existant - Créer un dossier papier selon les règles et procédures en vigueur 	<ul style="list-style-type: none"> - S'adapter aux systèmes et procédures de classement de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les principales fonctions de gestion de dossiers et de fichiers numériques dans un contexte réseau (notamment comprendre la logique d'une arborescence et les notions d'adresse et de chemin) - Comprendre les implications de la localisation des dossiers (numériques ou papier). - Connaître les systèmes et procédures de classement en vigueur dans l'entreprise ou dans le service
002 Rassembler les informations et/ou les documents existants	<ul style="list-style-type: none"> - Réceptionner et rassembler des documents papier et numériques, sur base de consignes et d'indications précises - Aller chercher les documents à l'endroit indiqué (sur le réseau, dans les services de 	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les consignes - Respecter les règles de confidentialité - Communiquer de façon appropriée 	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre le système d'organisation des dossiers et fichiers numériques - Connaître les systèmes et procédures de classement en vigueur dans l'entreprise ou dans le service

EMA01 – Constituer et/ou actualiser des dossiers (papier et/ou numériques)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	l'entreprise...)		- Connaître l'organigramme et, de manière générale, les activités de l'entreprise et des différents services
003 Vérifier les informations et/ou les documents	<ul style="list-style-type: none"> - Repérer les éléments clés d'un document, afin d'en comprendre le contenu principal - Contrôler les informations et les documents : sujet, existence de doublons, informations manquantes... 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire preuve de rigueur - Respecter les règles de confidentialité 	- Connaître, de manière générale, les activités de l'entreprise et des différents services
004 Rechercher les informations et/ou les documents complémentaires	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier différentes sources d'informations internes et externes - Effectuer des recherches d'informations et de documents sur internet, sur le serveur (intranet) ou dans les services de l'entreprise - Compléter certains documents - Vérifier l'information 	- Assurer la qualité du travail (contrôle, rigueur, précision)	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les méthodologies de recherche sur Internet - Connaître quelques sources d'information/de documentation utiles aux entreprises - Connaître les systèmes et procédures de classement en vigueur dans l'entreprise ou dans le service
005 Classer les documents dans le dossier	- Repérer les éléments clés d'un document, afin d'en comprendre	- Faire preuve de logique et de rigueur	- Connaître les systèmes et procédures de classement propres

EMA01 – Constituer et/ou actualiser des dossiers (papier et/ou numériques)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	le contenu principal - Référencer clairement les documents et les classer au bon endroit dans le dossier (papier et numérique) - Respecter les procédures de classement (papier et numérique) spécifiques à l'entreprise ou au service	- Veiller à faciliter la consultation du dossier par autrui	à l'entreprise - Connaître les différents types de classification
006 Mettre à jour le dossier	- Ajouter un document ou une information au dossier : comprendre le contenu principal du document, le référencer et le placer au bon endroit - Remplacer un document dans le dossier : rechercher le document à remplacer, vérifier le nouveau document, classer le nouveau document, jeter ou conserver l'ancien document en fonction des consignes - Assurer un suivi régulier des dossiers	- Faire preuve de rigueur - Vérifier son travail - Veiller à ne pas laisser s'accumuler les documents ou les informations à classer - Veiller à respecter les règles de tri sélectif des déchets	- Connaître les systèmes et procédures de classement propres à l'entreprise
007 Fournir des informations	- Analyser une demande	- Gérer son stress : répondre à des	- Connaître globalement les

EMA01 – Constituer et/ou actualiser des dossiers (papier et/ou numériques)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
générales sur le dossier oralement et/ou par écrit	d'information/de documentation : la comprendre et la replacer dans son contexte - Localiser l'information - Mettre à disposition un document, selon les règles de l'entreprise ou du service, et le reclasser - Répondre par téléphone, par écrit ou en face à face à des demandes d'informations sur le dossier	sollicitations simultanées - Établir les priorités quant aux informations à communiquer - Communiquer de façon appropriée - Respecter les règles de confidentialité	dossiers en cours - Connaître les formules de politesse et d'accueil (téléphonique et en face à face) - Connaître les fonctions de base d'un logiciel de courrier électronique - Connaître les procédures d'envoi de courriers internes et externes (normaux et spéciaux)

EMA02 – Encoder des données

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
008 Identifier les données à encoder	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier la nature des données à encoder (données chiffrées, texte) - Sélectionner, dans une base de données existante, sur internet ou dans des documents papier, les données à encoder 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire preuve de rigueur et de précision - Avoir conscience des risques inhérents à la manipulation d'une base de données 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les fonctions de base des logiciels utilisés dans l'entreprise (tableur, traitement de texte, système de gestion de bases de données...)
009 Insérer les données dans un document-type et/ou une base de données, en respectant les catégories ou codes existants	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre la structure et naviguer dans une base de données - Insérer les données dans un document-type ou une base de données - Utiliser les abréviations, les règles de saisie, les codes alphanumériques... propres aux logiciels et/ou à l'entreprise - Vérifier l'encodage (détecter les anomalies, corriger les erreurs éventuelles...) - Enregistrer les données 	<ul style="list-style-type: none"> - S'adapter aux logiciels et aux règles d'encodage de l'entreprise - Faire preuve de rigueur et de précision - Maintenir une vigilance prolongée malgré le travail répétitif - Avoir conscience des risques inhérents à la manipulation d'une base de données 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les fonctions de base des logiciels utilisés dans l'entreprise (tableur, traitement de texte, système de gestion de bases de données...) - Connaître les principales règles de saisie, abréviations...
010 Mettre à jour les données	<ul style="list-style-type: none"> - Naviguer dans une base de données et rechercher les données 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire preuve de rigueur - Vérifier son travail 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les fonctions de base des logiciels utilisés dans

EMA02 – Encoder des données

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	<p>à mettre à jour</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ajouter et/ou modifier des données dans une base de données existante ou un document-type - Vérifier la mise à jour (détecter les anomalies, corriger les erreurs éventuelles...) - Assurer un suivi régulier des modifications 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à ne pas laisser s'accumuler les données à mettre à jour - Avoir conscience des risques inhérents à la manipulation d'une base de données 	<p>l'entreprise (tableur, traitement de texte, système de gestion de bases de données...)</p>

EMA03 – Rédiger, dactylographier et mettre en forme des documents à partir de documents-type et/ou de consignes orales ou écrites

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
011 Prendre note	<ul style="list-style-type: none"> - Déterminer les situations où la prise de note est nécessaire - Prendre note des consignes, du texte à rédiger, du message à transmettre... - Utiliser un dictaphone - Déchiffrer une écriture 	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir le réflexe de prendre note et s'assurer de disposer du matériel adéquat 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître le vocabulaire lié aux activités de l'entreprise ou du service - Connaître, de manière générale, les activités de l'entreprise ou du service
012 Adapter le texte en fonction du message à transmettre et/ou rédiger un message simple	<ul style="list-style-type: none"> - Récupérer et enregistrer un document-type - Insérer des données (textuelles et chiffrées) dans un document-type - Adapter des documents existants (courriers, tableaux, notes...) à des situations concrètes - Rédiger une lettre courante ou un message simple à partir de consignes orales ou écrites - Utiliser conjointement plusieurs logiciels (transférer des données d'un logiciel à un autre, selon des consignes données) 	<ul style="list-style-type: none"> - Tenir compte des finalités de l'information à saisir - Faire preuve de rigueur et de précision 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les systèmes et procédures de classement propres à l'entreprise - Connaître les éléments constitutifs d'un document courant - Connaître les règles d'orthographe, de syntaxe, de grammaire et de ponctuation - Connaître les fonctions de base des logiciels utilisés dans l'entreprise (tableur, traitement de texte, système de gestion de bases de données, courrier électronique...)

EMA03 – Rédiger, dactylographier et mettre en forme des documents à partir de documents-type et/ou de consignes orales ou écrites

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
013 Dactylographier le texte	<ul style="list-style-type: none"> - Dactylographier un texte à l'aveugle sans faute sur un clavier azerty - Appliquer la norme de dactylographie en vigueur dans l'entreprise - Utiliser de manière critique des outils de référence papier et/ou informatisés (dictionnaires, grammaire, correcteur orthographique...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire preuve de rigueur - Vérifier son travail 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les principales normes de dactylographie (norme NBN¹, norme AFNOR²...) - Connaître les règles d'orthographe, de syntaxe, de grammaire et de ponctuation - Connaître le vocabulaire lié aux activités de l'entreprise - Connaître les fonctions de base des logiciels de traitement de texte - Connaître les principaux raccourcis clavier
014 Mettre en page le document	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les normes de mise en page en vigueur dans l'entreprise - Appliquer la mise en page en 	<ul style="list-style-type: none"> - S'adapter aux conventions et règles en vigueur dans l'entreprise - Faire preuve de rigueur et de 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les principales normes de mise en page (norme NBN, norme AFNOR...)

¹ NBN = Norme belge de normalisation

² AFNOR = Agence française de normalisation

EMA03 – Rédiger, dactylographier et mettre en forme des documents à partir de documents-type et/ou de consignes orales ou écrites

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	conformité avec la charte graphique de l'entreprise ou du service	précision	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître la charte graphique de l'entreprise - Connaître les fonctions de mise en forme et de mise en page du ou des logiciels de traitement de texte

EMA04 – Regrouper des informations et des données dans un document de synthèse simple (texte simple, feuille de calcul, graphique, etc.)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
015 Aller chercher et rassembler les informations adéquates	<ul style="list-style-type: none"> - Collecter les informations et les données papier et/ou numériques, sur base de consignes et d'indications précises - Aller chercher les informations et les données à l'endroit indiqué (sur le réseau, dans les services de l'entreprise...) - Comprendre la structure et naviguer dans une base de données - Utiliser les filtres existants ou créer des filtres simples dans une base de données - Repérer les éléments clés d'un document, afin d'en comprendre le contenu principal - Extraire les informations et les données pertinentes des documents 	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les consignes - Respecter les règles de confidentialité - Avoir conscience des risques inhérents à la manipulation d'une base de données 	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre le système d'organisation des dossiers et fichiers numériques - Connaître les systèmes et procédures de classement propres à l'entreprise ou au service - Connaître, de manière générale, les activités de l'entreprise et des différents services - Connaître les fonctions de base des logiciels utilisés dans l'entreprise (tableur, traitement de texte, système de gestion de bases de données, courrier électronique...)
016 Organiser les informations	<ul style="list-style-type: none"> - Trier et organiser les informations et les données - Repérer et signaler les erreurs, les données manquantes (codes 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire preuve de logique et de rigueur 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître, de manière générale, les activités de l'entreprise et des différents services

EMA04 – Regrouper des informations et des données dans un document de synthèse simple (texte simple, feuille de calcul, graphique, etc.)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	postaux, dates de facture...), les redondances		
017 Présenter les informations dans un document de synthèse simple (texte, tableau, graphique)	<ul style="list-style-type: none"> - Structurer la présentation des informations et des données - Utiliser conjointement plusieurs logiciels (transférer des données d'un logiciel à un autre, selon des consignes données) - Représenter graphiquement des informations ou des données, sur base des consignes (type de graphique ou de tableau) et les mettre en forme - Insérer les graphiques et/ou les tableaux dans un texte ou dans une présentation assistée par ordinateur - Réaliser une présentation assistée par ordinateur - Choisir le layout de sa présentation en conformité avec la charte graphique de l'entreprise ou du service - Définir les paramètres d'impression 	<ul style="list-style-type: none"> - S'adapter aux normes de présentation de l'entreprise - S'adapter aux évolutions techniques des logiciels utilisés - Faire preuve de logique et de rigueur - Faire preuve de créativité 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les normes standards de présentation des documents - Connaître les fonctions de mise en forme et de mise en page des logiciels utilisés dans l'entreprise : traitement de texte, tableur, logiciel de présentation - Connaître les 4 opérations de calcul de base, la règle de trois, les pourcentages, les règles de priorité... - Connaître les normes d'édition et les usages en matière d'écriture, de disposition, de présentation, de lisibilité... - Connaître la charte graphique de l'entreprise

EMA05 – Reproduire et/ou transmettre des documents ou dossiers

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
018 Rechercher le(s) document(s) ou dossier(s)	<ul style="list-style-type: none"> - Rassembler les documents papier et numériques, sur base de consignes et indications précises - Aller chercher les documents à l'endroit indiqué (sur le réseau, dans les services de l'entreprise...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les consignes - Respecter les règles de confidentialité - Communiquer de façon appropriée 	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre le système d'organisation des dossiers et fichiers numériques - Connaître les systèmes et procédures de classement et d'archivage propres à l'entreprise ou au service - Connaître, de manière générale, les activités de l'entreprise et des différents services - Connaître les fonctions de base des logiciels utilisés dans l'entreprise : traitement de texte, tableur, logiciel de présentation, courrier électronique...
019 Imprimer et/ou reproduire le(s) document(s) ou dossier(s) sous format papier ou numérique	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier le format des documents (word, pdf, papier...) - Définir les paramètres d'impression des documents - Imprimer, photocopier, scanner les documents sur base des consignes - Vérifier le travail (toutes les pages sont présentes, dans le bon 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire preuve de rigueur - Vérifier son travail - Faire preuve d'autonomie : résoudre soi-même les problèmes techniques simples en se référant à un mode d'emploi si nécessaire - Veiller à une utilisation rationnelle et responsable du papier (nombre de copies, impression recto-verso, 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les fonctionnalités de la (des) photocopieuse(s) utilisée(s) dans l'entreprise - Connaître le logiciel de scanning associé au scanner - Connaître les fonctions de base des logiciels utilisés dans l'entreprise : traitement de texte, tableur, logiciel de présentation,

EMA05 – Reproduire et/ou transmettre des documents ou dossiers

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	<p>ordre, dans le bon sens...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assembler les documents en utilisant le matériel de bureau adéquat (agrafeuse, relieuse, rogneuse...) - Interpréter correctement les messages d'erreur liés à l'impression ou à la reproduction des documents et réagir à ces messages - Résoudre les problèmes d'impression les plus courants (bourrage, manque de papier, d'encre...) et avoir recours aux services d'un technicien en cas de problème plus important 	<p>tri sélectif des déchets...)</p>	<p>courrier électronique...</p>
020 Transmettre le(s) document(s) ou dossier(s) en version papier ou électronique	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier le(s) destinataire(s) des documents - Transmettre les documents par voie papier et/ou électronique au(x) destinataire(s) (courrier interne ou externe, fax, scanner...) - Diffuser un même document par publipostage ou mailing 	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les règles de confidentialité - Faire preuve de rigueur et de précision - Avoir conscience des risques inhérents à l'utilisation d'un publipostage - Veiller à une utilisation rationnelle et responsable du papier (nombre 	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre le système d'organisation des dossiers et fichiers numériques - Connaître l'organigramme de l'entreprise - Connaître les fonctions de base des logiciels utilisés dans l'entreprise : traitement de texte, tableur, système de gestion de

EMA05 – Reproduire et/ou transmettre des documents ou dossiers

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre un document à disposition sur le réseau (l'enregistrer dans un dossier accessible aux collaborateurs) 	de copies, impression recto-verso, tri sélectif des déchets...)	bases de données, courrier électronique <ul style="list-style-type: none"> - Connaître le principe de publipostage - Connaître les procédures d'envoi de courriers internes et externes (normaux et spéciaux)

EMA06 – Procéder au classement et à l'archivage de documents (papier et/ou numériques)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
021 Organiser son espace et son poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser son espace et son poste de travail virtuel : créer des raccourcis, des favoris, configurer les barres d'outils et de tâches... - Créer un système d'organisation des dossiers numériques - Organiser son espace et son poste de travail physique (rangements, classeurs, casiers...) - Se situer dans son propre système de classement (numérique et physique) - Interpréter correctement les messages d'alerte (anti-virus) et en référer aux personnes concernées 	<ul style="list-style-type: none"> - Optimiser son poste de travail - Avoir conscience et respecter les limites de sa fonction 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les principales fonctions de gestion de dossiers et de fichiers numériques dans un contexte réseau (notamment comprendre la logique d'une arborescence et les notions d'adresse et de chemin) - Connaître les systèmes et procédures de classement propres à l'entreprise ou au service - Comprendre les implications de la localisation des dossiers (numériques ou papier). - Connaître les règles de sécurité de base et l'utilité d'un logiciel anti-virus
022 Trier les documents à classer ou à archiver	<ul style="list-style-type: none"> - Repérer les éléments clés d'un document, afin d'en comprendre le contenu principal - Trier les documents à classer ou à archiver (sujet, dates, type de document...) - Supprimer les documents qui ne doivent pas être classés ou 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire preuve de logique et de rigueur - Respecter les consignes - Faire preuve d'esprit critique - Veiller à respecter les règles de tri sélectif des déchets 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître globalement les dossiers en cours - Connaître les systèmes et procédures de classement et d'archivage propres à l'entreprise ou au service

EMA06 – Procéder au classement et à l'archivage de documents (papier et/ou numériques)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	archivés (doublons, documents inutiles, différentes versions d'un même document...) sur base des consignes		
023 Classer les documents dans le système de classement ou d'archivage existant	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier et se situer dans le(s) système(s) de classement et/ou d'archivage (papier et numérique) de l'entreprise - Naviguer dans un système d'organisation de dossiers et de fichiers numériques et y localiser les dossiers - Référencer clairement les documents et les classer ou les archiver au bon endroit - Classer les documents en respectant les systèmes de classement et d'archivage (papier et numérique) spécifiques à l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire preuve de logique et de rigueur - Veiller à faciliter la consultation du dossier par autrui - S'adapter aux systèmes et procédures de classement de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les systèmes et procédures de classement et d'archivage propres à l'entreprise ou au service - Connaître les différents types de classification
024 Rechercher un document dans le système de classement ou d'archivage	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier le système de classement et d'archivage (papier et numérique) de l'entreprise - Naviguer dans un système 		<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les systèmes et procédures de classement et d'archivage propres à l'entreprise ou au service

EMA06 – Procéder au classement et à l'archivage de documents (papier et/ou numériques)

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	<p>d'organisation des dossiers et fichiers numériques et y localiser un dossier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se situer et localiser un dossier papier dans un système de classement ou d'archivage existant 		<ul style="list-style-type: none"> - Connaître globalement les dossiers en cours
025 Tenir à jour un système de classement	<ul style="list-style-type: none"> - Ajouter et/ou remplacer un document ou un dossier dans le système de classement ou d'archivage (papier et numérique) - Assurer un suivi régulier des dossiers 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire preuve de rigueur - Vérifier son travail - Veiller à ne pas laisser s'accumuler les documents à classer ou à archiver 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les systèmes et procédures de classement et d'archivage propres à l'entreprise ou au service

EMA07 – Gérer le courrier (électronique et/ou papier) entrant et sortant

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
026 Réceptionner et trier le courrier entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les procédures standards de réception et d'ouverture du courrier papier selon les consignes et dans le respect des règles propres au service ou à l'entreprise - Repérer les éléments clés d'un document, afin d'en comprendre le contenu principal - Examiner le contenu de boites aux lettres électroniques sur base des consignes - Vérifier l'exhaustivité du courrier (annexes, fichiers attachés) et signaler à l'expéditeur les pièces manquantes - Identifier les membres de l'entreprise ou du service destinataires du courrier - Trier le courrier sur base des consignes et des règles propres au service ou à l'entreprise (courriers à jeter, à classer immédiatement, à transmettre,...) et selon les destinataires 	<ul style="list-style-type: none"> - S'adapter aux procédures de traitement du courrier propres à l'entreprise - Respecter les règles de confidentialité - Tenir compte du degré d'urgence et/ou de l'importance du courrier - Faire preuve d'esprit critique 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître, de manière générale, les activités de l'entreprise et des différents services - Identifier les dossiers traités par les collaborateurs - Connaître l'organigramme du service et/ou de l'entreprise - Reconnaître les différents types de courrier papier (factures, demandes de prix, publicités...) - Connaître les éléments constitutifs d'un courrier (date, expéditeur, objet, destinataire) - Connaître les fonctions de base d'un logiciel de courrier électronique

EMA07 – Gérer le courrier (électronique et/ou papier) entrant et sortant

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
027 Enregistrer le courrier entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Repérer dans le courrier (papier ou numérique) les informations utiles à l'enregistrement et/ou au classement - Photocopier le courrier papier, imprimer les e-mails et classer les copies selon les consignes - Enregistrer le courrier papier selon les règles ou consignes - Classer ou archiver le courrier (papier ou numérique) dans les dossiers appropriés 	<ul style="list-style-type: none"> - S'adapter aux procédures de traitement du courrier propres à l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les éléments constitutifs d'un courrier (date, expéditeur, objet, destinataire) - Connaître les procédures d'enregistrement du courrier de l'entreprise - Identifier les dossiers traités par les collaborateurs
028 Distribuer ou transférer le courrier entrant aux destinataires	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les procédures d'acheminement du courrier papier propres à l'entreprise (par courrier interne, dans des casiers, en mains propres...) - Distribuer le courrier papier et ses annexes éventuelles - Transférer le courrier électronique aux destinataires selon les consignes 	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les règles de confidentialité - Communiquer de manière appropriée 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître l'organigramme du service et/ou de l'entreprise - Identifier les dossiers traités par les collaborateurs - Connaître les procédures internes d'acheminement du courrier - Connaître les fonctions de base d'un logiciel de courrier électronique

<p>029 Traiter le courrier entrant et en assurer le suivi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Repérer les éléments clés du courrier, afin d'en comprendre le contenu principal - Déterminer le courrier dont le suivi est de son propre ressort, selon les règles de l'entreprise ou du service - Apporter directement une réponse par téléphone ou par écrit sur base des consignes et selon les procédures propres de l'entreprise ou du service - Traiter les retours de courrier 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire preuve de rigueur - Communiquer de manière appropriée - Avoir conscience et respecter les limites de sa fonction 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître, de manière générale, les activités de l'entreprise et des différents services - Connaître globalement les dossiers en cours - Connaître les fonctions de base des logiciels utilisés dans l'entreprise (traitement de texte, système de gestion de bases de données, courrier électronique...) - Identifier sa position dans l'organigramme et connaître les limites de sa fonction
<p>030 Envoyer le courrier sortant et en assurer le suivi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier le(s) destinataire(s) du courrier - Rassembler les pièces à envoyer et contrôler leur exhaustivité et conformité (annexes, fichiers attachés) - Appliquer les procédures standards relatives à l'expédition du courrier papier selon les consignes et dans le respect des règles propres à l'entreprise - Utiliser les machines de mise sous pli, les machines à cacheter, à peser, à affranchir - Compléter les récépissés de dépôt des envois spéciaux - Utiliser les différents services 	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les règles de confidentialité - Faire preuve de rigueur et de précision - Vérifier son travail - Communiquer de manière appropriée 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les fonctions de base des logiciels utilisés dans l'entreprise : traitement de texte, tableur, système de gestion de bases de données, courrier électronique...) - Connaître les normes et procédures d'envoi de courriers internes et externes (normaux et spéciaux) - Connaître la technique du publipostage - Connaître les modèles informatisés pour l'envoi de fax - Comprendre le système d'organisation des dossiers et fichiers numériques

	<p>d'expédition</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compléter un modèle de page de garde de fax (manuellement ou numériquement) - Expédier un document par fax (manuellement ou numériquement) - Envoyer un message électronique avec ou sans pièce(s) jointe(s) à un ou plusieurs destinataires (mailing) - Enregistrer le courrier sortant selon les consignes - Tenir à jour un carnet d'adresses (informatisé ou manuscrit) - Réaliser un publipostage - Utiliser conjointement plusieurs logiciels (fusionner des données entre logiciels) - Réaliser et apposer les étiquettes - Effectuer le suivi du courrier sortant, par écrit ou par téléphone, selon les consignes ou les règles de l'entreprise ou du service (vérification de la réception, relances en cas de non réponse...) 		<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les bonnes pratiques de la rédaction d'emails
--	--	--	---

EMA08 – Gérer les appels téléphoniques entrants et sortants

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
031 Réceptionner et filtrer les appels téléphoniques entrants	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les différentes fonctionnalités d'un poste téléphonique. - Utiliser les formules de politesse et se présenter clairement en s'identifiant et/ou en identifiant le service/l'entreprise - Identifier le correspondant et l'objet de son appel - Filtrer les appels téléphoniques entrants du service sur base des consignes - Gérer des appels simultanés ou rapprochés 	<ul style="list-style-type: none"> - Véhiculer une image positive de l'entreprise ou du service - Communiquer de façon appropriée - S'assurer de la bonne compréhension de la demande - Respecter les règles de confidentialité - Tenir compte du degré d'urgence et/ou de l'importance de l'appel téléphonique 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les différentes fonctionnalités d'un poste téléphonique - Connaître les formules d'accueil téléphonique - Connaître l'organigramme du service et/ou de l'entreprise - Connaître, de manière générale, les activités de l'entreprise et des différents services - Identifier les dossiers traités par les collaborateurs
032 Orienter les appelants vers les destinataires	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les différentes fonctionnalités d'un poste téléphonique - Identifier les membres de l'entreprise ou du service destinataires de l'appel - Transférer les appelants vers les destinataires souhaités - Proposer les modalités d'un contact ultérieur (rappel 	<ul style="list-style-type: none"> - Véhiculer une image positive de l'entreprise ou du service - Communiquer de façon appropriée - S'assurer de la bonne compréhension du message - Respecter les règles de confidentialité 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître l'organigramme de l'entreprise - Connaître, de manière générale, les activités de l'entreprise et des différents services - Identifier les dossiers traités par les collaborateurs

EMA08 – Gérer les appels téléphoniques entrants et sortants

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	téléphonique ou message)		
033 Prendre un message et le transmettre à son/ses destinataire(s)	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les différents membres de l'entreprise ou du service et les dossiers qu'ils traitent - Prendre note d'un message - Restituer les éléments pertinents du message, oralement ou par écrit (sous format papier ou numérique) au(x) destinataire(s) 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer de façon appropriée - Respecter les règles de confidentialité - S'assurer de la bonne compréhension du message - Faire preuve de rigueur et de précision 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître l'organigramme du service et/ou de l'entreprise - Connaître, de manière générale, les activités de l'entreprise et des différents services - Identifier les dossiers traités par les collaborateurs - Connaître les fonctions de base d'un logiciel de courrier électronique
034 Traiter la demande et en assurer le suivi	<ul style="list-style-type: none"> - Déterminer les appels téléphoniques dont la demande et le suivi sont de son propre ressort, selon les règles de l'entreprise ou du service - Apporter directement une réponse sur base des consignes et selon les procédures propres de l'entreprise ou du service - Effectuer le suivi des appels téléphoniques, par écrit ou par téléphone, selon les consignes ou les règles de l'entreprise ou du 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer de façon appropriée - Respecter les règles de confidentialité - Véhiculer une image positive de l'entreprise ou du service - Faire preuve de rigueur - S'assurer de la compréhension mutuelle du suivi à apporter - Avoir conscience et respecter les limites de sa fonction 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître, de manière générale, les activités de l'entreprise et des différents services - Connaître, globalement, les dossiers en cours - Identifier sa position dans l'organigramme et connaître les limites de sa fonction

EMA08 – Gérer les appels téléphoniques entrants et sortants

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	service (envoi d'un document, relances...)		
035 Téléphoner à des interlocuteurs internes ou externes sur demande	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les différentes fonctionnalités d'un poste téléphonique - Utiliser les formules de politesse et se présenter clairement en s'identifiant et/ou en identifiant le service/l'entreprise - Transmettre ou récolter des informations auprès de l'interlocuteur 	<ul style="list-style-type: none"> - Véhiculer une image positive de l'entreprise ou du service - Communiquer de façon appropriée - Respecter les règles de confidentialité - S'assurer de la bonne compréhension des informations 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître l'organigramme du service et/ou de l'entreprise - Connaître, de manière générale, les activités de l'entreprise et des différents services

EMA09 – Accueillir les visiteurs

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
036 Accueillir les personnes et identifier leur demande	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir les visiteurs du service et utiliser les formules de politesse - Identifier le visiteur et l'objet de sa visite 	<ul style="list-style-type: none"> - Véhiculer une image positive de l'entreprise ou du service - Communiquer (verbalement et non verbalement) de manière appropriée - S'adapter à tout visiteur 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les formules de politesse et les techniques générales d'accueil
037 Traiter la demande	<ul style="list-style-type: none"> - Orienter les visiteurs vers le lieu adéquat (salle de réunion, salle d'attente, bureau du collaborateur demandé...) et l'y installer - Faire patienter le visiteur - Déterminer les demandes dont le traitement et le suivi sont de son propre ressort, selon les règles de l'entreprise ou du service - Apporter directement une réponse - Proposer les modalités de suivi (rappel téléphonique, message...) - Prendre note d'un message 	<ul style="list-style-type: none"> - Véhiculer une image positive de l'entreprise ou du service - Communiquer de manière appropriée - Avoir conscience et respecter les limites de sa fonction 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître la disposition des lieux - Connaître l'organigramme du service et/ou de l'entreprise - Connaître, de manière générale, les activités de l'entreprise et des différents services - Identifier les dossiers traités par les collaborateurs - Connaître les limites de sa fonction

EMA10 – Assurer l’approvisionnement du petit matériel et des fournitures de bureau

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
038 Suivre l'état des stocks et identifier les besoins	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôler le stock de petit matériel et de fournitures de bureau du service - Identifier, d'initiative et sur demande, les besoins auprès des collaborateurs du service 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à l'application des procédures - Faire preuve de rigueur et de précision - Faire preuve d'anticipation 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître le vocabulaire désignant le matériel de bureau - Connaître les délais et les procédures de commande du petit matériel et des fournitures de bureau
039 Etablir et suivre les commandes selon les règles de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> - Compléter un bon de commande papier ou numérique, sur base des consignes - Transmettre le bon de commande au service concerné ou directement au fournisseur - Réceptionner les fournitures, vérifier la conformité de la livraison et, le cas échéant, signaler les erreurs à la (aux) personne(s) concernée(s) - Ranger les commandes à l'endroit adéquat 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire preuve de logique, de rigueur et de précision - Vérifier son travail 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les délais et les procédures de commande utilisées dans l'entreprise ou le service - Connaître les documents relatifs à la livraison (accusé de réception, bordereau de livraison...)

Bibliographie

- CONSORTIUM DE VALIDATION DES COMPÉTENCES, *Référentiel de compétences « Employé administratif »*, version du 28.09.2006
- CONSORTIUM DE VALIDATION DES COMPÉTENCES, *Fiche détaillée « Employé administratif »*, version du 28.09.2006
- ANPE, *Répertoire opérationnel des métiers et des emplois, Fiche M1602 « Opérations administratives »*, juin 2013
- FOREM, *Fiche REM 12121 « Employé administratif » dans la grappe « Agent(e) administratif(ve) d'entreprise »*, première édition.
- ACTIRIS, *Fiche IMT-B (COROME) « Employé administratif »*
- BRUXELLES FORMATION, *Référentiel Métier-Activités-Compétences Employé administratif*, juillet 2003, 41p.
- INTERFÉDÉ, *Référentiels du métier de l'employé/e administratif(ve) et d'accueil*, in « Les cahiers de l'Interfédé n°10 », octobre 2013, 47p.
- COFTEN, *Référentiel de compétences « Employé en bureautique réseaux »*, août 2010, 21p.
- COFTEN, *Référentiel de formation « Employé en bureautique réseaux »*, 38p.
- SIRÉAS, *Tableaux de compétences « Employé en bureautique commerciale » et « Employé en bureautique comptable*, version de travail avril 2013.
- CEFAID, *Référentiel de formation et fiches d'évaluation « Employé(e) en bureautique »*