



2000000 Commission paritaire auxiliaire pour employés

« La CP 218 est abrogée le 01/04/2015. Les données relatives à la CP 218 avant le 01/04/2015 peuvent cependant toujours être consultées via l'historique de la base de données. Par la CCT du 01/04/2015 (126.638/CO/200), la CP 200 reprend les droits et obligations de la CP 218 dans le cadre du passage des employeurs et employés y liés à la CP 200. Les CCT et autres accords de la CP 218 sont transférés à la CP 200. Ils sont donc intégralement applicables au niveau de la CP 200 et lient les employeurs et travailleurs ressortissant à la CP 200. »

Convention collective de travail du 29 mai 1989 (23.740), modifiée par la convention collective de travail du 28 septembre 2009 (94.722)	2
Conditions de travail et de rémunération	2
Convention collective de travail du 15 décembre 1992 (31.459).....	177
Règlement de certaines dispositions en matière de travail à temps partiel et de conditions salariales dans les auto-écoles agréées.....	177
Convention collective de travail du 28 septembre 2009 (94.721), modifiée par la convention collective de travail du 24 février 2010 (99.275)	179
Fixation des barèmes minimums sectoriels sur la base de l'expérience professionnelle	179
Convention collective de travail du 20 avril 2017 (144.389)	181
Règlement de certaines dispositions en matière de travail à temps partiel et de conditions salariales dans les auto-écoles agréées.....	181



Convention collective de travail du 29 mai 1989 (23.740), modifiée par la convention collective de travail du 28 septembre 2009 (94.722)

Conditions de travail et de rémunération

CHAPITRE Ier. *Champ d'application*

Article 1er. La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et employés des entreprises relevant de la compétence de la Commission paritaire nationale auxiliaire pour employés.

On entend par "employés" : les employés et les employées.

CHAPITRE II. Classification professionnelle

Art 2 Les fonctions des employés sont classées en quatre classes que définissent les critères généraux suivants :

Classe A

Fonctions exécutives : fonctions caractérisées par la réalisation d'un nombre limité de tâches simples et répétitives.

Classe B

Fonctions de support : fonctions apportant une contribution à la réalisation d'une mission plus vaste.

Classe C

Fonctions de gestion : fonctions caractérisées par la réalisation d'un ensemble complet de tâches qui, ensemble, constituent une seule et même mission.

Classe D

Fonctions consultatives : fonctions caractérisées par la surveillance et le développement d'un même processus professionnel dans le cadre d'un objectif déterminé.

Les critères de distinction de niveau par classe ainsi que la liste des fonctions exemplatives par classe sont annexés à la présente convention collective de travail. Cette annexe fait partie intégrante de la convention collective de travail.

Le contenu spécifique des fonctions exemplatives reprises dans la liste des fonctions par classe figurant en annexe de la présente convention collective de travail sera porté à la connaissance des employeurs et des représentants des travailleurs via le fonds social.



Art. 3. Remarques générales

§ 1er. Cette classification des fonctions d'employé en classes a pour but de donner aux entreprises des directives visant à faciliter l'application des minimums de rémunération définis dans la présente convention collective de travail.

C'est pourquoi cette classification de fonctions se base sur des critères de distinction de niveau comme la complexité, la résolution des problèmes, l'impact des erreurs, la contribution, l'autonomie, la répartition du travail, la surveillance, la connaissance, la formation, la transmission d'informations, les contacts et la connaissance de langues étrangères.

§ 2. L'employeur est responsable de la classification des fonctions sur la base de leur contenu fonctionnel réel dans l'entreprise.

§ 3. Les fonctions citées dans chaque classe le sont uniquement à titre d'exemple. La dénomination de la fonction ne constitue qu'une indication de son contenu.

§ 4. Classification des fonctions concrètes

Chaque fonction doit être classifiée sur la base de son contenu fonctionnel concret dans l'entreprise en la comparant avec les critères de distinction de niveau et le contenu fonctionnel de la fonction exemplative.

Lors de la comparaison du contenu fonctionnel de la fonction, plusieurs hypothèses peuvent se présenter :

- a) La fonction dans l'entreprise correspond entièrement au contenu fonctionnel et aux critères de distinction de niveau de la fonction exemplative : classification dans la classe prévue au niveau sectoriel.
- b) La fonction dans l'entreprise diffère de façon minimale du contenu fonctionnel et des critères de distinction de niveau de la fonction exemplative :

Classification dans la classe prévue au niveau sectoriel. Il s'agit ici des cas suivants :

- l'exercice de la fonction dans l'entreprise contient moins ou plus d'activités, sans que l'objectif général de la fonction, tel que décrit dans la fonction exemplative, soit altéré;
- les différences dans un ou plusieurs des critères d'appréciation (connaissances, responsabilité, direction, etc.) sont en soi non déterminantes du niveau de la fonction.

- c) La fonction dans l'entreprise diffère sérieusement du contenu fonctionnel et des critères de distinction de niveau de la fonction exemplative :



Il s'agit ici de la situation dans laquelle l'essence de la fonction est altérée et l'objectif, mentionné dans la fonction exemplative, ne correspond pas à la fonction concrète dans l'entreprise.

Dans ce cas, l'employeur doit soit :

A. comparer la valeur intrinsèque de la fonction telle qu'elle est exercée dans l'entreprise tour à tour avec une autre fonction de référence de la même classe, d'une classe inférieure et d'une classe supérieure. S'il y a concordance avec une autre fonction exemplative, le résultat de cette comparaison vaut comme classification pour la fonction déviante.

B. comparer la valeur intrinsèque de la fonction telle qu'elle est exercée dans l'entreprise avec tous les critères de distinction de niveau. S'il y a adéquation avec la plupart des critères d'une fonction exemplative définie, cette dernière vaut comme point de référence.

d) La fonction dans l'entreprise n'a pas été reprise dans la classification de fonctions sectorielle :

Dans ce cas, l'employeur doit soit :

A. chercher une fonction parmi les descriptions de fonction sectorielles existantes dont la valeur intrinsèque correspond avec la fonction non reprise. Si une telle fonction existe, la nouvelle fonction est classée dans la même classe.

B. se fonder exclusivement sur les critères de distinction de niveau.

§ 5. Lorsqu'un employé barémisé possède les capacités requises pour exercer une fonction supérieure, cela n'implique pas qu'il doive être rangé dans la classe d'appointements correspondante. Il ne peut en être question que s'il exerce effectivement la fonction en question.

§ 6. Lorsqu'un employé barémisé exerce simultanément et d'une façon permanente plusieurs fonctions classées dans différentes classes, il convient d'en tenir compte dans la fixation de sa rémunération.

§ 7. L'actualisation de cette classification ne pourra entraîner une révision des classifications convenues au niveau de l'entreprise et élaborées selon d'autres critères.

§ 8. L'employeur est tenu de communiquer par écrit à chaque employé barémisé la classe à laquelle appartient sa fonction.

§ 9. Dans l'hypothèse où la fonction d'un employé, en service au moment du passage à la nouvelle classification de fonctions, serait classée dans une classe inférieure, cet employé conserve son salaire existant et l'évolution barémique de la classe salariale à laquelle il appartenait avant la transition.



§ 10. L'application de la présente convention collective de travail dans l'entreprise fait l'objet d'une information et d'une concertation avec la délégation syndicale ou, à défaut de délégation syndicale, avec les travailleurs eux-mêmes.

Les canaux et procédures de concertation habituels sont d'application.

§ 11. Un comité paritaire de surveillance "Classification de fonctions" est créé, ayant un caractère temporaire, pour une période de deux ans à partir de l'entrée en vigueur de la présente convention collective de travail. Ce comité est habilité à prendre connaissance des problèmes relatifs à l'application de la convention collective de travail.

La période de deux ans pourra être prolongée si, après évaluation, les deux parties l'estiment nécessaire (le chapitre II est modifié par la CCT du 28 septembre 2009, numéro d'enregistrement 94.722, à partir du 1er janvier 2010).

CHAPITRE V - DISPOSITIONS PARTICULIERES

c) Vêtements de travail

Art. 9. - Le personnel technique d'atelier et le personnel technique de laboratoire occupés dans les mêmes conditions de travail que les ouvriers à qui un vêtement de travail est octroyé, bénéficient également d'un tel vêtement.

CHAPITRE XI - DUREE DE LA CONVENTION

Art. 33. - La présente convention collective de travail entre en vigueur le 1er janvier 1989. A l'exception de son article 30, elle est conclue pour une durée indéterminée et peut être dénoncée par une des parties, moyennant un préavis de trois mois notifié par lettre recommandée à la poste adressée au président de la commission paritaire nationale auxiliaire pour employés et aux organisations signataires.
L'article 30 est conclu pour une durée déterminée prenant cours le 1er janvier 1989 et expirant le 31 décembre 1991.



Annexe 1ère à la convention collective de travail du 28 septembre 2009, conclue au sein de la Commission paritaire nationale auxiliaire pour employés, modifiant le chapitre II – Classification professionnelle – de la convention collective de travail du 29 mai 1989 concernant les conditions de travail et de rémunération



CPNAE CP 218	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D
Fonctions type	Réassortisseur Collaborateur administratif rédaction Chauffeur camionnette Contrôleur de factures Concierge Collaborateur caisse Collaborateur expédition/courrier Dactylo/traitement de données	Collaborateur administratif Collaborateur administratif achats Employé économat Employé traitement de données Assistant laborantin Caissier Assistant de qualité Collaborateur logistique Merchandiser Téléphoniste/réceptionniste Technicien service extérieur Télé-opérateur (call center)	Collaborateur de comptoir Employé comptabilité Employé administration débiteurs- créditeurs Employé expédition Employé administration du personnel Collaborateur commercial administratif Dispatcher Documentaliste Helpdesk operator (call center) Contrôleur de qualité Laborantin Chef magasinier Collaborateur service après-vente Collaborateur lay-out Régleur numérique et technicien de mesure Magasinier Opérateur ICT Technicien PC Accompagnateur de voyage Consultant voyage Search assistant (bureau de sélection) Collaborateur secrétariat Employé technique atelier Télé-conseil (call center) Responsable biens immobiliers	Acheteur Analyste labo Assistant ressources humaines Employé planning et préparation de travail Comptable Deviseur (construction) Collaborateur communications Consultant recrutement et sélection Gestionnaire base de données Chef de service Analyste coût de revient Analyste marketing Collaborateur secrétariat de direction Contremaître Dessinateur de projet Conseiller prévention Programmeur Rédacteur Opérateur de système Chef d'équipe (call center) Employé technico-commercial Traducteur Représentant Webmaster



<i>Caractérisation générique</i>	Fonctions caractérisées par l'exécution d'un nombre déterminé de tâches simples et répétitives. <i>Exécution</i>	Fonctions caractérisées par l'accomplissement d'un ensemble de tâches clairement définies lesquelles apportent une contribution à la réalisation d'une mission globale. <i>Soutien</i>	Fonctions caractérisées par la réalisation de tâches liées entre elles formant ensemble une mission. <i>Gestion</i>	Fonctions caractérisées par la supervision et le développement d'un domaine d'activité dans le cadre d'un objectif défini. <i>Conseil</i>
--------------------------------------	---	---	--	---



CPNAE CP 218	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D
Limites de classes	0 – 89,5 points ORBA	90,0 – 119,5 points ORBA	120,0 – 149,5 points ORBA	150,0 – 179,5 points ORBA
Critères différenciants – Niveau :				
Complexité Résolution de problèmes	a. Traite des problèmes concrets, souvent routiniers et répétitifs.	a. Traite des problèmes et questions concrets et similaires à l'intérieur d'un ensemble de tâches bien définies .	a. Traite des problèmes et questions moins concrets et régulièrement changeant dans le cadre d'une mission déterminée.	a. Traite des problèmes et questions concrètes et abstraites dans le cadre d'un objectif donné (large).
	b. Traitement routinier des problèmes : résolution des problèmes sur base d'instructions et de règles strictes.	b. Traitement des problèmes par similitude : résolution des problèmes sur base de règles d'exécution et d'un choix parmi un ensemble de solutions connues.	b. Traitement des problèmes par interpolation : résolution des problèmes à partir de la maîtrise d'un domaine professionnel et des notions acquises par l'expérience.	b. Traitement des problèmes par la réflexion : résolution des problèmes à partir de l'analyse et de l'interprétation des situations et par le développement de solutions (à l'intérieur de normes déterminées).
Impact des fautes Contribution	c. Les fautes dans l'exécution des tâches concernent directement le processus de travail d'autrui.	c. Les fautes ne sont pas immédiatement remarquées et peuvent conduire à des pertes de temps, d'argent ou d'image de marque.	c. Les fautes ont des conséquences claires en matière de perte de temps, d'argent et d'image de marque.	c. Les décisions et avis fautifs peuvent conduire à des pertes considérables en matière de temps, d'argent et/ou d'image de marque.
	d. La contribution se situe dans le caractère de soutien de la fonction par rapport aux autres travailleurs.	d. La contribution de la fonction se situe dans la préparation de prestations et la réalisation partielle dans un domaine de résultat.	d. La valeur ajoutée de la fonction se situe dans la satisfaction d'un client interne ou externe grâce à l'apport qualitatif et créatif dans la réalisation de la mission.	d. La valeur ajoutée de la fonction se situe dans la prise de décisions ou dans les conseils (internes ou externes) qui auront un effet positif à long terme.
Autonomie Répartition du travail	e. Les tâches sont clairement définies; il n'y a pas ou peu de liberté en ce qui concerne la méthode d'exécution.	e. Les missions sont clairement définies. Les choix sont fait à l'intérieur de normes claires.	e. Les objectifs sont clairement établis. Prend des décisions, sur un plan créatif, à l'intérieur d'un cadre défini.	e. Participation à la préparation et à la fixation d'objectifs. Prend des décisions innovantes à l'intérieur d'un cadre large (budget).
	f. Exécute des tâches sur base d'une procédure de travail définie.	f. Conduit des tâches dans un ordre donné. Peut, pour chaque mission, fixer l'ordre. Détermine lui-même l'ordre d'exécution des tâches dans une limite de temps fixée.	f. Détermine les ordres de priorité du travail en concertation avec le chef.	f. Détermine, en fonction de l'objectif déterminé, à côté de ses propres priorités de travail, également celles des autres travailleurs.



CPNAE CP 218	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D
<i>Limites de classes</i>	0 – 89,5 points ORBA	90,0 – 119,5 points ORBA	120,0 – 149,5 points ORBA	150,0 – 179,5 points ORBA
Contrôle	g. Les prestations sont contrôlées par un chef et évaluées sur base d'éléments définis préalablement.	g. Le contrôle des prestations propres est basé sur des procédures de travail. Est contrôlé et évalué sur base de résultats intermédiaires.	g. Le contrôle des prestations propres est basé sur des procédures de travail. Est contrôlé et évalué sur base du résultat final de la mission.	g. Est principalement contrôlé et évalué sur base de la réalisation d'objectifs préalablement fixés.
Connaissances	h. Consiste en une connaissance pratique de base en rapport avec un nombre déterminé de procédures et de techniques à appliquer.	h. Consiste en une connaissance pratique en rapport avec les diverses procédures et techniques à appliquer .	h. Consiste en une connaissance pratique et théorique en rapport avec son propre domaine. Doit avoir des notions des domaines voisins d'autres disciplines.	h. Consiste en une connaissance théorique et pratique approfondie de son propre domaine et des domaines apparentés.
Formation	<i>Expérience.</i> i. Pas de formation spécifique exigée. La formation en situation réelle (en entreprise) suffit.	Connaissances scolaires et expérience. i. Une formation professionnelle scolaire spécifique est nécessaire. Les connaissances spécifiques professionnelles peuvent être acquises par l'expérience.	<i>Connaissance d'un domaine technique.</i> i. Une formation technique spécifique est exigée. Une formation continuée périodique est nécessaire en matière de l'évolution des lois et des techniques.	<i>Connaissances spécialisées ou professionnelles multidisciplinaires.</i> i. Formation supérieure conti-nuée spécialisée dans la discipline en cause. Une formation constante et continue ainsi qu'une auto formation sont nécessaires.
Transmission d'information	j. Signale principalement des situations et problèmes concrets à des collègues et au chef.	j. Informe les intéressés sur l'état des affaires et les éventuels problèmes.	j. Informe et se consulte avec les intéressés sur l'état des affaires et d'éventuels problèmes (concrets). Tente d'arriver à une position commune par l'écoute et la distribution de l'information.	j. Informe, se consulte et négocie avec des personnes de contact en vue de modifier leur opinion. Doit expliquer des matières complexes et souvent abstraites.
Contacts	k. A principalement des contacts verbaux avec des collaborateurs internes. Les contacts avec l'extérieur restent superficiels.	k. A des contacts verbaux et écrits (routiniers) avec des personnes internes et externes.	k. A des contacts verbaux et écrits avec des personnes internes et externes.	k. A des contacts verbaux approfondis et écrits, avec des personnes internes et externes.
Langues étrangères	l. Communique (oralement) dans sa propre langue. Utilise des phrases standards dans une langue étrangère.	l. Communique (oralement et par écrit) dans sa propre langue. Communique dans une langue étrangère avec des phrases standards.	l. Communique (oralement et par écrit) dans sa propre langue et dans une langue étrangère.	l. Communique (oralement et par écrit) dans sa propre langue et dans une ou plusieurs langues étrangères.



CPNAE	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D
CP 218				
<i>Limites de classes</i>	0 – 89,5 points ORBA	90,0 – 119,5 points ORBA	120,0 – 149,5 points ORBA	150,0 – 179,5 points ORBA



Annexe 2 à la convention collective de travail du 28 septembre 2009, conclue au sein de la Commission paritaire nationale auxiliaire pour employés, modifiant le chapitre II – Classification professionnelle – de la convention collective de travail du 29 mai 1989 concernant les conditions de travail et de rémunération

CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION FONCTION			
Fonction : Collaborateur administratif achats (h/f)		Gamme de fonction : Achats	
Code fonction : 01.01.01			
Date : 01/07/2006			
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable achats. Subordonnés : aucun.		
But de la fonction	▪ Rédiger les commandes et tenir à jour le classement et l'information, afin de soutenir les travaux du service achats.		
Nature des activités/ responsabilités	▪ Réclamer et tenir à jour l'information par rapport aux fournisseurs et les marchandises à acheter ou services. ▪ Placer et assurer les commandes sur base de spécifications approuvées et offres. ▪ Assurer le traitement administratif des commandes placées et effectuées. ▪ Exécuter un certain nombre de tâches administratives afin de soutenir le service.		
Interaction sociale	▪ Demander l'information aux fournisseurs. Discuter des particularités avec l'acheteur. Echanger l'information avec les différents services internes.		
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC et du matériel de bureau.		
		applications bureautiques	base de données logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	x
▪ Rédiger soigneusement les bons de commande.			



■ Responsabilités	01.01.01
. Tâches principales	
■ Demander et tenir à jour l'information concernant les fournisseurs et les marchandises à acheter ou services, afin que l'information correcte et actuelle soit disponible pour le placement des commandes. Cela comporte e.a.: . contrôler et compléter les données par rapport aux marchandises et services lesquels doivent régulièrement être achetés dans un fichier de marchandises automatisé ou manuel; . rechercher des fournisseurs potentiels et demander de la documentation lors des commandes uniques; . demander régulièrement les prix fluctuants des matières premières. ■ Placer et tenir à jour les commandes sur base de spécifications et offres approuvées afin que ces marchandises ou services soient livrés à temps et selon les spécifications souhaitées. Cela comporte e.a.: . discuter des spécifications avec les services concernés; . demander des offres et rédiger des comparaisons entre les différentes offres; . soumettre la commande et l'offre pour approbation à l'acheteur; . rédiger un bon de commande selon les règles formelles de l'entreprise, avec la mention, complément/ajout des conditions de paiement spécifiques en accord avec l'acheteur; . surveiller l'exécution et le progrès de l'exécution de la commande; . contrôler si les marchandises livrées sont correctes, en collaboration avec les clients internes et sur base de bons de commande; . régler les envois retour, en ce qui concerne les marchandises défectueuses et non conformes. ■ Assurer le traitement administratif des commandes placées et exécutées, afin que toutes les commandes exécutées puissent être traitées d'une manière comptable correcte. Cela comporte e.a.: . contrôler les postes comptables des commandes placées; . approbation des factures sur base des comparaisons avec les bons de commande, les bons de livraison et les factures; . demander les rectifications de la facturation incorrecte, contrôler les notes de crédit; . signaler au responsable les problèmes persistants par rapport aux livraisons et à la facturation. ■ Exécuter un certain nombre de tâches administratives afin de soutenir le service. Cela comporte e.a.: . répondre au téléphone pour le service achats et transmettre les communications après concertation; . traiter le courrier du service ainsi que les faxes; . assurer le classement central du service, e.a. les contrats, la documentation des fournisseurs, les bons de commande, les bons de livraisons, etc.	



Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran une grande partie de la journée.



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION FONCTION	
Fonction : Acheteur (h/f)	Gamme de fonction : Achats
Code fonction : 01.02.01	
Date : 01/07/2006	
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable achats. Subordonnés : 2 collaborateurs administratifs achats.
But de la fonction	▪ Effectuer les achats de marchandises générales ou courantes pour l'entreprise afin de s'assurer que les produits nécessaires soient disponibles en termes de quantité et de qualité et dans les délais impartis.
Nature des activités/ responsabilités	▪ Tenir à jour les systèmes informatiques, les procédures et les fichiers-clients. ▪ Suivre l'évolution du marché et approcher, évaluer les fournisseurs. ▪ Commander les marchandises ou faire des appels d'offres conformément aux contrats cadres. ▪ Se mettre d'accord avec les fournisseurs et conclure des accords (suivant les procédures en vigueur). ▪ Veiller à ce que les marchandises nécessaires soient disponibles à temps et aux meilleures conditions. ▪ Veiller à ce que les accords soient respectés par les fournisseurs (délais de livraison, prix et qualité).
Interaction sociale	▪ Donner des instructions spécialisées aux collaborateurs administratifs achats. ▪ Echanger des informations concernant les achats, les fournisseurs, le marché, les offres, les spécifications ou/et les pronostics avec le chef et le service qui a passé la commande. Se concerter avec les fournisseurs (potentiels) en ce qui concerne les conditions de livraison et conduire des négociations commerciales en tenant compte des intérêts de l'entreprise. Discuter des problèmes et des plaintes avec les fournisseurs et les personnes concernées en interne. Rédiger des offres, des contrats, des lettres en français et en deux langues étrangères.



Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Se servir d'un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionn el	x	x	x
▪ Attention et concentration lors des tâches administratives et de contrôle.				



■ Responsabilités	01.02.01
. Tâches principales	
■ Tenir à jour les systèmes informatiques, les procédures et les fichiers-clients afin d'avoir un aperçu actuel des besoins en marchandises. Cela comporte e.a. : . évaluer les informations concernant les besoins en marchandises à court et moyen terme; . analyser la manière et le moment où il faut passer des commande en fonction de l'évolution du stock; . informer le chef des anomalies rencontrées. ■ Suivre l'évolution du marché et approcher, évaluer les fournisseurs afin de sélectionner les fournisseurs qui offrent le meilleur rapport qualité-prix. Cela comporte e.a. : . faire une analyse du marché du pays et étranger et détecter les nouveaux produits, les évolutions; . déterminer les critères auxquels les fournisseurs doivent répondre suivant les instructions du chef; . contacter les fournisseurs choisis; . évaluer la qualité et la fiabilité des fournisseurs; . sélectionner les fournisseurs les plus performants. ■ Commander les marchandises ou faire des appels d'offres conformément aux contrats cadres afin de disposer des marchandises demandées à temps et suivant les consignes. Cela comporte e.a. : . inventariser les besoins en interne ; . déterminer les quantités optimales à commander et le moment idéal pour passer la commande ; . sélectionner les offres conformément à la stratégie ; . rédiger des bons de commande ; . prévenir à temps les partenaires internes en cas de retards de livraison ou de tout autre changement; . communiquer régulièrement avec les fournisseurs ; . signer avec l'accord du chef les bons de commande. ■ Se mettre d'accord avec les fournisseurs et conclure des accords (cadres) suivant les procédures en vigueur, afin de respecter les procédures et d'obtenir les meilleures conditions possibles Cela comporte e.a. : . conduire des négociations commerciales (conditions, réductions, ...); . passer des contrats (cadres) avec les fournisseurs (après concertation avec le chef). ■ Veiller à ce que les marchandises nécessaires soient disponibles à temps et aux meilleures conditions afin d'optimiser les achats. ■ Veiller à ce que les accords soient respectés par les fournisseurs (délais de livraisons, prix et qualité) afin que les livraisons soient faites à temps et conformément aux procédures en vigueur. Cela comporte e.a. : . être attentif aux remarques/plaintes provenant de l'administration des « Achats »; . vérifier le respect des délais de livraison et se plaindre, si nécessaire auprès de	



fournisseurs;

- . résoudre les problèmes de livraison ;
- . prévenir directement le chef des éventuels conflits avec un fournisseur ; transférer le dossier concerné.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue de certains muscles lors de travail à l'écran (pendant une partie de la journée).



CPNAE – CP218			
ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION			
Fonction : Employé traitement de données (h/f)	Gamme de fonction : Administration		
Code fonction : 02.01.01			
Date : 01/07/2006			
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef de service. Subordonnés : aucun.		
But de la fonction	▪ Rassembler, contrôler et traiter les données importantes (quantités, rendements, pertes, vente) afin que les données demandées soient disponibles à temps.		
Nature des activités/ responsabilités	▪ Enregistrer les diverses données importantes. ▪ Exécuter les contrôles par rapport à diverses données. ▪ Exécuter toutes sortes d'analyses ad-hoc par rapport aux chiffres. ▪ Préparer et rédiger les fichiers de rapport.		
Interaction sociale	▪ Réclamer les documents auprès de différents collaborateurs internes. Echanger l'information concernant des données importantes avec les collaborateurs. Rapporter aux responsables et différentes intéressés internes.		
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC.<table border="1" data-bbox="427 1525 1417 1693"><tr><td>base approfondi professionnel</td><td>x</td></tr></table> ▪ Contrôler les données avec précision. Rédiger les rapports avec attention.	base approfondi professionnel	x
base approfondi professionnel	x		



■ Responsabilités	02.01.01
. Tâches principales	
■ Enregistrer les diverses données importantes, afin de pouvoir les restituer correctement. Cela comporte e.a.: . préparer et rédiger les fichiers; . trier les formulaires et les documents; . réclamer et rassembler toutes les données importantes requises pour le traitement; . ranger et indiquer les chiffres et autres données dans le système automatisé; . comparer les diverses bases de données et se renseigner concernant les imprécisions. ■ Exécuter les contrôles par rapport aux diverses données, afin de garantir l'exactitude de l'information. Cela comporte e.a.: . contrôler et corriger les listes de données; . exécuter des contrôles journaliers sur la précision des données établies. ■ Exécuter toutes sortes d'analyses ad-hoc par rapport aux chiffres pour les différents collaborateurs internes, afin de donner une réponse aux questions urgentes concernant les données à traiter. ■ Préparer et rédiger les compte-rendu, afin de mettre à disposition l'information correcte. . rédiger et imprimer divers aperçus; . compléter les données dans les exemples de chiffrage; . rédiger des compte-rendu et résumés ad-hoc; . distribuer les rapports périodiques à certaines personnes intéressées; . donner une réponse aux collaborateurs internes en ce qui concerne les questions sur les données à traiter.	
Inconvénients: ■ Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran toute la journée.	



CPNAE - CP218 ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION											
Fonction : Collaborateur secrétariat de direction (h/f)		Gamme de fonction : Administration									
Code fonction : 02.02.01											
Date : 01/07/2006											
Place dans l'organisation	Chef direct : Directeur Général ou Directeur de Division. Subordonnés : aucun.										
But de la fonction	▪ Exécuter les travaux de secrétariat, de coordination et d'organisation par exemple pour un membre de la direction afin de le soulager au maximum.										
Nature des activités/ Responsabilités	▪ Soutenir le membre de la direction dans les activités quotidiennes. ▪ Réceptionner et sélectionner la correspondance/le courrier, e-mails, faxes et téléphone du membre de la direction. ▪ Prendre soin de la correspondance, sur base d'instructions sommaires du membre de la direction. ▪ Préparer et organiser les réunions et conférences. ▪ Prendre soin de l'emploi du temps du membre de la direction.										
Interaction sociale	▪ Veiller au suivi interne de certaines normes/réglementations et des rendez-vous pris avec la direction. Recueillir, distribuer, discuter, transmettre des informations, internes et externes. S'entretenir avec les relations et visiteurs. Composer des rapports et rédiger les présentations pour la préparation des réunions sur indications de la direction. S'occuper de la correspondance et des rapports concernant les réunions. Entretenir les contacts avec les autres membres de la direction, collaborateurs immédiats et relations externes. Et cela dans la langue d'origine plus une langue étrangère (orale et écrite).										
Aptitudes spécifiques/ Exigences	▪ Manipuler un PC et du matériel de bureau.<table><tr><td></td><td>applications bureautiques</td><td>base de données</td><td>logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td></tr><tr><td>base approfondi professionnel</td><td colspan="3">x</td></tr></table> ▪ Veiller à observer tous les rendez-vous pris par et pour la direction. Etre attentif(ve) à respecter le suivi lors de l'exécution simultanée de différentes missions et tâches. Traiter les données confidentielles avec prudence.				applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation								
base approfondi professionnel	x										



■ Responsabilités	02.02.01
. Tâches Principales	
■ Soutenir le membre de la direction lors du traitement des activités journalières de telle sorte que la suite soit assurée, également lors de l'absence ou l'indisponibilité du membre de la direction. Cela comporte au moins: . traiter les affaires de routine et tenir le membre de la direction au courant des particularités; . rassembler, interpréter et approfondir les buts de la plupart des questions les plus diverses provenant des collaborateurs et apporter des solutions dans le cadre de la gestion de l'organisation; . échanger l'information et diriger les discussions avec les personnes externes; . synthétiser les questions posées et les problèmes, discuter de certaines questions complexes avant de pouvoir formuler une réponse; . rédiger les notes internes de l'entreprise et les soumettre pour signature; . recevoir et s'entretenir avec les visiteurs; . être attentionné, s'occuper des réceptions. ■ Réceptionner et sélectionner la correspondance, les e-mails, les faxes et le téléphone du membre de direction de telle manière que lui/elle soit tenu(e) informé(e) de toutes les affaires même peu importantes. Cela comporte e.a.: . prendre les communications entrantes dans les différentes langues, ouvrir et trier le courrier entrant; . décider de la nature et du but des demandes et décider de la transmission ou non; les traiter soi-même ou les transmettre à un autre fonctionnaire. ■ Traiter la correspondance du membre de direction de telle sorte que celle-ci puisse être effectuée à temps, sans erreurs et avec un minimum d'intervention de la part du membre de direction. Cela comporte principalement: . la recherche de l'information interne demandée de l'entreprise, afin de pouvoir répondre à certaines demandes; . traiter la correspondance sur base d'instructions brèves ou écrites; . réaliser les projets des réponses par écrit et les soumettre pour signature; . traiter la correspondance de routine. ■ Préparer et organiser les réunions afin que celles-ci puissent se faire de manière efficace et que le reportage soit réalisé de façon précise, cela comporte e.a.: . étudier, discuter et fixer les points de l'agenda, prendre soin de la distribution ponctuelle de l'agenda avec les documents nécessaires; . tenir-compte des divers points de l'agenda lors de la réunion; . faire les présentations à l'aide du programme graphique software; . rédiger le rapport et effectuer le compte-rendu de la réunion; . contrôler l'observation des décisions prises lors de la réunion. ■ Prendre soin de la gestion du temps du membre de direction afin qu'un emploi du temps efficace puisse être réalisé. Cela comporte e.a.: . tenir à jour les rendez-vous dans l'agenda et dans le planning du travail; . prendre les rendez-vous et faire les projets des réunions pour un emploi de temps	



efficace;

- . mettre l'accent sur un planning organisé, tenant-compte des rendez-vous urgents et des dates limites;
- . organiser des déplacements, faire des réservations d'hôtel et de restaurant.

- Gérer et assurer les dossiers spécifiques qui ont été délégués par le membre de la direction et prendre les décisions nécessaires par rapport à la coordination et à la rectification en raison du traitement prompt et d'après le budget des dossiers attribués. Cela comporte e.a.:
 - . prendre connaissance du dossier et des moyens disponibles (budgets, heures de travail d'homme, etc.)
 - . déterminer un plan/projet d'approche et le soumettre pour approbation au responsable;
 - . concrétiser et réaliser le plan/projet d'approche;
 - . informer toutes les personnes concernées par rapport à leur contribution à la réalisation;
 - . assurer la réalisation, attirer l'attention des personnes concernées sur le respect des délais de la livraison;
 - . informer le responsable par rapport au progrès, discuter des problèmes;
 - . rédiger le rapport final lors de la clôture du dossier.

Inconvénients:

- Attitude unilatérale et surcharge pour les yeux et le dos lors des travaux à l'écran et cela durant une grande partie de la journée.



CPNAE - CP218 ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Collaborateur secrétariat (h/f)		Gamme de fonction : Administration		
Code fonction : 02.03.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de département. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	▪ Effectuer les travaux de secrétariat afin de donner un soutien optimal au service.			
Nature des activités/ responsabilités	▪ réceptionner et classer la correspondance, les e-mails, les faxes et assurer le téléphone du service. ▪ Préparer et rédiger la correspondance du service. ▪ Tenir à jour l'agenda des chefs et collaborateurs. ▪ Préparer et organiser les réunions. ▪ Garantir la bonne exécution d'un certain nombre de travaux administratifs.			
Interaction sociale	▪ S'occuper de la correspondance et des rapports des réunions. Assurer les contacts téléphoniques internes et externes, donner et demander l'information. Entretenir de bons contacts avec les collaborateurs de son propre service, les collaborateurs et responsables d'un autre service et obtenir des informations. Et cela dans les deux langues nationales (orale).			
Aspects spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC et le matériel de bureau.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x		
	▪ Faire attention aux erreurs grammaticales lors du développement des projets des collaborateurs. Etre attentif lors du traitement d'informations confidentielles.			



■ Responsabilités	02.03.01
. Tâches principales	
■ Recevoir et classer la correspondance, les e-mails, les faxes et le téléphone du service afin de garantir un traitement rapide. Cela comporte e.a.: . prendre les communication téléphoniques entrantes; . ouvrir et trier le courrier entrant; . répondre à des questions de routine des collaborateurs internes; . informer le chef de service par rapport aux questions entrantes, en fonction de leur importance et la réaction donnée; . présenter toutes les affaires de non-routine et éventuellement les traiter soi-même après concertation; . noter toutes les questions entrantes, en particulier lors de l'absence ou de l'indisponibilité du chef, et en faire un rapport précis; . surveiller à ce que toutes les demandes soient traitées dans les délais. ■ Rédiger la correspondance du service, de telle manière que celle-ci soit traitée dans les délais et sans erreurs, cela comporte e.a.: . rechercher l'information complémentaire afin de pouvoir répondre à certaines demandes; . développer et corriger les lettres et notes qui sont rédigées par le chef à l'aide d'un programme de traitement de texte; . rédiger les lettres et notes sur base d'information sommaire; . surveiller que la correspondance nécessaire soit traitée et éventuellement y attirer l'attention. ■ Tenir à jour les agendas des dirigeants/responsables et collaborateurs afin qu'un aperçu précis soit obtenu par rapport aux rendez-vous planifiés. Cela comporte e.a.: . fixer des rendez-vous selon la demande et veiller à classer correctement le document nécessaire; . planifier des réunions, après accord avec des tiers en fonction du temps disponible; . rappeler les rendez-vous pris; . rassembler et préparer les documents nécessaires en fonction des rendez-vous pris; . organiser les déplacements, faire des réservations d'hôtel et restaurant. ■ Préparer et organiser les réunions afin que celles-ci puissent se faire de manière efficace, cela comporte e.a.: . rassembler les points de l'ordre du jour et assurer la distribution ponctuelle de l'agenda avec les documents nécessaires; . réserver les salles de réunions; . rédiger le rapport de la réunion et compte-rendu, veiller à la distribution du rapport; . développer les présentations à l'aide d'un programme de logiciels graphiques sur base d'un projet; ■ Garantir la bonne exécution d'un certain nombre de tâches administratives du service afin qu'on puisse toujours disposer de l'information précise pour prendre des décisions opérationnelles. . traiter toutes les données chiffrées selon des schémas préalablement déterminés; . traiter et tenir à jour le système de classement et d'archivage	



- . rassembler et classer en aperçus succincts les données importantes par rapport au bon fonctionnement du service;
- . tenir à jour les demandes de congés et le planning des congés des collaborateurs du service;
- . donner forme à toutes sortes de rapports selon les règles et/ou exemples.

Inconvénients

- Position unilatérale et surcharge pour les yeux et le dos durant une grande partie de la journée.



CPNAE - CP218									
ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION									
Fonction : Collaborateur administratif (h/f)	Gamme de fonction : Administration								
Code fonction : 02.04.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de département. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Effectuer des travaux administratifs pour un service, de telle manière qu'un soutien optimal puisse être donné.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Recevoir le courrier, les e-mails, les faxes et le téléphone. ▪ Rédiger la correspondance du service. ▪ Aider à la préparation des réunions. ▪ Collaborer à l'exécution d'un certain nombre de tâches administratives du service.								
Interaction sociale	▪ Rédiger des lettres suivant les modèles standard. Traiter les communications téléphoniques. Transmettre et demander une information. Et cela dans les deux langues nationales (oralement et par écrit).								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC et du matériel de bureau.<table border="1"><tr><td></td><td>applications bureautiques</td><td>base de données</td><td>logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td></tr><tr><td>base approfondi professionnel</td><td colspan="3">x</td></tr></table> ▪ Veiller à la rédaction correcte des lettres et notes.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x								



■ Responsabilités	02.04.01
. Tâches principales	
■ Recevoir le courrier, les e-mails, les faxes et le téléphone du service afin qu'un traitement rapide puisse être assuré. Cela comporte e.a.: . prendre les appels téléphoniques et les transférer après concertation; . noter les messages téléphoniques importants; . ouvrir le courrier, le classer selon catégorie et le remettre aux personnes concernées. ■ Rédiger la correspondance du service afin que les lettres et notes soient finies correctement et envoyées à temps. Cela comporte e.a.: . rédiger les lettres de routine sur base d'instructions précises; . dactylographier et donner forme aux projets à l'aide de logiciels pour le traitement de texte; . préparer les documents à être envoyés; . copier, classer les documents rédigés; . assurer le classement interne des notes et des rapports. ■ Participer à la préparation des réunions afin que les réunions puissent se faire efficacement. Cela comporte e.a.: . préparer les dossiers suivant des directives précises; . s'occuper de l'organisation logistique des réunions internes, réserver la salle de réunion, matériel de projection, café, sandwiches, etc. ■ Collaborer à l'exécution d'un certain nombre de tâches administratives du service, afin de pouvoir disposer en permanence de l'information précise pour prendre des décisions opérationnelles telles que: . s'occuper de la reproduction de documents et de les faire circuler; . classer divers documents selon les procédures convenues; . demander et assembler un certain nombre de données relevantes pour le bon fonctionnement du service; . encoder des données selon des instructions précises; . rédaction de toutes sortes de rapports internes, lesquels ont été préalablement déterminés selon certains règles ou exemples.	
Inconvénients: ■ Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant la plus grande partie de la journée devant un écran.	



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Dactylo – traitement des données (h/f)		Gamme de fonction : Administration		
Code fonction : 02.05.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Secrétaire (de Direction). Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	▪ Dactylographier des documents et traitement de données dans les deux langues nationales, répondant ainsi aux normes par rapport à la qualité et quantité.			
Nature des activités/ responsabilités	▪ Dactylographier des textes à l'aide d'un programme/logiciel de traitement de texte. ▪ Introduire diverses données dans l'ordinateur selon les missions reçues.			
Interaction sociale	▪ Signaler les éventuelles erreurs aux responsables. Fournir l'information et se renseigner en cas d'imprécision. Echanger l'information avec les collègues. Et cela dans les deux langues nationales (écrites).			
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x		
	▪ Dactylographier avec soin et de manière concentrée les documents (sans erreurs et fournir un travail impeccable quant à la forme).			



■ Responsabilités	02.05.01
. Tâches principales	
■ Dactylographier des textes à l'aide d'un programme de traitement de texte, afin que les documents puissent être réalisés sans erreurs, dans les délais et selon les règles. Cela comporte e.a.: . dactylographier des documents (lettres, rapports, formulaires, tableaux, e.a.) dans les deux langues nationales sur base de projets et d'indications reçus; . corriger les erreurs linguistiques dans les projets, après délibération avec le rédacteur; . répartir les documents et assurer le lay-out suivant les consignes en vigueur; . soumettre les documents dactylographiés pour vérification au responsable; . mettre en mémoire les données et tenir les fichiers à jour selon les règles/accords. ■ Introduire les diverses données dans l'ordinateur selon les missions reçues, afin de donner un support spécifique sur le plan administratif. Cela comporte e.a.: . introduire les données dans les tableaux standards, les documents, etc.; . contrôler les documents quant à leur intégralité et exactitude; . se renseigner sur les imprécisions auprès du client; . mettre à disposition du client les données importées pour vérification.	
Inconvénients: ■ Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos lors du travail devant un écran pendant toute la journée.	



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction		: Chef de service (h/f)		
Gamme de fonction		: Administration		
Code de fonction		: 02.06.01		
Date		: 01/07/2006		
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de département. Subordonnés : Directs : 6 collaborateurs, dont 1 secrétaire et 5 employés administratifs.			
But de la fonction	Superviser et coordonner les activités exécutées par les employés administratifs et collaborer aux activités du service de manière à assurer la bonne gestion quotidienne de la cellule administrative (par exemple l'administration des salaires, l'administration des créditeurs, l'expédition, ...).			
Nature des activités/ responsabilités	- Planifier, organiser et gérer les activités quotidiennes de la cellule administrative. - Diriger une équipe de collaborateurs administratifs. - Collaborer aux tâches administratives et de secrétariat exécutées au sein de la cellule administrative. - Effectuer diverses tâches de support.			
Interaction sociale	- Diriger une équipe de collaborateurs administratifs et de secrétariat. Donner des indications et des instructions. Motiver les collaborateurs. - Rapporter au responsable de l'administration. Discuter les tâches avec les demandeurs. Se concerter avec les donneurs d'ordre (internes) au sujet de la planification, des problèmes, etc.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	Utiliser un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x		
	Suivre attentivement les travaux.			



▪ Responsabilités	02.06.01
. Tâches principales	
▪ Planifier, organiser et gérer les activités quotidiennes de la cellule administrative en fonction des besoins de l'organisation de manière à garantir un fonctionnement optimal du service. Cela comporte e.a. : . définir les priorités ; . établir un calendrier des travaux et répartir les tâches entre les collaborateurs ; attribuer des missions et régler les affaires courantes ; . rendre compte du fonctionnement de la cellule administrative auprès du responsable de l'administration ; . élaborer ou améliorer des méthodes de travail. ▪ Diriger une équipe de collaborateurs administratifs de manière à coordonner le support de l'organisation par ces collaborateurs. Cela comporte e.a. : . superviser et contrôler les activités à exécuter par les collaborateurs administratifs ; . motiver et animer l'équipe ; favoriser une bonne ambiance de travail ; . stimuler les subordonnés par rapport à l'esprit d'équipe, à l'épanouissement personnel et à l'implication dans la vie de l'entreprise ; . superviser les tâches à exécuter et se tenir au courant de l'avancement des travaux ; contrôler si toutes les tâches sont exécutées correctement ; . détecter les problèmes et les difficultés, et y remédier ; évaluer les informations, les résultats, ... ; . traiter les demandes qui dérogent de la routine. ▪ Collaborer aux tâches administratives et de secrétariat exécutées au sein de la cellule administrative de façon à garantir la continuité du service. ▪ Exécuter diverses tâches de support telles que : . participer à la sélection et au recrutement des nouveaux collaborateurs de la cellule administrative (éventuellement en concertation avec les ressources humaines) ; . gérer les affaires concernant le personnel telles que l'évaluation des collaborateurs dans le cadre de leur travail, accueillir et présenter les nouveaux collaborateurs, approuver les demandes de congés, etc.	
Inconvénients : ▪ Position fatigante due au travail sur écran durant une partie réduite de la journée. ▪ Désagréments dus au respect des échéances et à l'accumulation des tâches.	



CPNAE-CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Collaborateur lay-out (h/f)		Gamme de fonction : Administration		
Code fonction: 02.07.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable du Lay-out. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	Donner forme à un texte et une image, en tenant compte du projet et le style du produit fini, de telle manière que les articles soient reçus de façon précise, captivante et invitent à lire.			
Nature des activités/ responsabilités	- Créer les pages du produit fini d'une manière créative. - Imprimer les pages réalisées et transmettre à la rédaction définitive (pour lecture et pour approbation/accord) et renvoyer les pages définitives, images et observations spécifiques.			
Interaction sociale	Apporter des idées et participer à la réunion de la rédaction et création. Echanger l'information et les idées avec les collègues de la rédaction. Délibérer avec le responsable de service et la rédaction définitive en cas de problèmes.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	Manipuler un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x		x
	- Etre soigneux lors de la création, du choix, du scanning et de l'insertion des images. Assurer avec soin la mise en forme/création, le style de la page. Sélectionner avec attention le matériel visuel et surveiller attentivement la typographie. Assurer avec précision la continuité des travaux. - Avoir un feeling/don ou du doigté pour manier de manière créative l'image, la couleur et la création.			



▪ Responsabilités	02.07.01
. Tâches principales	
▪ Créer des pages du produit fini de façon créative, afin que style de la page se reflète dans présentation des articles et la création du produit fini. Cela comporte e.a.: . donner forme /créer les pages sur base de données reçues de la rédaction; . sélectionner et choisir des photos; contrôler les photos par rapport à la couleur, la qualité et la position; si nécessaire transmettre les corrections ou manipulations; . scanner le matériel visuel pour positionnement; . importer des textes; . positionner les photos auprès des articles, assurer la typographie de telle façon que le texte et l'image correspondent sur le plan du contenu; . déterminer le choix de la couleur en fonction de l'article; . rechercher et demander les images complémentaires, en tenant compte du budget disponible; . fournir l'information à la comptabilité par rapport au matériel visuel choisi; . conseiller l'adaptation (effacer /ajouter) du texte et/ou le choix de l'image, fournie par la rédaction; . apporter des idées en ce qui concerne la création/typographie et/ou le projet. ▪ Imprimer les pages réalisées et transmettre à la rédaction finale (pour relecture et accord) et envoyer les pages définitives, images et remarques spécifiques afin que tout soit correctement publié.	
Inconvénients: ▪ Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran toute la journée, avec surcharge lors de la création des annexes. ▪ Travailler sous pression lors de moments de pointe en raison des délais trop courts suite aux livraisons tardives des textes et du matériel visuel, et dans les cas de délais de livraisons avancés.	



CPNAE-CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Collaborateur administratif rédaction (h/f)		Gamme de fonction : Administration		
Code fonction : 02.08.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de la Rédaction . Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	▪ Apporter des corrections dans les reportages, articles ou productions des journalistes et collaborateurs externes sur base d'indications des rédacteurs afin de contribuer à des produits finis sans fautes.			
Natures des activités/ responsabilités	▪ Apporter des corrections aux travaux des journalistes et des collaborateurs externes dans un système automatisé. ▪ Rassembler et classer les travaux.			
Interaction sociale	▪ Echanger l'information par rapport à des corrections avec les journalistes et les rédacteurs.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Manipuler un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionn el	x	x	
	▪ Apporter avec attention les corrections dans les reportages, articles ou productions. Classer avec soin les différentes travaux.			



■ Responsabilités	02.08.01
. Tâches principales	
■ Apporter des corrections aux travaux des journalistes et des collaborateurs externes dans un système automatisé, de telle façon qu'ils soient transférés sans fautes. Cela comporte e.a.: . suivre des directives des responsables par rapport aux priorités dans les reportages, articles ou productions à corriger; . vérifier les travaux (sur le plan du contenu et visuel) ; . déchiffrer les modifications apportées par les rédacteurs; . traiter les textes par rapport aux modifications; corriger les fautes lesquelles n'ont pas été signalées par les rédacteurs; se renseigner sur et/ ou rechercher des mots illisibles ou grammaticalement incorrects; . adapter et corriger les lay-out suivant des normes imposées; . faire vérifier les reportages, articles ou productions corrigés par des journalistes; proposer des améliorations. ■ Rassembler et classer les travaux des journalistes et collaborateurs externes afin que ceux-ci puissent être mis à disposition pour la publication. Cela comporte e.a.: . classer tous les reportages, articles ou productions dans des dossiers dans un système automatisé; . faire des back-ups à des moments précis.	
Inconvénients: ■ Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran pendant toute la journée. ■ Travailler sous pression en raison des délais courts lors de livraisons tardives des articles.	



CPNAE – CP218 ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION											
Fonction : Rédacteur (h/f)	Gamme de fonction : Administration										
Code de fonction : 02.09.01											
Date : 01/07/2006											
Place dans l'organisation	Chef direct : Rédacteur en chef. Subordonnés : aucun.										
But de la fonction	Rassembler de l'information (actuelle) afin de la contrôler et de la transformer en reportages, articles ou productions qui peuvent être utilisés dans le cadre de la politique du publication de l'éditeur.										
Nature des activités/responsabilités	- Préparer le travail. - Rédiger des reportages, articles ou productions en respectant les droits et obligations juridiques et déontologiques inhérents à la liberté de la presse et au droit d'information. - Prodiguer une assistance lors du parachèvement du travail. - Exécuter diverses tâches de support.										
Interaction sociale	Discuter et motiver des propositions de sujets éventuels avec le rédacteur en chef. Rédiger des reportages, des articles ou des productions. Eclaircir des commandes auprès de collaborateurs externes. Collecter des informations et réaliser des interviews chez les parties concernées, les experts. Entretenir des contacts avec les collègues au sein et en dehors de l'entreprise de presse (les autres rédacteurs, les photographes, les collaborateurs lay-out, les employés de rédaction, la rédaction principale et les autres chefs de rédaction, la direction, ...). Fournir de l'information au public et aux clients.										
Aptitudes spécifiques/exigences	- Utiliser toute la technologie informatique et de communication en matière de traitement du texte et d'image.<table><tr><td></td><td>applications bureautiques</td><td>base données</td><td>de logiciels spécialisés propres à l'organisation</td><td>et à</td></tr><tr><td>base approfondi professionnel</td><td>x</td><td></td><td>x</td><td></td></tr></table> - Réaliser méticuleusement des recherches. Suivre attentivement les tendances sociétales et les évolutions dans le secteur. Rédiger soigneusement des textes.		applications bureautiques	base données	de logiciels spécialisés propres à l'organisation	et à	base approfondi professionnel	x		x	
	applications bureautiques	base données	de logiciels spécialisés propres à l'organisation	et à							
base approfondi professionnel	x		x								



■ Responsabilités	02.09.01
. Tâches principales	
■ Préparer le travail de manière à inclure des informations contextuelles suffisamment étayées dans le texte à rédiger. Cela comprend e.a. : . soumettre des idées sur des concepts et des formats au rédacteur en chef; déterminer en concertation le meilleur angle d'approche; décider en concertation de l'intervention de partenaires externes; . recueillir des informations contextuelles; consulter diverses sources écrites et collègues au sein et en dehors de l'entreprise de presse (les autres rédacteurs, les photographes, les collaborateurs lay-out, les employés de rédaction, ...) ou questionner activement les parties concernées (par exemple via des interviews, des témoignages, ...); . acheter éventuellement des textes; . contrôler et vérifier les sources et informations spécifiques; . effectuer les préparatifs requis et assurer le suivi des productions. ■ Rédiger des reportages, articles ou productions en respectant les droits et obligations juridiques et déontologiques inhérents à la liberté de la presse pour contribuer à réaliser un produit fini attrayant. Cela comprend e.a. : . sélectionner les informations; structurer les données et définir la structure de l'article, du reportage ou de la production à publier; . rédiger et travailler des textes compte tenu de l'angle d'approche déterminé au préalable, du style de la publication, de l'échéance et de la longueur du texte; soumettre le concept aux personnes interviewées ou aux informateurs. ■ Prodiger une assistance lors du parachèvement du travail afin que le reportage, article ou production forme une unité correcte au niveau des textes et des images. Cela comprend e.a. : . proposer des titres, des intertitres et l'introduction; donner éventuellement des indications/suggestions de mise en page et de matériel iconographique ; . harmoniser les articles au niveau de la mise en page en collaboration avec les collaborateurs lay-out, les photographes, le rédacteur en chef, ... ; . relire les épreuves de ses propres articles avant publication. ■ Exécuter diverses tâches de support telles que : . se tenir au courant des tendances sociétales et des évolutions dans le secteur (suivre l'actualité, lecture de la littérature spécialisée, participer à des conférences de presse, ...); . assurer le suivi par des contacts avec des lecteurs, répondre aux questions, ... ; . corriger les erreurs éventuelles ; . envoyer des exemplaires témoins aux parties concernées.	



Inconvénients :

- Position unilatérale et tension musculaire dues au travail sur écran durant une partie de la journée.
- Tensions dues aux périodes d'affluence liées aux dates de remise définies ou aux échéances strictes.



CPNAE – CP 218 ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Documentaliste (h/f)		Gamme de fonction : Services généraux		
Code fonction : 03.01.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : responsable Services internes Subordonnés : aucun			
But de la fonction	Gérer et tenir à jour un système automatisé de documentation, afin de gérer l'information (documents, illustrations, supports de données...) et de la mettre à disposition des différents départements de manière claire et efficace.			
Nature des activités/ responsabilités	- Enregistrer l'information selon les règles en vigueur dans la documentation. - Tenir à jour le contenu du système automatisé de documentation. - Mettre l'information à disposition des utilisateurs.			
Interaction sociale	Se mettre d'accord avec le responsable et les collaborateurs sur l'archivage des documents, des illustrations, des supports de données... Discuter des besoins d'information avec les collaborateurs. Conseiller à propos de la consultation du système de documentation. Signaler les problèmes techniques au service informatique.			
Aspects spécifiques/ exigences	Utiliser un PC. Utiliser un scanner.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	Base approfondi professionnel	x		
	Traiter et enregistrer avec soin l'information.			



■ Responsabilités	03.01.01
. Tâches principales	
■ Enregistrer l'information selon les règles en vigueur dans la documentation, afin que la documentation pertinente pour l'entreprise soit sauvegardée de manière efficace et univoque. Cela comporte entre autres: . prendre connaissance de l'information ou la chercher et la récolter soi-même ; . sélectionner et classer les données ; . cataloguer selon les règles en vigueur dans la documentation ; apprécier l'information du point de vue du contenu et rédiger un petit résumé en conséquence, attribuer des mots clés, dater, attribuer un numéro d'enregistrement, un éd. ; . enregistrer les données dans le système automatisé; . enregistrer (e.a. scanner) les données dans le système automatisé. ■ Tenir à jour le contenu du système automatisé de documentation, afin que les fichiers conservés dans le système de documentation restent à jour et complets. « Nettoyer » régulièrement les fichiers selon les règles en vigueur. ■ Mettre l'information à disposition des utilisateurs, de manière à ce que l'information importante pour l'entreprise soit toujours accessible. Cela comporte entre autres : . veiller à la réalisation de sauvegardes et à la conservation (à l'extérieur) de la documentation ; se concerter avec le chef de service à ce sujet ; . désigner, d'après les directives, les personnes qui ont accès au contenu ; . discuter des problématiques avec les collaborateurs ; . rechercher l'information dans le système automatisé de documentation ; effectuer des recherches ponctuelles et sélectionner l'information ; . rassembler, structurer et fournir les données ; . constituer des dossiers à la demande ; . conseiller et apporter un support à la consultation des fichiers.	
Inconvénients: ■ Position unilatérale et fatigue musculaire dues au travail sur écran une grande partie de la journée.	



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION											
Fonction : Collaborateur communications (h/f)		Gamme de fonction : Services généraux									
Code fonction : 03.02.01											
Date : 01/07/2006											
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable Communications. Subordonnés : aucun.										
But de la fonction	▪ Rassembler et traiter l'information actuelle de l'entreprise, y compris les articles, les mailings, les pages web et rapports, et assurer les travaux administratifs, afin de soutenir le responsable communications.										
Nature des activités/ responsabilités	▪ Réaliser les articles, rapports, présentations, brochures et communiqués de presse, selon des directives du responsable de service. ▪ Collaborer à l'organisation des conférences, meetings du personnel, foires commerciales ou autres activités de communication. ▪ Surveiller l'exécution des commandes placées chez les collaborateurs externes . ▪ Assurer l'administration du service.										
Interaction sociale	▪ Obtenir l'information auprès des internes et externes, fournir l'information à et instruire les collaborateurs externes et se concerter lors le problèmes d'exécution. Rédiger des articles. Participer à des réunions de travail internes et externes. Délibérer avec le responsable des communications. Et cela dans les deux langues (écrites et parlées).										
Aptitudes spécifiques/ exigences	<table><tr><td></td><td>applications bureautiques</td><td>base de données</td><td>logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td></tr><tr><td>base approfondi professionnel</td><td>x</td><td></td><td>x</td></tr></table> ▪ Etre particulièrement attentif lors la vérification des bons à tirer et traductions.				applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation								
base approfondi professionnel	x		x								



■ Responsabilités	03.02.01
. Tâches principales	
■ Réaliser les articles, rapports, présentations, brochures et communiqués de presse officiels, selon les directives fixées par le responsable de service, afin de contribuer à l'image de l'entreprise. Cela comporte e.a.: . rassembler l'information lors des interviews, assister aux meetings et débats internes; . préparer des articles et communiqués de presse officiels, et les soumettre pour accord; . préparer les brochures de l'entreprise et surveiller le style de la maison par rapport aux brochures rédigées par les autres services; . préparer les présentations à l'aide de logiciels graphiques. ■ Collaborer à l'organisation de conférences, meetings du personnel, foires commerciales ou autres activités commerciales afin d'assurer un bon déroulement Cela comporte e.a.: . rédiger et préparer les invitations; . recevoir et accompagner les conférenciers ou les invités; . assurer l'organisation logistique, réserver une salle (louer), construire des stands et le catering; . veiller sur les arrangements pratiques de l'événement lui-même. ■ Surveiller l'exécution des commandes placées chez les collaborateurs externes afin que la production et les délais de livraison soient respectés par rapport aux exigences convenues sur la qualité. Cela comporte : . contrôler les épreuves et approuver avant impression; . vérifier les traductions dans les deux langues nationales; . assurer et contrôler les livraisons et l'exécution des imprimés; . assurer l'exécution de la campagne de publicité dans les différents media; . assurer toutes sortes de contrats courants, e.a. les activités relations publiques. ■ Exécuter l'administration du service afin qu'un excellent fonctionnement quotidien soit assuré. Cela comporte e.a.: . placer les commandes sur ordre du responsable de service auprès de collaborateurs externes ; . vérifier les factures et les attribuer aux centres de coûts corrects; . assurer le budget de communication et signaler les risques de dépassement aux responsables; . répondre à la correspondance générale du service sur base d'informations sommaires venant du responsable de service.	
Inconvénients : ■ Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran une grande partie de la journée. ■ Les activités sont de temps en temps épuisantes en périodes surchargées.	



CPNAE - CP218 ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION	
Fonction : Concierge (h/f)	Gamme de fonction : Services généraux
Code fonction : 03.03.01	
Date : 01/07/2006	
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable des Services généraux. Subordonnés : aucun.
But de la fonction	▪ Surveiller les bâtiments et dépendances de l'entreprise en organisant des rondes d'inspection, répondre aux appels téléphoniques et recevoir les visiteurs en dehors des heures d'ouverture afin d'assurer une permanence dans l'entreprise.
Nature des activités/ responsabilités	▪ Surveiller les bâtiments et les voies d'accès après les heures de service. ▪ Répondre aux appels téléphoniques et recevoir les visiteurs avant et après les heures de travail et pendant le week-end. ▪ Contrôler les dépendances de l'entreprise et ses installations.
Interaction sociale	▪ Echanger l'information avec le service technique et les membres du personnel. Répondre au téléphone et aux questions posées par les visiteurs.
Aspects spécifiques/ exigences	▪ Servir de centrale téléphonique et réceptionner les appels. ▪ Exécuter attentivement les rondes de contrôle. Assurer les conversations téléphoniques avec attention.



■ Responsabilités	03.03.01
. Tâches principales	
■ Surveiller, après les heures de service, les bâtiments et les issues; afin de garantir la sécurité. Cela comporte e.a. : . vérifier toutes les entrées (barrières et portes d'accès); . introduire les visiteurs et les informer des destinataires; . changer les vidéocassettes des caméras de surveillance; ■ Répondre au téléphone et recevoir les visiteurs après les heures de service et pendant le week-end afin de garantir une permanence continue. Cela comporte e.a.: . prendre les appels téléphoniques entrants et veiller à une bonne transmission des messages; . recevoir les visiteurs et informer les membres du personnel interne au sujet de la personne demandée; . convoquer les collaborateurs; . enregistrer les visiteurs. ■ Contrôler les dépendances et installations de l'entreprise afin de garantir la sécurité et une bonne cohésion de l'entreprise. Cela comporte e.a. : . entreprendre des rondes d'inspection; . contrôler les pannes d'éclairage, de chauffage, etc ...; . contacter le service technique en cas de panne de courant ou autre perturbation; . prévenir le service des pompiers en cas d'alerte incendie.	
Inconvénients	
■ Risque de blessure en cas de confrontation avec des cambrioleurs lors des rondes d'inspection de nuit.	



CPNAE – CP218 ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION	
Fonction : Collaborateur expédition / courrier (h/f)	Gamme de fonction : Services généraux
Code fonction : 03.04.01	
Date : 01/07/2006	
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef des services généraux. Subordonnés : aucun.
But de la fonction	▪ Traiter le courrier interne et externe entrant/sortant (lettres, recommandés, faxes, colis postaux, petites livraisons de fournisseurs, ...) afin qu'un service adéquat et un flux d'information efficace soient prévus.
Nature des activités/ responsabilités	▪ Trier et distribuer le courrier entrant/sortant interne et externe (lettres, journaux, magazines, colis, ...). ▪ Rassembler et traiter le courrier à envoyer. ▪ Veiller à la position de la machine à affranchir.
Interaction sociale	▪ Discuter des travaux et des imprécisions avec le responsable de service. Discuter avec les secrétariats en ce qui concerne les tournées du courrier et le traitement du courrier à envoyer. Contacter les entreprises de courrier express, les fournisseurs, les entreprises postales, ... concernant les envois.
Aspects spécifiques/ exigences	▪ Utiliser une machine à affranchir. ▪ Trier minutieusement le courrier et le distribuer. Peser attentivement et affranchir les envois postaux.



■ Responsabilités	03.04.01
. Tâches principales	
■ Trier et distribuer le courrier entrant interne/externe (lettres, journaux, magazines, colis, ...) afin que les collaborateurs soient le plus rapidement en possession des pièces leur étant destinées. Cela comporte e.a.: . trier le courrier par service, si besoin demander l'information manquante; . inscrire les envois recommandés et les soumettre au responsable pour signature; . distribuer le courrier plusieurs fois par jour dans différents services à l'aide d'une charrette; ■ Rassembler et traiter le courrier à envoyer afin de garantir un flux de courrier efficace. Cela comporte e.a.: . récupérer le courrier interne et le distribuer dans les différents services; . récupérer plusieurs fois par jour les envois postaux à envoyer; . peser, vérifier de quelle manière l'envoi est le plus intéressant; affranchir selon les tarifs postaux en vigueur à l'aide d'une machine à affranchir; . inscrire les envois recommandés et garder les pièces justificatives; . préparer les sacs postaux et compléter la note pour la poste. ■ Vérifier l'état de la machine à affranchir, signaler au responsable de service la nécessité de la recharger dans un bureau de poste, afin d'éviter que les envois postaux ne soient pas envoyés.	
Inconvénients: ■ Soulever et porter des petits paquets et des boîtes pendant une petite partie de la journée. Pousser une charrette. ■ Risque de lésions lors d'un soulèvement.	



CPNAE-CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION			
Fonction : Téléphoniste / Réceptionniste (h/f)		Gamme de fonction : Services généraux	
Code fonction : 03.05.01			
Date : 24/09/2009			
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de département. Subordonnés : aucun.		
But de la fonction	Assurer les communications entre l'entreprise et les relations externes en utilisant le téléphone, le fax, l'Internet et l'Intranet, en recevant, informant et orientant les visiteurs, en effectuant diverses tâches de secrétariat et administratives.		
Nature des activités/ responsabilités	- Accueillir, recevoir et discuter avec les visiteurs. - Assurer les communications téléphoniques. - Rassembler l'information nécessaire dans l'entreprise. - Effectuer diverses tâches administratives. - Exécuter un certain nombre de tâches de secrétariat.		
Interaction sociale	Répondre au téléphone d'une manière courtoise et professionnelle. Donner des informations de base aux contacts internes et externes. Se concerter avec les fournisseurs pour les commandes de matériel. Recevoir les visiteurs. Et cela dans les deux langues nationales plus une langue étrangère.		
Aptitude spécifiques/ exigences	Utiliser un central téléphonique et du matériel de bureau.		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	x
	Assurer les conversations avec attention et concentration. Surveiller attentivement les personnes entrantes et sortantes. Faire preuve de précision lors de l'encodage des données.		



■ Responsabilités	03.05.01
. Tâches principales	
■ Recevoir et discuter avec les visiteurs afin que les intérêts de l'entreprise soient défendus et que l'image de l'entreprise soit respectée à ce niveau. Cela comporte e.a.: . souhaiter la bienvenue et identifier les visiteurs; . inscrire les visiteurs dans le registre des visites et remettre un badge de visiteur; . annoncer les visiteurs à la personne à contacter; . informer les visiteurs quant au délai d'attente; . accompagner les visiteurs vers la salle d'attente ou les diriger vers d'autres endroits de l'entreprise; . refuser les visiteurs indésirables et ceux qui n'ont pas de rendez-vous. ■ Assurer les communications téléphoniques, afin de transférer les relations extérieures le plus rapidement possible et de manière efficace, à la personne à contacter. Cela comporte e.a. : . mettre en fonction la centrale téléphonique, brancher ou débrancher le répondeur, effectuer les transferts, numéroter en abrégé, etc.; . répondre au téléphone et transférer à la personne compétente; . noter et transférer les messages en cas d'absence de la personne à contacter; . fournir les informations générales; . assurer le premier entretien lors des plaintes; . téléphoner de la part des collaborateurs pour prendre des rendez-vous simples, transmettre des messages ou demander une information. ■ Rassembler l'information nécessaire dans l'organisation afin de garantir un service efficace. Cela comporte e.a. : . tenir à jour un agenda central, pour pouvoir joindre les collaborateurs; . surveiller le personnel entrant et sortant; . assurer une base de données avec les adresses et numéros de téléphone; . acquérir la connaissance actuelle concernant la distribution des tâches dans l'entreprise par rapport aux affaires courantes. ■ Effectuer diverses tâches administratives afin d'assister divers départements. Cela consiste e.a. à : . compléter et imprimer divers tableaux et listes ; . tenir à jour, contrôler et corriger diverses bases de données ; . rassembler les commandes de matériel courant sur base d'une liste ; . effectuer la commande (dans les limites budgétaires définies) auprès du fournisseur et en assurer le suivi. ■ Exécuter un certain nombre de tâches de secrétariat afin d'assurer ainsi le bon fonctionnement quotidien de l'organisation. Cela comporte e.a.: . recevoir et signer les envois recommandés et des colis des services d'expédition; . contacter les sociétés d'expédition pour l'envoi de colis; . distribuer le courrier, les faxes entrants et les e-mails centralisés; . envoyer et traiter les faxes, transmettre les messages internes;	



- . assurer les réservations des salles de réunions et préparer les salles en question;
- . commander des petits pains garnis ou le lunch.

Inconvénients :

- Position unilatérale et fatigue pour le dos en manipulant le matériel de bureau une partie de la journée.
- Situation énervante lors de plusieurs communications téléphoniques en même temps et de la réception des visiteurs.



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Traducteur (h/f)		Gamme de fonction : Services généraux		
Code fonction : 03.06.01				
Date : 24/09/2009				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de département. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	Traduire les textes courants et spécialisés dans les deux langues nationales, de telle sorte qu'ils soient disponibles dans les délais, et correctement traduit dans la langue souhaitée.			
Nature des activités/ responsabilités	- Traiter la demande du client interne ou externe et en assurer le suivi. - Analyser les textes afin de bien comprendre le thème et d'en saisir la synthèse. - Rechercher et consulter la documentation et les instruments nécessaires pour comprendre le texte et le traduire. - Traduire les textes dans les deux langues nationales plus une langue étrangère en respectant le style, la syntaxe et le contexte. - Corriger et réviser les textes déjà traduits.			
Interaction sociale	Faire comprendre les mots des textes écrits noir sur blanc et les traduire dans les deux langues nationales et dans une langue étrangère. Défendre les choix qui ont été faits lors des entretiens avec les clients internes et externes.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	Utiliser un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x		
	Attention, précision et rigueur lors de la rédaction des traductions. Traiter les données confidentielles avec circonspection.			



■ Responsabilités	03.06.01
. Tâches principales	
■ Traiter la demande du client interne ou externe et en assurer le suivi afin de garantir la bonne réalisation des travaux de traduction en respectant les souhaits du client. Cela consiste entre autres à : . prendre connaissance des travaux à exécuter; . discuter des travaux et des souhaits spécifiques ou des particularités avec les clients . établir une planification et organiser les travaux ; . assurer le suivi des travaux et veiller au respect des délais ; . transmettre les traductions aux clients ; . défendre les choix faits. ■ Analyser les textes, dans les deux langues nationales plus une langue étrangère, afin de bien comprendre le thème et de saisir la synthèse, et que sur base d'une bonne compréhension du contenu, une traduction cohérente puisse être réalisée. Cela comporte e.a.: . lire et comprendre les textes; si possible se renseigner sur les imprécisions auprès des auteurs; . analyser la structure du texte; . identifier le but et le caractère du texte; . analyser le style de l'auteur. ■ Rechercher et consulter la documentation et les instruments qui s'avèrent nécessaires pour comprendre le texte et de le traduire. Cela comporte e.a.: . rechercher et relire la documentation spécialisée concernant le thème qui est à traduire; . rechercher la signification exacte des notions à traduire dans les dictionnaires, dans la documentation technique ou dans les bases de données; . rechercher et relire les documents comparables dans la langue de traduction. ■ Traduire des textes courants ou spécialisés dans les deux langues plus une langue étrangère en respectant le style, la syntaxe et le contexte, afin que le contenu et le caractère du texte d'origine soit fidèlement rendu. Cela comporte e.a.: . traduire des textes courants, techniques, juridiques, commerciaux, choisir les traductions qui reflètent la signification exacte et précise du texte; . adapter le style, la construction de la phrase et le choix des mots au style propre de l'auteur; . adapter les textes au contexte culturel de la langue de traduction. ■ Relire et corriger les textes déjà traduits, également dans deux langues étrangères, afin que la qualité de la traduction et la lisibilité du texte soient augmentées. Cela comporte e.a.: . rechercher et corriger les fautes d'orthographe et grammaticales; . corriger les erreurs, les caractéristiques particulières de la langue ; . vérifier que le bon « jargon » professionnel soit utilisé.	



Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant assidûment devant un écran pendant une grande partie de la journée.
- Tension provoquée par les délais stricts à respecter et par les travaux à effectuer dans l'urgence.



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Employé économat (h/f)		Gamme de fonction : Services généraux		
Code de fonction : 03.07.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de l'administration. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	Assurer diverses tâches pratiques et administratives au sein de l'entreprise (comme la supervision des salles de réunion, la gestion du stock de fournitures de bureau et l'entretien du matériel de bureau) afin que les diverses missions puissent être exécutées de façon optimale et rentable conformément aux accords passés.			
Nature des activités/ responsabilités	- Superviser les salles de réunion. - Gérer le stock de fournitures de bureau (imprimés, enveloppes, toner, stylos, disquettes, etc.) dans les limites du budget imparti. - Veiller à l'entretien du matériel de bureau (copieurs, imprimantes, etc.).			
Interaction sociale	Echanger des informations avec les différents collègues administratifs. Commander les fournitures de bureau. Avertir les services techniques (externes) en vue de l'entretien ou de la réparation du matériel de bureau.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	Utiliser un PC. Manipuler du (petit) outillage à main.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x		
	Gérer soigneusement les salles de réunion, les fournitures de bureau, ..			



■ Responsabilités	03.07.01
. Tâches principales	
■ Superviser les salles de réunion de manière à assurer une utilisation efficace des espaces disponibles et à ce que les réunions puissent se tenir dans les locaux souhaités. Cela comprend e.a. : . réserver les salles de réunion en fonction des réservations sollicitées ; mise à jour et suivi de l'agenda des disponibilités ; . organiser la répartition des salles de réunion et installer les équipements nécessaires (tables et chaises, projecteur de données, tableau à feuilles volantes, projecteur, etc.) ; . veiller à l'ordre et à la propreté des salles de réunion ; . prévoir des boissons fraîches et du café ; prévoir les lunchs durant les réunions. ■ Gérer le stock de fournitures de bureau (imprimés, enveloppes, toner, stylos, disquettes, etc.) dans les limites du budget imparti de manière à doter le personnel en temps utile du matériel nécessaire. Cela comprend e.a. : . assurer le suivi et la mise à jour des stocks ; maintenir un stock minimum ; . commander l'appoint de fournitures de bureau auprès du service achats ; . réceptionner, contrôler et stocker les marchandises commandées ; . fournir les fournitures administratives à la demande du personnel ; . enregistrer et calculer périodiquement par département les fournitures livrées pour la comptabilité. ■ Veiller à l'entretien des appareils de bureau (copieurs, imprimantes, etc.) de manière à garantir la disponibilité continue de ces appareils. Cela comprend e.a. : . mettre à jour les compteurs dans le cadre des contrats de leasing ; . réaliser l'entretien courant ; remplacer ou remplir régulièrement les cartouches d'encre / toner ; . réparer les petites pannes des appareils de bureau ; . appeler les techniciens externes des fournisseurs en cas de panne importante.	
Inconvénients : ■ Soulever des caisses de fournitures de bureau parfois lourdes. ■ Travailler dans des positions fatigantes (se baisser, s'étendre, ...) durant les travaux d'archivage.	



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION			
Fonction : Responsable biens immobiliers (h/f)		Gamme de fonction : Services généraux	
Code de fonction : 03.08.01			
Date : 01/07/2006			
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable des services généraux. Subordonnés : aucun.		
But de la fonction	Superviser les bâtiments et l'infrastructure de l'entreprise de manière à assurer un environnement de travail sûr, agréable et fonctionnel.		
Nature des activités/ responsabilités	- Veiller à la sécurité et au bon état des terrains et des installations de l'entreprise. - Veiller à l'entretien général et au bon état des bâtiments et des installations. - Veiller à un aménagement d'intérieur optimal.		
Interaction sociale	Présenter son avis et son point de vue à la direction. Donner des indications et des instructions au propre personnel ou personnel des partenaires extérieurs (e.a. personnel de nettoyage, électriciens, plombiers, déménageurs,...). Demander et discuter des offres avec les sous-traitants. Echanger des informations avec les parties prenantes / donneurs d'ordre internes. Collaborer avec le service de sécurité et de l'environnement.		
Aptitudes spécifiques/ exigences	Utiliser un PC et manipuler de l'outillage à main (simple).		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	
	Se montrer vigilant lors de l'élaboration de planifications et de la fixation de rendez-vous de travail avec des externes. Contrôler méticuleusement les travaux exécutés. Suivre scrupuleusement les budgets pour l'entretien et l'aménagement des bâtiments et de l'infrastructure.		



■ Responsabilités	03.08.01
. Tâches principales	
■ Veiller à la sécurité et au bon état des terrains et des installations de l'entreprise afin de déterminer quelles actions doivent être prises à court et moyen termes. Cela comprend e.a. : . suivi des contrats d'entretien en cours ; . inspecter les bâtiments, le matériel et les installations utilitaires (câblage et éclairage, climatisation et chauffage, etc.) ; . contrôler l'état de la clôture, des grilles et des barrières ; . contrôler les systèmes de détection d'incendie et les équipements d'extincteur ; . discuter des situations dangereuses avec le service de sécurité ; . déterminer les réparations, l'entretien et l'aménagement à prévoir ; . formuler des actions concrètes ; présenter et défendre celles-ci auprès des parties concernées. ■ Veiller à l'entretien général et au bon état des bâtiments et des installations de manière à assurer un environnement de travail sûr et agréable. Cela comprend e.a. : . définir le calendrier de tous les travaux à exécuter ; . établir un budget et un devis pour toutes les réparations et les travaux d'entretien et d'aménagement ; les soumettre à la direction pour approbation ; . demander des offres et sélectionner les sous-traitants sur la base du rapport qualité-prix offert ; . assurer la coordination et le suivi des travaux sous-traités ; veiller au respect des procédures en matière de travaux et de sécurité ; contrôler la qualité des travaux ; . vérifier si les travaux exécutés satisfont au devis. ■ Veiller à un aménagement d'intérieur optimal de manière à assurer un environnement de travail fonctionnel. Cela comprend e.a. : . résoudre les problèmes d'infrastructure ; . acheter du mobilier de bureau et assurer le suivi des livraisons et du placement ; . offrir une assistance pratique lors des déménagements internes, du réaménagement des bureaux, etc.	
Inconvénients : ■ Gêne épisodique causée par des positions fatigantes lors des tâches de contrôle dans les endroits difficilement accessibles.	



CPNAE - CP218 ORBA – DESCRIPTIONS DE FONCTION											
Fonction : Employé administration débiteurs – créditeurs (h/f)		Gamme de fonction : Finances									
Code fonction : 04.01.01											
Date : 01/07/2006											
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable comptabilité. Subordonnés : aucun.										
But de la fonction	Gérer l'administration débiteurs-créditeurs, afin que l'administration soit tenue à jour et comporte les données correctes.										
Nature des activités/ responsabilités	- Traiter et recevoir les paiements dans l'administration des débiteurs. - Suivre les retards de paiements selon certaines procédures. - Recevoir et enregistrer les factures entrantes dans l'administration des créditeurs. - Traiter les factures enregistrées selon les procédures valables.										
Interaction sociale	Se renseigner sur et donner l'information auprès et aux fournisseurs aux chefs de service concernant les factures et les paiements. Signaler les problèmes spécifiques par rapport aux arrangements de paiements et discuter avec le responsable de service. Demander et transmettre l'information à d'autres services. Rédiger les lettres aux clients, par rapport aux factures et retards des paiements. Discuter avec les clients par rapport aux retards de paiements. Echanger l'information avec les collègues concernant les travaux. Cela comporte e.a. la connaissance de deux des trois langues nationales.										
Aptitudes spécifiques/ exigences	- Utiliser un PC.<table><tr><td></td><td>applications bureautiques</td><td>base de données</td><td>logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td></tr><tr><td>base approfondi professionnel</td><td colspan="2">x</td><td>x</td></tr></table> - Assurer avec précision les comptes des clients et fournisseurs et effectuer promptement les paiements. Contrôler avec attention et préparer les factures pour paiement.				applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation								
base approfondi professionnel	x		x								



■ Responsabilités	04.01.01
. Tâches principales	
■ Traiter les paiements reçus dans l'administration des débiteurs, afin garder un aperçu correct et d'obtenir un enregistrement exact. Cela comporte e.a.: . comparer les paiements perçus avec les montants facturés; . rechercher les différences entre les paiements intermédiaires et factures, en se renseignant auprès des collègues, d'autres services ou des clients concernés ; . encoder et enregistrer les paiements perçus dans le livre des débiteurs et/ou dans un programme informatisé. ■ Suivre les retards de paiements selon des procédures, de telle manière que des créances élevées et des problèmes d'encaissement puissent être évités. Cela comporte e.a.: . contrôler les soldes et les créances restantes par rapport aux délais de paiements valables; . rédiger les lettres recommandées et les aperçus des comptes et les adresser au client; informer par téléphone le client afin qu'il fasse le nécessaire afin d'apurer sa dette; . installer et annuler les blocages des livraisons aux débiteurs douteux, après concertation avec le responsable de service et le service commercial; . épurer les comptes des clients par rapport aux factures impayées en les enregistrant dans les livres de non-valeur, après accord du responsable de service. ■ Recevoir et enregistrer les factures entrantes dans l'administration des créditeurs, afin de garantir un traitement correct. Cela comporte e.a.: . trier les factures entrantes en fonction des fournisseurs et des données; . enregistrer ces factures au moyen d'un livre d'enregistrement et/ou d'un programme informatisé; . ajouter les données nécessaires dans la base de données quand un nouveau fournisseur nous facture. ■ Traiter les factures enregistrées selon les procédures valables, de telle manière que les fournisseurs soient payés correctement et dans les délais. Cela comporte e.a.: . contrôler les factures par rapport au bon de commande, bon de livraison ou en se renseignant auprès des responsables concernés; . rechercher et résoudre les factures imprécises ou erronées en se renseignant auprès des responsables et/ou fournisseurs; . soumettre les factures correctes au responsable et/ou au chef de service pour accord pour le paiement des factures approuvées; . préparer les missions de paiement, et les soumettre pour accord au responsable de service.	
Inconvénients	
■ Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran une partie de la journée. ■ Les activités sont de temps en temps énervantes en périodes surchargées.	





CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Comptable (h/f)		Gamme de fonction : Finances		
Code fonction : 04.02.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef d'entreprise. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	Assurer la comptabilité, de telle façon que les administrations soient tenues à jour, contiennent des données précises/correctes, et génèrent l'information souhaitée.			
Nature des activités/ responsabilités	- Enregistrer toutes les opérations financières. - Rédiger tous les documents périodiques légaux par rapport à la gestion financière de l'entreprise. - Informar, conseiller et soutenir la direction dans la gestion financière de l'entreprise.			
Interaction sociale	Déclarer et défendre les points de vue par rapport aux contrôles fiscaux. Donner des explications et avis à la direction. Demander l'information financière interne. Entretenir de bons contacts avec les banques. Cela exige la connaissance de deux des trois langues nationales (parlées).			
Aptitudes spécifiques/ exigences	Utiliser un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x		x
	Etre attentif et soigneux lors du traitement des données financières. Etre soigneux lors de la transmission d'information. Faire attention en ce qui concerne l'importance des délais.			



■ Responsabilités	04.02.01
. Tâches principales	
■ Enregistrer toutes les opérations financières afin de répondre à toutes les obligations légales et qu'à chaque moment un aperçu de la situation financière de l'entreprise puisse être obtenu. Ceci signifie e.a. : . contrôler les paiements et reçus via des extraits bancaires; . contrôler l'exécution correcte des procédures de paiements; . assurer les délais de paiements des clients et le paiement des débiteurs douteux; . effectuer une administration correcte des créditeurs et débiteurs; . surveiller le fichier des créditeurs, débiteurs et dépenses courantes; . assurer la centralisation mensuelle des comptes; . rédiger les comptes de pertes et profits périodiques; . rédiger la balance et le bilan pour la clôture annuelle; . établir le compte de résultat annuel de l'entreprise. ■ Rédiger les documents légaux périodiques par rapport à la gestion financière de l'entreprise afin que cela réponde aux obligations légales. Cela comporte e.a.: . rédiger la déclaration mensuelle et annuelle pour la TVA; . rédiger la déclaration annuelle pour les impôts; . rédiger et déposer le bilan des comptes annuels selon la répartition légale prévue. ■ Informer, conseiller et soutenir la direction dans la gestion financière de l'entreprise afin que la direction puisse prendre des décisions financières justifiées. Cela comporte e.a.: . rédiger les rapports financiers par rapport aux problématiques spécifiques; . conseiller la direction sur les réglementations fiscales intéressantes; . surveiller la situation des liquidités de l'entreprise et gérer les liquidités de cette entreprise; . analyser et expliquer les résultats de l'entreprise à la direction; . assister à la rédaction des budgets.	
Inconvénients :	
■ Position unilatérale et surcharge pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran une partie de la journée. ■ Les activités sont de temps en temps épuisantes en périodes surchargées.	



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Employé comptabilité (h/f)		Gamme de fonction : Finances		
Code fonction : 04.03.01				
Date : 24/09/2009				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable comptabilité. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	Assister le comptable dans la récolte et le traitement des données comptables afin que les informations précises soient disponibles à temps.			
Nature des activités/ responsabilités	- Assurer le traitement des données comptables d'opérations de routine selon des procédures fixées. - Préparer et assurer tous les paiements de routine, aussi bien les factures entrantes que les factures sortantes selon des procédures fixées. - Préparer la rédaction des documents légaux périodiques concernant la gestion financière de l'entreprise.			
Interaction sociale	Demander les informations financières internes. Rédiger les rappels de paiement standard. Signaler et informer le responsable de service et autres contacts internes des difficultés de paiement.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	Utiliser un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x x		
	Enregistrer avec minutie et attention les opérations financières.			



■ Responsabilités	04.03.01
. Tâches principales	
■ Assurer le traitement des données comptables des opérations de routine selon des procédures fixées afin que les frais et entrées soient imputés de manière correcte et qu'un aperçu fiable et actuel soit donné par rapport aux paiements à faire et à percevoir. Cela comporte e.a.: . rassembler et classer toutes sortes de justificatifs relatifs aux bons de commandes, contrats d'achat, factures et notes de crédits; . contrôler les factures entrantes, comparer avec le bon de commande ou contrat d'achat; . ventiler les factures entrantes et sortantes par rapport aux différences entre les postes comptables; . enregistrer les factures entrantes et sortantes et les notes de crédit; . collaborer à la centralisation mensuelle des comptes. ■ Préparer et assurer toutes les opérations financières aussi bien des factures entrantes que des factures sortantes selon des procédures établies afin que tous les paiements soient exécutés correctement ou soient encaissés. Ceci comporte entre autres : . rédiger des listes pour les paiements et exécuter ces paiements après avoir eu l'accord du comptable; . tenir une caisse, recevoir et payer certains montants en liquide, rassembler et classer les justificatifs; . contrôler les factures rédigées; . signaler les délais de crédits qui sont dépassés; . envoyer les rappels de paiements des montants impayés aux clients; . rédiger les aperçus périodiques par rapport aux retards de paiements et aux montants impayés. ■ Préparer la rédaction des documents légaux périodiques concernant la gestion financière de l'entreprise afin de répondre aux obligations légales en la matière. Cela comporte entre autres : . rassembler et insérer les données nécessaires dans les déclarations TVA mensuelles et annuelles ; . rassembler et insérer les données nécessaires à l'élaboration de la déclaration annuelle pour les impôts.	
Inconvénients: ■ Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran la plus grande partie de la journée.	



CPNAE - CP218									
ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION									
Fonction : Contrôleur de factures (h/f)	Gamme de fonction : Finances								
Code fonction : 04.04.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable comptabilité. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Contrôler et corriger les factures d'achat, afin que les factures dûment complétées soient présentées pour suivi (enregistrement, domiciliation).								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Contrôler et traiter les factures d'achat. ▪ Exécuter les travaux de soutien pour l'administration des créances.								
Interaction sociale	▪ Recueillir l'information (interne et externe) à propos des imperfections en ce qui concerne les anomalies entre factures et documents annexes. Echanger l'information avec les collègues en ce qui concerne les travaux.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Manipuler un PC.<table border="1"><thead><tr><th></th><th>applications bureautiques</th><th>base de données</th><th>logiciels spécialisés et propres à l'organisation</th></tr></thead><tbody><tr><td>base approfondi professionn el</td><td>x</td><td></td><td>x</td></tr></tbody></table> ▪ Contrôler avec attention les anomalies entre les factures et les documents administratifs annexes. Convertir de manière minutieuse les données et enregistrer les factures.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionn el	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionn el	x		x						



▪ Responsabilités	04.04.01
. Tâches principales	
▪ Contrôler et traiter les factures d'achat, de telle manière que les anomalies soient signalées selon la procédure. Cela comporte e.a.: . comparer les données des factures avec les bons de commande et les bons du magasin/dépôt; . mentionner les différences constatées à l'administrateur créancier; . recueillir l'information complémentaire auprès des fournisseurs, livreurs, magasin ou responsable de service à propos d'imprécisions ou anomalies constatées; . compléter les données manquantes. ▪ Effectuer les travaux de soutien à propos de l'administration des créances. Cela comporte e.a.: . enregistrer les factures; . archiver les factures traitées.	
Inconvénients: ▪ Attitude unilatérale et surcharge pour les yeux et le dos lors des travaux devant l'écran durant une grande partie de la journée.	



CPNAE - CP218 ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION			
Fonction : Caissier (h/f)		Gamme de fonction : Finances	
Code fonction : 04.05.01			
Date : 01/07/2006			
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable comptabilité. Subordonné : aucun.		
But de la fonction	Gérer les flux d'argent (l'argent liquide et les comptes dans la monnaie nationale et en devises) au sein de l'entreprise, de telle manière que les fonds soient disponibles à temps et justifiés de façon précise.		
Nature des activités/ responsabilités	- Recevoir et payer de l'argent liquide (argent comptant et chèques) dans la monnaie nationale et en devises. - Effectuer certains travaux administratifs/d'enregistrement à la demande du responsable de service et/ou soutenir la comptabilité.		
Interaction sociale	Discuter des particularités exceptionnelles des transactions au guichet avec le responsable de service. Recevoir les membres du personnel. Se mettre d'accord avec les collaborateurs commerciaux (pour les paiements), les membres du personnel (pour les bons d'achat, les notes de frais), les banques (pour demander l'encaisse) et les clients (pour les paiements comptants). Signaler les différences dans les paiements aux chefs de service concernés.		
Aptitudes spécifiques/ exigences	Manipuler un PC.		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	x
	Recevoir et rendre attentivement l'argent. Régler de manière précise les transactions financières. Etre attentif lors du traitement des montants et réagir de façon vigilante en cas de divergences.		



■ Responsabilités	04.05.01
. Tâches principales	
■ Recevoir et rendre de l'argent liquide (argent comptant et chèques) dans la monnaie nationale et en devises, de telle façon que les paiements et les encaissements soient réglés et justifiés à temps et conformes aux règles. Cela comporte e.a.: . tenir à jour une réserve optimale d'argent liquide; . recevoir et enregistrer l'argent encaissé par les représentants chez les clients ou les paiements comptants des clients ; délivrer des accusés de réception ; . contrôler et enregistrer l'argent déposé par les chauffeurs ou les collaborateurs en service externe auprès des institutions bancaires (ou dans leur coffre de nuit) ; signaler les écarts aux responsables de département concernés ; . contrôler et payer les notes de frais aux collègues ; . régler les bons d'achat (vente au personnel) avec les collègues ; . faire les paiements aux membres du personnel, contrôler l'autorisation, calculer les avances et convertir les devises étrangères; . effectuer occasionnellement des paiements minimes à des tiers via la caisse. ■ Effectuer certains travaux administratifs/d'enregistrement à la demande des responsables et/ou en soutien à la comptabilité, cela comporte e.a.: . contrôler et enregistrer les encaissements et les paiements ; les comptabiliser et les encoder dans le livre de caisse et introduire ces données dans un système informatisé selon les instructions ; . contrôler le solde dans le livre de caisse ; . préparer l'encaisse excédentaire, de sorte qu'elle puisse être portée à la banque ; commander à la banque l'encaisse nécessaire dans la monnaie nationale et en devises ; . trier et classer les documents financiers et autres ; . rédiger des tableaux, graphiques, etc.	
Inconvénients: ■ Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos lors des travaux devant un écran d'ordinateur durant une grande partie de la journée.	



CPNAE – CP218 ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Analyste coût de revient (h/f)		Gamme de fonction : Finances		
Code de fonction : 04.06.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de l'administration financière. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	▪ Collaborer à l'établissement d'un aperçu fiable des coûts et de la rentabilité des activités techniques et de production de l'entreprise de manière à permettre un ajustement en temps utile de la gestion de l'entreprise par la direction.			
Nature des activités/ responsabilités	▪ Tenue de la comptabilité analytique. ▪ Analyser les coûts et la rentabilité de l'entreprise, établir différents rapports et fournir des explications. ▪ Contribuer à une gestion adéquate du budget par la direction.			
Interaction sociale	▪ Echanger des informations avec les administrations techniques. Présenter des explications sur les rapports à la direction technique et à la direction. Etablir des notes et des rapports avec des explications. Formuler et expliciter des idées et des propositions d'amélioration. Discuter de la comptabilité analytique et des éventuels problèmes avec la direction.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	x	x
	▪ Se montrer vigilant avec les données confidentielles. Contrôler attentivement, traiter et présenter des données chiffrées. Encoder avec précision des données chiffrées.			



■ Responsabilités	04.06.01
. Tâches principales	
■ Tenir la comptabilité analytique afin de traiter correctement les données financières du point de vue comptable et de disposer à temps d'informations analytiques sur les prix de revient. Cela comprend e.a. : . centraliser les informations quantitatives relatives au processus de production ; classer les données par stade de production avec une ventilation suivant le poste de frais et la nature des frais ; . rechercher les imprécisions/irrégularités ; contacter les administrations techniques pour obtenir des précisions et des informations manquantes ; . contrôler les comptabilisations quant à l'exactitude d'imputation suivant le poste de frais et la nature des frais, rechercher les différences et effectuer les corrections ; signaler les erreurs et les irrégularités à l'administration technique concernée ; . collecter, contrôler, traiter et enregistrer dans la comptabilité analytique les données comptables et de production reçues ; . assurer la clôture mensuelle de la production et du budget. ■ Analyser les coûts et la rentabilité de l'entreprise, établir différents rapports et fournir des explications dans le but de faciliter la gestion du budget et l'évaluation de la politique par la direction. Cela comprend e.a. : . établir des calculs de coûts (coûts d'exploitation, charges financières et frais extraordinaires) ; formuler des idées sur la gestion financière de l'entreprise ; . calculer le prix de revient moyen annuel (semestriel) par produit fini ; . établir des aperçus des résultats de production et de données sur les pertes par département, présenter les rapports à la direction ; . analyser la situation comptable et les résultats financiers de l'entreprise ; détecter les dysfonctionnements et présenter à la direction des solutions pour y remédier. ■ Contribuer à une gestion budgétaire adéquate par la direction de façon à pouvoir établir et appliquer correctement le budget global et les budgets par département dans le cadre des directives de l'entreprise. Cela comprend e.a. : . fournir des explications et des avis lors de l'établissement du budget de l'entreprise ; . calculer et assurer le suivi des consommations réelles et établir des rapports comparatifs entre les consommations réelles et budgétisées ; rechercher et expliquer les écarts ; . analyser les différences qui peuvent se produire entre les prévisions et l'exécution concrète ; soumettre des propositions susceptibles d'y remédier ; . adapter les prévisions en fonction des différences constatées.	
Inconvénients :	
■ Position unilatérale et tension musculaire dues au travail sur écran durant une partie de la journée. ■ Tension due aux échéances pour l'accomplissement des tâches dans les délais impartis.	



CPNAE-CP218 ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Assistant ressources humaines (h/f)		Gamme de fonction : Ressources humaines		
Code fonction : 05.01.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable des ressources humaines. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	Recruter et organiser la formation et l'intégration de nouveaux collaborateurs (ouvriers et/ou employés) afin de contribuer à la réalisation de la gestion RH.			
Nature des activités/ responsabilités	- Assurer les prévisions du personnel (ouvriers et/ou employés). - Organiser et assurer les formations. - Organiser et assurer l'accompagnement de nouveaux collaborateurs. - Accompagner le parcours professionnel des ouvriers et employés, en tenant compte des conditions légales et de la gestion sociale de l'entreprise.			
Interaction sociale	Procurer l'information aux collaborateurs internes et aux chefs de service, demander l'information complémentaire auprès des collègues. Discuter avec le responsable de département et les chefs de service en ce qui concerne le recrutement, la formation, l'intégration et les dossiers individuels. Motiver les chefs de service par rapport à l'application de la gestion du fichier RH. Diriger les entretiens d'embauche. Demander l'information auprès des organisations de formation et délibérer sur le planning des formations. Recevoir et introduire les nouveaux collaborateurs et stagiaires.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	Manipuler un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x x		
	Assurer et traiter les données administratives en ce qui concerne le recrutement, la formation, l'intégration, etc. Traiter avec beaucoup d'égards l'information confidentielle. Suivre soigneusement les nouveaux collaborateurs. Respecter scrupuleusement les procédures, les dispositions légales et les directives internes.			



■ Responsabilités	05.01.01
. Tâches principales	
■ Assurer les prévisions en personnel (ouvriers/employés), de telle façon, que l'affectation quantitative et qualitative des effectifs en personnel soit prévue. Cela comporte e.a.: . discuter des profils de fonction avec le responsable de département et les chefs de service; . lire le curriculum vitae et prendre contact avec les candidats en fonction du profil recherché; . répondre aux lettres de sollicitation et aux questions des candidats . interviewer les candidats, faire une présélection et faire des propositions au responsable de département et aux chefs de service; . rédiger divers contrats conformes aux directives du responsable de département et en tenant compte de la législation et de la politique interne de l'entreprise; . assurer tout le suivi administratif; . rapporter au responsable de département la situation des dossiers courants; . coordonner et assurer l'embauche des étudiants salariés et des stagiaires; . engager des intérimaires via différentes agences d'intérim; . assurer les actions de recrutement et participer aux événements ensemble avec le responsable de département. ■ Organiser et assurer les formations de telle manière qu'elles répondent à la réalisation du plan de formation d'entreprise. Cela comporte e.a.: . discuter avec le responsable de département et les chefs de service sur les besoins de formation et de planning; . chercher à recueillir l'information en ce qui concerne les organisations de formation externes et faire des propositions; . organiser les formations internes et coordonner la participation à des formations externes; . enregistrer les données concernant les formations, rédiger les rapports et rapporter au responsable de département et les chefs de service. ■ Organiser et assurer l'accompagnement des nouveaux collaborateurs, pour une intégration rapide et efficace de ces nouveaux collaborateurs dans l'organisation. Cela comporte e.a.: . organiser, coordonner et développer les activités d'introduction; . veiller à l'observation des procédures pour un accompagnement systématique et une distribution d'informations aux nouveaux collaborateurs par les chefs de service; . auprès des chefs de service, sonder les besoins et les problèmes par rapport à l'intégration; soutenir les chefs de service en ce qui concerne la communication, l'accompagnement et la formation des nouveaux collaborateurs. ■ Accompagner le parcours de carrière des ouvriers et des employés, tout en tenant compte des exigences légales et de la gestion sociale de l'entreprise, de telle manière que les besoins spécifiques du personnel soient respectés. Cela comporte e.a.: . suivre les dossiers de l'interruption de carrière, des congés thématiques et du congé éducatif; . organiser le traitement complet du dossier et répondre aux obligations légales;	



- . assurer les formalités administratives;
- . informer et aviser les collaborateurs sur les possibilités et les conséquences de certaines démarches par rapport à la carrière.

Inconvénients :

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos lors des travaux sur l'ordinateur durant une période réduite de la journée.



CPNAE-CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION									
Fonction : Employé administration du personnel (h/f)		Gamme de fonction : Ressources humaines							
Code fonction : 05.02.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable des ressources humaines. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	Assurer l'administration du personnel et salariale des ouvriers et/ou employés (en collaboration avec un secrétariat social) de telle manière que les dossiers du personnel soient complets et actualisés et que les salaires soient payés correctement et dans les délais.								
Nature des activités/ responsabilités	- Assurer l'administration du personnel selon des procédures établies et en accord avec les dispositions légales. - Exécuter l'administration salariale conforme à la loi sociale et aux dispositions CCT. - Informar les membres du personnel par rapport aux calculs des salaires et l'application des lois sociales et fiscales, les CCT et dispositions internes. - Gérer et assurer administrativement un certain nombre de dossiers spécifiques.								
Interaction sociale	Fournir et échanger l'information avec e.a. le personnel, le secrétariat social et les instances publiques. Donner des explications en ce qui concerne les règles appliquées (internes/externes). Relater au responsable de département.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	base approfondi professionnel <table><tr><td>applications bureautiques</td><td>base de données</td><td>logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td></tr><tr><td>x</td><td></td><td>x</td></tr></table> Exécuter les calculs avec précision. Gérer les données confidentielles avec soin. Compléter les formulaires avec précision. Traiter, encoder et juger les données avec exactitude. Répondre minutieusement aux questions.			applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	x		x
applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation							
x		x							



■ Responsabilités	05.02.01
. Tâches principales	
■ Assurer l'administration du personnel selon les procédures établies et en accord avec les dispositions légales, afin de contribuer à une administration correcte du personnel. Cela comporte e.a.: . tenir à jour les données du personnel, (fonction, état civil, changement d'adresse, changement de la situation familiale, numéro de compte, ...); . assurer le suivi administratif lors de l'entrée en service et du départ; . calculer et introduire les données variables (présence, jours de congé, maladie, ...); . fournir au responsable de département l'information demandée par rapport au fichier et, le détail des frais du personnel; . fournir l'information, en ce qui concerne le personnel, aux instances publiques. ■ Exécuter l'administration salariale conformément à la législation sociale et aux dispositions CCT, afin que les salariés (employés et ouvriers) touchent leurs salaires correctement et dans les délais. Cela comporte e.a.: . transmettre l'information concernant les salaires au secrétariat social; . (faire) traiter les adaptations dans les systèmes administratifs, en ce qui concerne les indemnités, les primes, les retenues de salaire, etc. sur base de l'information reçue; . vérifier les calculs de salaire; . rédiger et faire signer l'ordre de paiement pour la banque; . distribuer les fiches de salaire, les chèques repas, les bons, etc.. ■ Informer les membres du personnel des calculs de salaire et de l'application des lois sociales et fiscales, les dispositions internes du CCT. ■ Gérer et suivre administrativement un certain nombre de dossiers spécifiques, afin d'assurer un service précis au personnel. Cela comporte e.a.: . compléter les formulaires nécessaires en cas de maladie, de préavis etc., grâce à l'information fournie; signer les formulaires; . gérer les dossiers concernant la caisse des allocations familiales et l'assurance groupe; . compléter les papiers pour la mutuelle des collaborateurs.	
Inconvénients: ■ Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant une petite partie de la journée devant un écran.	



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Consultant recrutement et sélection (h/f)		Gamme de fonction : Ressources humaines		
Code fonction : 05.03.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Le Responsable du bureau. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	▪ Réaliser le processus de recrutement et de sélection afin formuler les avis fondés concernant les candidats et d'en informer les clients.			
Nature des activités/ responsabilités	▪ Discuter de la place vacante avec le client. ▪ Planifier et exécuter la procédure de recherche convenue. ▪ Sélectionner les candidats corrects. ▪ Proposer les candidats corrects aux clients et se concerter.			
Interaction sociale/ exigences	▪ Donner l'information aux candidats. Poser des questions ciblées dans le cadre de l'interview. Donner et défendre les avis aux clients. Rédiger les rapports. Discuter avec Le Responsable du bureau de la tâche à accomplir.			
Aptitudes spécifiques	▪ Utiliser un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	x	x
	▪ Etre attentif lors des conversations de sélection, observer les exercices (tests) et rédiger des rapports.			



■ Responsabilités	05.03.01
. Tâches principales	
■ Discuter du poste vacant avec le client ,afin qu'un profil puisse être défini par rapport au candidat et que des rendez-vous puissent être pris concernant les procédures à suivre. Cela comporte e.a.: . discuter avec le client des caractéristiques et du profil du candidat potentiel; . conseiller le client et se mettre d'accord avec lui en ce qui concerne la méthode de recherche. ■ Planifier et exécuter la méthode de recherche afin que des candidats potentiellement valables puissent se présenter pour la candidature de la place vacante. Cela comporte e.a.: . rédiger une annonce de recrutement sur base du profil convenu; . assurer la publication de ce poste vacant pour insertion dans les media et sur des sites Internet; . contacter par téléphone les candidats potentiels sur base de données disponibles et motiver les candidats valables à poser leur candidature; . sélectionner des candidats sur base du profil recherché; . inviter les candidats et planifier les rendez-vous, en collaboration avec le secrétariat. ■ Sélectionner les candidats corrects afin qu'un avis fondé puisse être formulé aux clients, par rapport au recrutement. Cela comporte e.a.: . analyser et interpréter les CV; . interviewer les candidats; . assurer des tests psycho-techniques; . effectuer des exercices (d'assessment); . rassembler et analyser toutes les données et juger le candidat en fonction des postes vacants; . rédiger un rapport contenant les résultats et les conclusions finales. ■ Proposer les candidats corrects aux clients et discuter avec les candidats afin que le client puisse faire un choix judicieux, par rapport au recrutement ou non d'un candidat. Cela comporte e.a.: . discuter du rapport avec le client, et donner un éclaircissement quant aux avis formulés; . assurer les discussions finales entre le candidat et l'entreprise; . répondre à d'éventuelles questions du client lors de la période d'essai du candidat recruté.	
Inconvénients: ■ Tension due aux échéances imposées pour terminer les travaux dans le temps imparti.	



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Search assistant (bureau de sélection) (h/f)		Gamme de fonction : Ressources humaines		
Code fonction : 05.04.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable du bureau Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	Rechercher et contacter les candidats corrects via des bases de données internes et externes, et tenir à jour la base de données interne afin de pouvoir sélectionner des candidats ayant le profil souhaité.			
Nature des activités/ responsabilités	- Discuter avec le consultant quant au recrutement et à la sélection du profil des candidats. - Appeler les candidats sur base des coordonnées de la base de données interne ou externe et motiver les candidats valables à poser leur candidature pour la place vacante. - Compléter et actualiser la base de données interne.			
Interaction sociale	Discuter et échanger l'information avec le consultant pour le recrutement et la sélection. Echanger l'information avec le secrétariat. Obtenir et donner l'information aux candidats potentiels. Convaincre les candidats à fixer un rendez-vous. Délibérer avec le Responsable du bureau en ce qui concerne la tâche à accomplir.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	Utiliser un PC en combinaison avec le téléphone.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	x	
	Veiller à ne pas divulguer une information confidentielle lors d'une conversation téléphonique avec le candidat.			



■ Responsabilités	05.04.01
. Tâches principales	
■ Discuter avec le consultant pour le recrutement et la sélection du profil des candidats afin qu'une action de recherche puisse avoir lieu. Cela comporte e.a.: . déterminer l'importance relative de différentes caractéristiques auxquelles les candidats devront répondre; . déterminer dans quels segments du marché de travail la recherche va avoir lieu; . rassembler les données de l'entreprise, et éventuellement accompagner le consultant lors des visites d'entreprise. ■ Appeler les candidats sur base de coordonnées de la base de données interne ou externe et motiver les candidats valables à poser leur candidature pour la place vacante. Cela comporte e.a.: . téléphoner et s'informer si le candidat correspond bien aux critères de base; . s'informer sur la situation professionnelle actuelle du candidat et l'intérêt possible pour la place vacante; . juger si le candidat convient pour la place vacante; . informer les candidats sur les ouvertures des places vacantes en termes généraux; . motiver les candidats valables à prendre un rendez-vous avec le consultant pour un entretien ultérieur et/ou des tests de sélection. ■ Compléter et mettre à jour la base de données interne afin qu'on dispose d'un maximum d'informations actualisées sur des candidats potentiels se trouvant sur le marché du travail. Cela comporte e.a.: . enregistrer l'information professionnelle relevante et l'intérêt des candidats rassemblés lors des actions de recherche différentes pour les places vacantes; . rassembler et enregistrer l'information relevante concernant des candidats potentiels via toutes sortes de sources : les listes des écoles, les listes d'associations pour l'emploi, des sollicitations spontanées, sollicitations par rapport à des annonces; . assurer les recherches dans les bases de sollicitations externes et contacter les candidats intéressés; . contacter sur base régulière à long terme les personnes qui n'ont plus été consultées spontanément, et vérifier l'exactitude des données enregistrées; . enlever de la base de données les candidats qui ne souhaitent plus être contactés.	
Inconvénients: ■ Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran une partie de la journée.	



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Opérateur de système (h/f)		Gamme de fonction : Informatique		
Code fonction : 06.01.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable IT. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	Gérer et optimiser l'infrastructure de l'automatisation, les systèmes centraux d'information / informatique et compilation / recueil des données, de telle sorte qu'une protection adéquate et une disponibilité en continue des systèmes informatiques et des banques de données soient garanties.			
Nature des activités/ Responsabilités	- Surveiller et gérer l'infrastructure de l'automatisation . - Optimiser et installer des (nouveaux) logiciels. - Répondre/garantir la protection de l'infrastructure et de la programmation/logiciels. - Prodiguer diverses formes de soutien et informations aux utilisateurs principaux.			
Interaction sociale	Instruire l'utilisateur principal à propos de l'utilisation des facilités du système. Discuter avec les collaborateurs et les responsables de service de l'installation des appareils, solutionner les problèmes, planifier les travaux etc. Discuter des problèmes techniques avec les collègues (gestionnaires de réseaux et gestionnaires de base de données) ou techniciens des fournisseurs d'ordinateurs. Egalement en Anglais.			
Aspects spécifiques/ Exigences	Manipuler les installations IT.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	x	x
	Travailler de façon méticuleuse lors de l'exécution des travaux d'installation et réparation, lors de la préparation des procédures techniques et lors de l'utilisation des logiciels et des raccordements au réseau en général.			



■ Responsabilités	06.01.01
. Tâches principales	
■ Surveiller et gérer l'infrastructure de l'automatisation, afin de réaliser une disponibilité en continue des systèmes d'information/informatique et des ensembles des données pour les utilisateurs. Cela comporte e.a.: . surveiller les performances des systèmes (au moyen de mesures) et prendre les dispositions afin d'optimiser la performance; . tenir à jour les divers aperçus de l'effectif et de l'utilisation du système; signaler les problèmes possibles concernant la capacité et la performance au responsable; . allouer de la capacité de stockage. ■ Optimiser et installer les (nouveaux) logiciels, afin de pouvoir répondre aux besoins de l'informatique modifier les dispositions des nouvelles applications pour les utilisateurs. Cela comporte e.a.: . conseiller à propos de l'achat ou du remplacement d'installations IT; . tester les nouvelles versions des logiciels, constater/établir si l'installation est justifiée et souhaitable et conseiller le responsable de service; . installer et rendre opérationnel les (nouvelles versions) des logiciels; . résoudre les problèmes avec systèmes de programmation; . gérer et tenir à jour la documentation du système. ■ Garantir la protection de l'infrastructure et des logiciels, afin de garantir la disponibilité des données vitales et que celles-ci soient seulement modifiées par les utilisateurs autorisés. Cela comporte e.a : . développer et fixer diverses procédures et tenir à jour ces procédures; . émettre et entrer des codes d'accès pour les utilisateurs; . veiller au respect des procédures d'accès aux locaux des ordinateurs, de stockage des porteurs d'informations, de la préparation des back-up, etc. ■ Prodiger diverses formes de soutien et informations aux utilisateurs principaux, parmi lesquelles: . installer des environnements de travail pour les utilisateurs finaux et rendre disponible les logiciels acceptés; . conseiller à propos des facilités liées au système; . résoudre les problèmes de traitement ayant un fond lié au système technique; . informer et former les utilisateurs principaux.	
Inconvénients:	
■ Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos lors des travaux devant un écran pendant une partie réduite de la journée. ■ Tension due à la surcharge de travail lors de périodes de pointe.	



CPNAE - CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Gestionnaire base de données (h/f)		Gamme de fonction : Informatique		
Code fonction : 06.02.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable IT. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	Gérer les structures de la base de données informatisées et collaborer à la création, l'adaptation et l'implémentation des logiciels afin de pouvoir garantir un fonctionnement optimal des applications relatives au management et autres.			
Nature des activités/ responsabilités	- Gérer et contrôler les différentes structures de la base de données dans l'entreprise en étroite concertation avec le fournisseur externe. - Tester et implanter de nouvelles applications et nouveaux systèmes.			
Interaction sociale	Discuter avec le responsable de service, le gestionnaire de réseaux et le gestionnaire de système des problèmes et des développements. Fournir l'explication au Software Development Manager et les développeurs en ce qui concerne les attentes. Prendre des rendez-vous avec les fournisseurs. Informer le consultant externe des problèmes. Entretenir les contacts avec les collaborateurs du helpdesk. Egalement en Anglais.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	Manipuler les installations IT.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	x	x
	Travailler de manière ponctuelle lors du développement et de l'implantation de nouveaux produits et résoudre les irrégularités.			



■ Responsabilités	06.02.01
■ Tâches principales	
■ Gérer et contrôler les différentes structures de la base de données dans l'entreprise en concertation étroite avec le fournisseur externe, de telle manière qu'un système informatique, prêt à l'emploi, soit mis à disposition et conforme aux exigences. Cela comporte e.a.: . installer de nouvelles versions de systèmes de différentes bases de données et applications; . créer des fichiers (stockage) structures lors de l'installation de nouvelles applications; . demander de la capacité de stockage du système, en tenant compte du planning d'avenir en fonction des systèmes de base de données; . contrôler le fonctionnement de différentes bases de données et des applications; . rédiger et entretenir la documentation de la base de données; faire des back-up des structures de la base de données; . résoudre toutes sortes de problèmes et irrégularités, en concertation avec les fournisseurs lors de problèmes complexes; . réorganiser les bases de données pour arriver à une optimisation du fonctionnement et une disponibilité maximum de la base de données; . rédiger des standards, afin d'assurer l'intégrité, la sécurité et le développement de toutes sortes d'applications; . veiller à l'observation des standards; . fournir l'accès à de nouveaux utilisateurs de bases de données; . contrôler tous les "logs" et messages d'alerte; entreprendre les actions nécessaires; . exécuter des adaptations d'applications techniques préventives et curatives par rapport aux logiciels et aux paramètres. ■ Tester et implanter de nouvelles applications et systèmes afin qu'on dispose toujours des applications IT les mieux adaptées. Cela comporte e.a.: . suivre la performance de différentes applications et donner un avis aux développeurs de logiciels, ou les vendeurs des applications pour l'optimisation; . étayer et conseiller les développeurs de logiciels, afin d'optimiser leurs applications et leurs "queries"; . gérer le projet, la création et l'intégrité structurelle de toutes les applications des bases de données; . étudier et évaluer les nouveaux développements des bases de données; . entretenir les contacts avec les vendeurs d'applications et les collaborateurs du helpdesk eu égard au support technique; . installer et entretenir la sécurité de la base de données, contrôler l'installation de programmes et modifications dans la base de données de l'environnement du développement et du test vers la production.	
Inconvénients:	
■ Position unilatérale et fatigue pour les yeux en travaillant devant un écran durant une partie de la journée. ■ Désagrément dû à la pression de la cadence et aux moments d'affluence lors de la résolution de problèmes.	



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Opérateur ICT (h/f)		Gamme de fonction : Informatique		
Code fonction : 06.03.01				
Date : 24/09/2009				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable ICT. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	Exécuter les tâches de routine au niveau du hardware et des logiciels et prodiguer une assistance de premier niveau aux utilisateurs afin d'assurer un bon déroulement du traitement des données et de l'informatisation.			
Nature des activités/ responsabilités	- Mettre en état de marche les ordinateurs et les garder opérationnels ainsi que le réseau de communication et les périphériques. - Surveiller le traitement de l'information. - Répondre aux questions des utilisateurs et résoudre les différents problèmes des utilisateurs finaux. - Localiser les pannes et (si possible) y remédier.			
Interaction sociale	Informar et conseiller les utilisateurs et les clients internes concernant les manipulations incorrectes et les erreurs. Discuter des problèmes de traitement dus aux pannes du matériel et des logiciels avec des experts internes, des fournisseurs et des programmeurs. Egalement en anglais.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	Utiliser et régler les ordinateurs et les périphériques.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionn el	x	x	x
	Contrôler avec soin l'output de l'ordinateur. Suivre (avec attention) plusieurs processus IT qui se déroulent simultanément.			



■ Responsabilités	06.03.01
. Tâches principales	
■ Mettre les ordinateurs en état de marche et les garder opérationnels ainsi que le réseau de communication et les périphériques, de telle manière que, les facilités soient mis à disposition des utilisateurs, que les traitements puissent avoir lieu à temps et qu'une utilisation efficace des appareils soit réalisable. Cela comporte e.a.: . mettre les appareils en/et hors service, charger les imprimantes, les tape units, les disquettes, etc.; . contrôler les missions par rapport aux erreurs et signaler les inexactitudes aux clients; . maintenir la communication relative aux systèmes d'opération; . diriger l'utilisation centrale et décentralisée, tout en tenant compte des priorités des missions; . introduire des programmes/logiciels d'essai et de production et exécuter les conversions; . exécuter la procédure de contrôle et de sécurité. ■ Surveiller le traitement de l'information, afin que l'output de l'ordinateur réponde aux diverses exigences de l'utilisateur, c.à.d. contrôler l'output et intervenir lors d'anomalies des procédures. ■ Répondre aux questions des utilisateurs et résoudre les différents problèmes des utilisateurs finaux de manière à assurer une assistance de premier niveau concernant les applications informatiques (software). Cela implique notamment : . réceptionner les demandes d'assistance téléphoniques ; . s'informer à propos des problèmes signalés par l'utilisateur ; . analyser le problème et poser un diagnostic ; . résoudre les problèmes/pannes par téléphone et éventuellement sur place ; conseiller les utilisateurs ; . veiller à l'évolution des priorités fixées et des travaux. ■ Localiser les pannes et (si possible) y remédier afin que les appareils et les logiciels soient le plus rapidement possible, et sans conséquences, remis à disposition. Cela comporte e.a.: . déterminer l'origine probable de la panne; . localiser et résoudre la panne du hardware; éventuellement contacter les experts internes ou les fournisseurs; . en cas de panne des logiciels, vérifier si le travail peut reprendre et/ou contacter un expert interne ou un programmeur si le problème ne peut être résolu.	
Inconvénients : ■ Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran pendant une partie importante de la journée. ■ Etre gêné par le rythme accéléré de travail et la tension accrue au moment de résoudre les problèmes.	



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION			
Fonction : Technicien PC (h/f)		Gamme de fonction : Informatique	
Code fonction : 06.04.01			
Date : 01/07/2006			
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable ICT. Subordonnés : aucun.		
But de la fonction	Entretien des PC en matière de hardware et de logiciels, afin qu'une disponibilité maximale du parc PC et des périphériques puisse être garantie.		
Nature des activités/ responsabilités	- Préparer l'installation des PC et des périphériques selon des spécifications demandées par le client. - Installer les PC on site en tant que "stand-alone" ou dans un réseau intégré. - Exécuter l'entretien préventif périodique des PC. - Résoudre divers problèmes techniques en ce qui concerne le bon fonctionnement des PC configurés ou non en réseau, à distance, sur site ou sur le lieu de travail. - Collaborer à la bonne organisation quotidienne du service afin de réaliser un bon fonctionnement.		
Interaction sociale	Rassembler et interpréter l'information de l'utilisateur final par rapport aux fautes déterminées. Donner des brèves instructions concernant l'utilisation des appareils et les logiciels. Rendre compréhensible les sujets techniques par une traduction dans les termes d'usage. Consulter les collègues et les experts externes pour analyser et résoudre les termes techniques. Conseiller les utilisateurs des améliorations techniques. Sensibiliser les utilisateurs des pertes de données et d'autres risques de sécurité, une bonne utilisation de l'anti-virus et stimuler l'utilisation du back-up. Egalement en anglais.		
Aptitudes spécifiques/ exigences	Utiliser un PC. Réaliser les manipulations précises de montage lors de l'installation des appareils.		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x x	
	Etre prudent lors des travaux de réparation. Veiller aux risques de perte des données.		



■ Responsabilités	06.04.01
. Tâches principales	
■ Préparer l'installation des PC et des périphériques selon les spécifications demandées par le client, afin que l'installation on site se passe rapidement et facilement. Cela comporte e.a.: . se renseigner par rapport à la mission sur base de notes de travail et anticiper aux problèmes; . assembler et intégrer les différents composants des PC selon les spécifications données; . installer la configuration du matériel, adapter le set-up du système; . installer le système de fonctionnement indiqué; . installer les logiciels de développement (progiciels standards et/ou les applications internes); . tester le fonctionnement correct des PC et des périphériques. ■ Installer les PC sur site « isolés ou en réseau » afin que le client puisse disposer, sans le moindre inconvénient, d'une installation fonctionnant correctement. Cela comporte.a.: . raccorder, installer les logiciels de développement et tester les périphériques, comme l'imprimante, les fonctions de fax et le raccordement à Internet; . raccorder les postes de travail et les serveurs mutuellement, si nécessaire installer un hub ou un switch; . adapter le poste de travail, c.à.d. personnaliser des paramètres, faire des logon scripts, créer des identités, distribuer le software des serveurs de réseau, installer la procédure de sauvagement, transférer les données des utilisateurs par rapport au bon fonctionnement de la nouvelle installation, rechercher et résoudre les fautes; . informer les utilisateurs quant au fonctionnement des PC ou l'utilisation des réseaux, et les sensibiliser pour une bonne utilisation du backup et des logiciels de sécurité; . compléter les dossiers techniques, avec e.a. les numéros de licence, des adresses d'ordinateurs, installations de réseau... ■ Exécuter l'entretien préventif périodique des PC afin d'assurer un bon fonctionnement permanent. Cela comporte e.a.: . nettoyer l'intérieur des boîtiers des PC; . contrôler les paramètres, e.a. le bon fonctionnement, le sauvetage automatique et les programmes anti-virus; . défragmenter les disques durs; ajouter la mémoire interne ou des disques durs complémentaires; . installer des service-packs ou des upgrades généraux des logiciels; . se renseigner auprès de l'utilisateur final concernant des problèmes irréguliers et les résoudre. ■ Résoudre toutes sortes de problèmes techniques par rapport au bon fonctionnement des PC, configurés ou non, dans un réseau soit à distance, sur le site ou dans un poste de travail, afin de garantir une disponibilité maximale du système. Cela comporte e.a.: . établir un premier diagnostic à l'utilisateur, sur base de questions ciblées;	



- . résoudre les problèmes en prodiguant de l'information et/ou en donnant des instructions à l'utilisateur;
 - . rechercher les problèmes complexes sur site ou dans l'atelier à l'aide de différents hardware et d'outils de diagnostic;
 - . rechercher l'information par rapport aux problèmes connus et établis, par exemple sur Internet ou en recherchant l'information auprès des fournisseurs du helpdesk des logiciels ou du hardware;
 - . remplacer les pièces de rechange du hardware défectueux, réinstaller les logiciels du système ou exécuter la restauration, exécuter le back-up recovery etc.
- Collaborer à la bonne organisation quotidienne du service afin de réaliser un fonctionnement efficace, cela comporte e.a.:
 - . introduire de nouvelles solutions dans le fichier solutions et problèmes;
 - . compléter les bons d'interventions et les faire signer par les utilisateurs;
 - . assurer le suivi donné à ses propres interventions;
 - . tenir à jour les rapports journaliers, et sur base hebdomadaire introduire un justificatif de l'emploi du temps;
 - . tenir à jour la documentation centrale de certains (groupes) utilisateurs.

Inconvénients:

- Soulever des ordinateurs durant une partie réduite de la journée.
- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et la dos en travaillant devant un écran durant une partie réduite de la journée. Position fatigante lors des travaux d'installation.



CPNAE - CP218 ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Programmeur (h/f)		Gamme de fonction : Informatique		
Code fonction : 06.05.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable ICT. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	Créer/adapter, des logiciels / software sur base d'un dossier d'analyse et prendre soin de l'implémentation, de telle façon qu'un système informatique soit opérationnel.			
Nature des activités/ responsabilités	- Créer, constituer et/ou adapter des (parties de) logiciels sur base d'un dossier d'analyse. - Tester et implémenter des programmes. .			
Interaction sociale	Délibérer avec l'analyste en ce qui concerne la création, la rédaction et/ou l'adaptation (de parties) de logiciels et le lien/rapport entre les autres parties des logiciels et des systèmes (de fonctionnement). Recueillir l'information auprès des utilisateurs, discuter des tests et remédier aux déficiences. Egalement en anglais.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	Manipuler un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x		
		x	x	
	Créer avec application, adapter et tester les programmes.			



■ Responsabilités	06.05.01
. Tâches principales	
■ Rédiger, constituer et/ou adapter des (parties de) logiciels sur base d'un dossier d'analyse analyse dossier , de telle manière que ceux-ci s'adaptent aux systèmes existants, logiciels et systèmes de fonctionnement. Cela comporte e.a.: . créer les programmes et fabriquer les diagrammes/ordinogrammes; . inverser les ordinogrammes dans les divers langages de programmation (encoder); . (co-) assembler/compiler les programmes; . rédiger/adapter la documentation du système et de la programmation, les procédures d'utilisation, les instructions, les documents (input), etc. ■ Tester et implémenter des programmes, de telle manière que la transmission vers l'organisation utilisatrice puisse avoir lieu. Cela comporte e.a.: . constituer et exécuter le projet de test en fonction des programmes et systèmes existants; . repérer et éviter les imperfections; . repérer et éviter les dérangements dans les systèmes informatiques opérationnels. ■	
Inconvénients: ■ Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos lors de l'exécution des travaux à l'écran (ordinateur) pendant toute la journée. ■ Tension due au rythme de travail soutenu lors des périodes de pointe.	



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Webmaster (h/f)		Gamme de fonction : Informatique		
Code fonction : 06.06.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable ICT. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	Créer et entretenir un site web d'entreprise et des applications complémentaires, afin de contribuer à un internet protégé et informatif ainsi qu'un intranet.			
Nature des activités/ responsabilités	- Assurer le bon fonctionnement et l'accessibilité d'une infrastructure de web-publishing. - Prendre soin de la proposition de nouvelles informations et actualiser l'information existante sur le site web et intranet. - Développer et réaliser des nouveaux services internet en accord avec le management de l'entreprise. - Gérer les messages interactifs des visiteurs sur le site de l'entreprise.			
Interaction sociale	Instruire l'utilisateur final de l'utilisation correcte des applications. Rédiger les instructions réduites. Participer à différentes formes d'accords internes et externes. Conseiller la direction de l'entreprise lors de la définition de nouveaux développements. Motiver les points de vue. Entretenir les bons contacts avec le management, l'utilisateur final et les collaborateurs externes. Egalement en anglais.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	Utiliser un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	x	x
	Veiller au développement de nouvelles applications concernant la technologie d'internet qui peuvent améliorer les performances techniques ou réaliser une nouvelle application.			



■ Responsabilités	06.06.01
. Tâches principales	
■ Assurer le bon fonctionnement et l'accessibilité de l'infrastructure du web-publishing afin que les applications du web soient disponibles pour chaque groupe. Cela comporte e.a. : . veiller à l'accessibilité et le bon fonctionnement de l'infrastructure et des systèmes d'information (e.a. fonctionnement du serveur et accouplements des bases de données, le temps du download, rechercher les liens morts, etc); . exécuter les travaux d'entretien technique (tels que les petites modifications du design graphique) sur le site ; . rassembler et interpréter l'information statique concernant l'utilisation du site web (e.a. le nombre de hits, nombre d'utilisateurs, etc.) ; . discuter et négocier avec les différentes parties, internes et externes, par rapport à l'efficacité du système (e.a. gestionnaire du réseau, gestionnaire de la base de données, développeurs externes, service provider, fournisseurs hardware et logiciels, service et communications) ; . faire connaître et assurer la publicité du site web via les médias classiques et électroniques. ■ Prendre soin de la proposition de nouvelles informations et actualiser l'information existante sur site web et intranet, afin que l'information disponible soit toujours actuelle et correcte. Cela comporte e.a. : . contrôler et développer les procédures concernant l'actualisation des pages web (e.a. les offres d'emploi, information sur les produits, articles de presse, résultats d'entreprise, avis) ; . donner forme d'une manière graphique autorisée à de nouvelles pages sur base d'informations fournies ou de textes ; . développer les outils nécessaires, afin que les services de l'entreprise puissent obtenir l'information d'une manière sûre (ex. adaptation des descriptions des produits par le marketing) ; . développer les accouplement par rapport aux systèmes d'information (ex. listes de stock sur intranet) ; . contrôler si les fonctions proposées continuent à répondre aux souhaits et besoins des utilisateurs externes et internes, et sur base de cela, exécuter les améliorations et/ou faire des propositions au management . ■ Développer et donner l'explication concernant les nouveaux services internet en accord avec le management de l'entreprise, afin que dans le budget accordé, la technologie d'internet puisse être impliquée dans l'optimisation des processus de l'entreprise, cela comporte e.a. : . discuter avec différents responsables internes concernant les besoins pour mettre en route et déterminer les nouvelles missions ; . traiter conceptuellement la possibilité de nouveaux développements, en tenant compte des implications techniques ; . rédiger les livres de charges pour le développement de nouveaux projets ou de l'achat de nouvelles applications ; . exécuter les aspects de nouveaux projets, tels que développer des analyses	



fonctionnelles, créer le projet d'un nouveau site web, la construction des interfaces, le développement des logiciels, etc. ;

- . suivre l'exécution des sous-projets et juger les applications externes développées;
- . intégrer de nouvelles applications et fonctions dans le système existant;
- . former et coacher l'utilisateur final lors de l'utilisation des applications;
- . tenir à jour la littérature professionnelle et veiller au développement, par rapport à la technologie d'internet et des applications.

- Gérer les messages interactifs des visiteurs du site de l'entreprise, afin d'assurer une communication rapide. Cela comporte e.a. :
 - . répondre aux e-mails concernant l'utilisation ou l'information on site ;
 - . rassembler, traiter et envoyer aux personnes concernées les données rassemblées sur le site web, tels que les commandes, les demandes d'informations spécifiques ;
 - . gérer les forums de discussions.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos lors des travaux devant un écran pendant une grande partie de la journée.



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Assistant de qualité (h/f)		Gamme de fonction : Qualité		
Code fonction : 07.01.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable du service Qualité. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	▪ Veiller à l'application des procédures de qualité, de telle façon que les méthodes de travail imposées ainsi que les procédures soient appliquées de manière effective dans l'entreprise.			
Nature des activités/ responsabilités	▪ Veiller à l'application correcte des méthodes et des procédés imposés par l'entreprise. ▪ Contrôler la qualité des matières premières, des moyens de production, des produits semi-finis et produits finis. ▪ Rassembler et mettre en ordre les données concernant l'observation de la qualité. ▪ Collaborer aux améliorations des systèmes de qualité.			
Interaction sociale	▪ Discuter des travaux avec le responsable de service. Rédiger des rapports et des comptes rendus. Rapporter verbalement les rapports aux personnes internes concernées et participer aux réunions. Encourager tous les collaborateurs de différents services quant à l'observation des méthodes de travail imposées et des applications de qualité spécifiques.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC et manipuler le matériel de laboratoire et faire des mises en place d'essai.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x		x
	▪ Suivre les procédures et les règlements avec précision et veiller aux détails. Manipuler avec précision les chiffres et les faits. Contrôler attentivement les produits finis.			



■ Responsabilités	07.01.01
. Tâches principales	
■ Veiller à une application correcte des méthodes et procédés afin de pouvoir garantir la qualité et les services des produits livrés. Cela comporte e.a.: . exécuter des audits de qualité dans les différents services, contrôler si les méthodes de travail et les procédés prescrits sont observés; . informer et conseiller les collaborateurs quant à la méthode de travail correcte; . attirer l'attention des collaborateurs sur l'importance des méthodes correctes par rapport à la qualité; . discuter des actions d'amélioration avec les collaborateurs du service; . rédiger les rapports des audits effectués, et en discuter avec le responsable de service; . assurer les formations en ce qui concerne l'observation des règles de qualité. ■ Contrôler la qualité des matières premières, les moyens de production, les produits semi-finis et produits finis, afin de détecter les fautes et proposer des mesures préventives et correctives. Cela comporte e.a.: . contrôler et interpréter les données et les chiffres de mesure reçus des services et du laboratoire; . fournir l'information au service achats, concernant le respect des conditions de qualité lors de l'achat des matières premières et des moyens de production, e.a. par rapport aux certificats exigés et les tolérances permises; . veiller à une prise d'échantillon correcte des matières premières et des produits finis; . réaliser ou faire exécuter les tests sur les échantillons prélevés; . signaler au responsable de service les anomalies significatives, rechercher les causes et accorder des mesures.. ■ Rassembler et classer les données concernant le suivi de qualité, afin que le responsable de qualité dispose de l'information correcte et suffisante pour pouvoir prendre des décisions. Cela comporte e.a.: . tenir à jour les manuels sur la qualité; . enregistrer les plaintes et la réaction; . rédiger les aperçus périodiques, concernant l'observation des paramètres de qualité; . rechercher et analyser les données sur la qualité, à la demande du responsable de service, pour décrire et résoudre des problèmes spécifiques; . rédiger les différents rapports de qualité sur base d'indications pour le responsable de service. ■ Contribuer aux corrections des systèmes de qualité, afin de réaliser une optimisation de la gestion de qualité. Cela comporte e.a.: . proposer des améliorations du système de qualité; . accompagner les activités des groupes de travail dans le cadre des actions pour l'amélioration; . collaborer à la rédaction des procédures et instructions; . participer aux réunions.	



Inconvénients :

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran pendant une grande partie de la journée.
- Gêne due à des facteurs environnementaux (température, bruit) lors de travaux en milieu de production.



CPNAE - CP218 ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Analyste labo (h/f)		Gamme de fonction : Qualité		
Code Fonction : 07.02.01				
Date : 24/09/2009				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable du service Subordonnés : Fonctionnel : environ 4 assistants laborantins et laborantins.			
But de la fonction	Coordonner et contrôler les activités du laboratoire et effectuer des analyses standard et spécifiques, en vue de garantir que la qualité des matières premières, produits semi-finis et finis réponde bien aux normes préétablies			
Nature des activités/ responsabilités	- Coordonner les activités de laboratoire exécutées par les laborantins et assistants laborantins. - Effectuer des analyses standard et spécifiques sur des échantillons de matières premières, produits semi-finis ou produits finis. - Se tenir informé et contrôler les résultats d'analyse de ses collaborateurs. - Adapter les méthodes d'analyse existantes et/ou élaborer de nouvelles méthodes à la demande du supérieur.			
Interaction Sociale	- Donner des instructions de travail aux laborantins et assistants laborantins - Se concerter avec le département de Production, Qualité. Discuter les résultats des analyses avec les personnes concernées/intéressées. Faire des propositions au sujet des nouvelles méthodes d'analyse et des adaptations de l'appareillage. Rédiger des rapports. Elaborer des procédures			
Aptitudes spécifiques/ exigences	Manipuler un PC. Utiliser et régler les appareils de laboratoire.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x		x
	Exécuter avec soin les analyses spécifiques. Enregistrer soigneusement les résultats des analyses.			



■ Responsabilités	07.02.01
. Tâches principales	
■ Coordonner les activités du laboratoire exécutées par les laborantins et assistants laborantin, afin d'assurer la réalisation correcte et efficace des tâches. Cela comporte entre autres: . planifier et répartir les tâches, donner des directives et instructions ; . veiller à l'avancement et l'exécution correcte des tâches ; . assister les laborantins et assistants laborantins dans la résolution des problèmes ; . veiller à la bonne utilisation et à l'entretien des appareils et instruments de laboratoire. ■ Effectuer des analyses standard et spécifiques sur des échantillons de matière première, de produits et de produits finis afin d'obtenir des résultats d'analyse corrects en temps voulu. Cela implique, entre autres, de : . effectuer des analyses standard et des analyses spécifiques pour lesquelles il est plus difficile d'appliquer telles quelles les procédures existantes ; . consulter la littérature professionnelle afin de déterminer les méthodes de recherche appropriées ; . constater les résultats des analyses ; . rapporter les résultats obtenus au supérieur/aux personnes concernées et indiquer les mesures nécessaires à prendre. ■ Se tenir informé et contrôler les résultats d'analyse de ses collaborateurs afin d'assurer la qualité du produit. Cela implique, entre autres, de : . prendre les mesures correctives nécessaires ; . (faire) effectuer des analyses microbiologiques et/ou chimiques supplémentaires ; . discuter des résultats d'analyse et faire des propositions au supérieur hiérarchique en rapport avec le rejet de produits ; . élaborer des rapports pour les intéressés et le supérieur. ■ Adapter les méthodes d'analyse existantes et/ou élaborer de nouvelles méthodes à la demande du supérieur afin de garantir des méthodes d'analyse actuelles et fiables conformément aux normes de qualité. Cela implique e.a. : . examiner si de nouveaux appareillages/instruments/matériaux/méthodes permettent une meilleure exécution des activités d'analyse ; . présenter au chef des propositions à ce sujet et en discuter.	
Inconvénients : ■ Une position unilatérale (rester debout) lors de l'exécution des travaux. ■ Gêne d'odeurs dérangeantes. ■ Risque de lésion en cas de contact avec des matières agressives.	



CPNAE - CP218 ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Assistant Laborantin (h/f)		Gamme de fonction : Qualité		
Code fonction : 07.03.01				
Date : 24/09/2009				
Place dans l'organisation	Chef Direct: Chef de département Labo Chef fonctionnel : Analyste Labo Subordonnés: aucun.			
But de la fonction	▪ Contrôler la qualité des matières premières et auxiliaires, des processus de fabrication et des produits semi-finis et produits finis, afin de surveiller la qualité des produits.			
Nature des activités/ responsabilités	▪ Effectuer des analyses standard sur les échantillons suivant des directives/prescriptions très précises. ▪ Effectuer un contrôle/des mesurages journaliers des productions courantes. ▪ Exécuter divers travaux de soutien.			
Interaction sociale	▪ Signaler des anomalies au responsable de service et/ou à l'analyste labo. Rédiger les rapports sur base des résultats des analyses. Echanger des informations avec les collègues, laborantins et assistants laborantins.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Manipuler un PC. Utiliser/manipuler et régler l'appareillage/ les appareils de laboratoire.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	x	x
	▪ Effectuer attentivement les analyses standard. Enregistrer méticuleusement les résultats des analyses.			



■ Responsabilités	07.03.01
. Tâches principales	
■ Effectuer des analyses standard sur les échantillons (des produits) suivant des directives précises, afin que les résultats des analyses soient obtenus à temps. Cela comporte e.a.: . préparer les échantillons selon les normes imposées ; . régler les appareils et instruments de mesure indispensables; . exécuter des analyses standard conformément aux méthodes de travail prescrites; . comparer les résultats avec les normes prescrites et signaler les anomalies au responsable de service et/ou à l'analyste labo. ; . introduire les résultats d'analyse dans le système du PC. ■ Effectuer les contrôles/mesurages journaliers des productions courantes, afin de surveiller la qualité des processus de fabrication. Cela comporte e.a.: . effectuer les contrôles journaliers des processus en cours; . informer la direction de la production lors de problèmes/anomalies; fournir des recommandations pour la rectification du processus de la production ou la réparation des erreurs; . approuver ou non l'utilisation de certaines matières premières, produits semi-finis ou produits finis; . bloquer des produits si nécessaire; compléter les documents/formulaires indispensables et rapporter au responsable; libérer, à la demande du responsable de service, les produits bloqués. ■ Exécuter divers travaux de soutien, tels que: . exécuter des analyses spécifiques, sur l'ordre du responsable de service et/ou de l'analyste labo; . entretenir les appareils d'analyse ; . tenir à jour le stock de matières auxiliaires ; . rédiger des rapports.	
Inconvénients : ■ Position unilatérale (debout) lors de l'exécution des travaux. ■ Gêne due à des odeurs dérangeantes. ■ Risque de lésion en cas de contact avec des substances agressives.	



CPNAE - CP218 ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION			
Fonction : Laborantin (h/f)		Gamme de fonction : Qualité	
Code Fonction : 07.04.01			
Date : 24/09/2009			
Place dans l'organisation	Chef Direct: Chef de département Labo Chef fonctionnel : Analyste Labo Subordonnés : aucun.		
But de la fonction	▪ Préparer, exécuter, suivre et rapporter les analyses physiques et chimiques, afin de contribuer aux projets de l'amélioration de la production.		
Nature des activités/ responsabilités	▪ Effectuer les travaux de préparation par rapport à l'exécution d'analyses spécifiques. ▪ Exécuter des analyses (physiques et chimiques) spécifiques sur échantillons des matières premières, produits semi-finis ou produits finis. ▪ Analyser les résultats de mesurage et prendre des actions appropriées en collaboration avec le responsable de service. ▪ Recevoir et accompagner les contrôleurs de qualité.		
Interaction Sociale	▪ Donner des avis pour l'amélioration de la qualité du produit et du processus de production. Rédiger des rapports guidés par les résultats des analyses. Discuter des anomalies avec le responsable de service et l'analyste labo. Recevoir et accompagner les contrôleurs de qualité externes. Echanger l'information avec les autres collaborateurs de qualité.		
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Manipuler un PC. Utiliser et actionner les appareils de laboratoire.		
		applications bureautiques	base de données
			logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	x
	▪ Exécuter avec soin les analyses spécifiques. Enregistrer soigneusement les résultats des analyses.		



▪ Responsabilités	07.04.01
. Tâches principales	
▪ Effectuer les travaux de préparation au profit d'analyses spécifiques, de telle façon que des analyses correctes puissent être réalisées dans les temps. Cela comporte e.a.: . déterminer, dépendant de l'examen à effectuer, la méthode d'analyse la plus appropriée et/ou l'adaptation des méthodes d'analyse existantes.; . préparer les échantillons à examiner; . disposer et régler/mettre en place les instruments/appareils. ▪ Exécuter les analyses spécifiques (physiques et chimiques) sur des échantillons de matière première, de produits semi-finis ou de produits finis, de telle façon que les données de la qualité du produit soient mises à disposition. Cela comporte e.a.: . effectuer les définitions/caractéristiques physiques et chimiques à l'aide d'instruments de laboratoire et des réactifs; . déterminer la méthode de recherche suivie; . discuter des résultats et des problèmes avec le responsable de service et/ou l'analyste labo. ▪ Analyser les résultats de mesurage et prendre des actions/décisions adéquates en collaboration avec le responsable de service, afin de réaliser l'adaptation du processus de production et d'en garantir la qualité. Cela comporte e.a.: . analyser les résultats de mesurage et comparer ces résultats aux normes imposées/prescrites; . noter les expériences et discuter des résultats avec le responsable de service; . indiquer les mesurages à prendre; formuler les propositions pour l'amélioration en accord avec le responsable et/ou l'analyste labo; effectuer et assurer les rendez-vous; . introduire les résultats et rédiger les reportages/rapports. ▪ Réceptionner et accompagner les contrôleurs. Cela comporte e.a.: . accompagner les contrôleurs et expliquer/commenter les particularités; . effectuer l'administration faisant partie des contrôles externes.	
Inconvénients : ▪ Une position unilatérale (rester debout) lors de l'exécution des travaux. ▪ Gêne d'odeurs dérangeantes. ▪ Risque de lésion en cas de contact avec des matières agressives.	



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION FONCTION											
Fonction : Contrôleur de qualité (h/f)		Gamme de fonction : Qualité									
Code fonction : 07.05.01											
Date : 01/07/2006											
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef du service Qualité. Subordonnés : aucun.										
But de la fonction	- Concevoir, actualiser, organiser les différentes procédures de contrôle parmi lesquelles l'évaluation du respect des normes de qualité pour les produits et services de manière à répondre aux exigences des acheteurs. - Contrôler le respect des normes de qualité et des procédures et traiter les réclamations des acheteurs afin de fournir un service optimal.										
Nature des activités/ responsabilités	- Participer à l'élaboration des normes de qualité propres à l'entreprise et les faire respecter. - Superviser et contrôler la qualité des matières premières, des produits semi-finis, des produits finis et des processus. - Collaborer à l'amélioration des procédures de production et à l'organisation de la production. - Traiter les réclamations des acheteurs et analyser les manquements.										
Interaction sociale	Donner des instructions et attirer l'attention des collaborateurs sur les anomalies. Discuter des plaintes émises par les clients et par la Production et formuler des recommandations. Rédiger des procédures et des normes de qualité.										
Aptitudes spécifiques/ exigences	- Se servir d'un PC. Manipuler des appareils de test et de mesure. <table><tr><td></td><td>applications bureautiques</td><td>base de données</td><td>logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td></tr><tr><td>base approfondi professionn el</td><td colspan="2">x</td><td>x</td></tr></table> - Etre attentif lors des contrôles.				applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionn el	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation								
base approfondi professionn el	x		x								



■ Responsabilités	07.05.01
. Tâches principales	
■ Participer à l'élaboration des normes de qualité propres à l'entreprise suivant les instructions et la stratégie en vigueur et les faire respecter afin que la qualité des produits/services réponde aux exigences en la matière. Cela comporte e.a. : . prendre connaissance des évolutions en matière de qualité, des nouvelles consignes et normes, des spécifications des matières premières, des produits semi-finis et finis et des processus ; . formuler des conseils en ce qui concerne les nouvelles normes et actualiser les anciennes et les soumettre au chef et aux services concernés ; . évaluer l'utilisation et l'application des consignes, des procédures, des normes ; . coordonner les actions Qualité (ISO, ...) au sein de l'entreprise et en assurer le bon déroulement et le suivi ; . informer les collaborateurs des modifications en matière de normes, procédures, ... ■ Superviser et contrôler la qualité des matières premières, des produits semi-finis, des produits finis et des processus afin de détecter les erreurs, les manquements et de les faire corriger. Cela comporte e.a. : . contrôler les produits dans le département de production en faisant des tests sur échantillons ; . tenir un aperçu des données et tirer des rapports et des statistiques ; . conseiller les collaborateurs pour réparer, corriger les erreurs ; . refuser la commercialisation/l'utilisation des produits qui ne répondent pas aux normes ; . libérer les marchandises bloquées sur demande du chef. ■ Collaborer à l'amélioration des procédures de production et à l'organisation de la production afin que la production soit effectuée de manière efficace et en accord avec les normes de qualité. Faire de propositions d'améliorations. Traiter les réclamations des acheteurs et analyser les manquements afin de garder une bonne relation avec les acheteurs et afin de proposer une solution aux problèmes de qualité. Cela comporte e.a. : . se concerter à propos des réclamations des clients et les analyser ; . rechercher la cause des dégâts et en informer les acheteurs ; . résoudre le problème en réparant les erreurs ou en indemnisant éventuellement les acheteurs.	
Inconvénients: ■ Positions fatigantes et unilatérales lors des contrôles. ■ Désagréments dus au bruit, aux différences de température lors de travaux sur chantiers.	



CPNAE-CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Employé expédition (h/f)		Gamme de fonction : Logistique		
Code fonction : 08.01.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de la Logistique. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	La préparation administrative et assurer le transport des marchandises vers les clients européens, de telle façon que cela se passe selon les directives de l'entreprise et les conventions légales.			
Nature des activités/ responsabilités	- Le soutien administratif du chargement et du transport ainsi que du déchargement des produits; - Assurer la gestion des documents et le traitement administratif du flux de marchandises; - Développer et traiter les problèmes et/ou plaintes par rapport au transport.			
Interaction sociale	Recueillir et fournir des renseignements concernant les envois, documents et conditions des/aux collaborateurs de l'entreprise et les douaniers. Convenir et discuter avec les acheteurs/clients, transporteurs et collaborateurs de l'entreprise, en qui ce concerne le règlement des problèmes de transport. Discuter avec les fournisseurs des délais de livraison et d'éventuels problèmes. Rédiger les lettres standard et la correspondance. Egalement dans les deux langues nationales (orales).			
Aptitudes spécifiques/ exigences	Utiliser un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x		
	Traiter avec soin les données sur les documents.			



■ Responsabilités	08.01.01
. Tâches principales	
■ Soutenir administrativement le chargement, le transport et le déchargement des produits, afin de satisfaire les exigences par rapport à la réception des marchandises et les livraisons, afin que le transport puisse se faire de manière effective et efficace. Cela comporte e.a.: . juger les demandes de transport sur leur exactitude et leur intégralité; demander les données manquantes concernant les documents; . faire correspondre (interne et externe) les dates du chargement et de la livraison; . calculer le nombre de camions nécessaires pour le chargement et établir quand ils devront être disponibles suivant les informations reçues; . rédiger le planning du transport et combiner les chargements/cargaisons, tout en tenant compte de la sorte de marchandises, des délais et des destinations; . décerner des missions de transport à des transporteurs connus (contrats cadres); . rédiger des offres de prix standards, calculer les coûts à facturer aux clients . informer le responsable de service du planning ; discuter et résoudre les problèmes; . désigner aux transporteurs le lieu précis du déchargement; donner des indications sur la façon de décharger. ■ Assurer la gestion de documents et le traitement administratif du flux de marchandises, afin que les documents adéquats soient prêts à temps et qu'un traitement correct soit possible. Cela comporte e.a.: . rassembler les données par rapport aux divers envois; . préparer les documents de transport, d'exportation et de la douane qui font partis de différents transports, en tenant compte des prescriptions légales; . contrôler les documents sur leur intégralité et leur exactitude/précision; . préparer les instructions pour le chargement et l'envoi; . distribuer les documents nécessaires; . recevoir et discuter avec les douaniers. Traiter et régler les problèmes et/ou les plaintes par rapport aux retards, dégâts, quantités fausses, etc., afin de garantir les bonnes relations avec les clients et les fournisseurs. Cela comporte e.a.: . déterminer les causes; . conseiller les mesures de rectification, et décider des actions à entreprendre en accord avec le responsable de service; . discuter et régler les problèmes avec les fournisseurs ou les clients.	
Inconvénients :	
■ Position unilatérale et fatigue des muscles lors de travaux à l'écran durant une partie de la journée. ■ Travail épuisant pendant les heures de pointe et les missions d'urgence.	



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Chef magasinier (h/f)		Gamme de fonction : Logistique		
Code fonction : 08.02.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de la logistique. Subordonnés : env. 7 collaborateurs (des magasiniers, des chauffeurs de chariots élévateurs et des collaborateurs logistique)			
But de la fonction	▪ Coordonner, diriger et participer aux travaux du magasin ou de l'entrepôt afin de réaliser un flux de marchandises optimal en tenant compte des procédures de sécurité et de qualité			
Nature des activités/ responsabilités	▪ Gérer l'exécution des travaux concernant le stockage des marchandises entrantes, préparer les commandes afin que celles-ci puissent être envoyées. ▪ Assurer la répartition du magasin. ▪ Gérer les stocks. ▪ Assurer la gestion administrative correcte du service.			
Interaction sociale	▪ Donner des informations et instructions journalières à 7 collaborateurs qui travaillent par équipes de deux personnes. ▪ Echanger l'information avec différents services. Défendre les points de vue à l'égard des fournisseurs, des chauffeurs de camion et des expéditeurs. Discuter avec le chef des problèmes et procédures concernant le maniement des marchandises. Rédiger par écrit des rapports simples. Et cela dans les deux langues nationales plus une langue étrangère (orale).			
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC et du matériel de bureau. Manipuler le matériel pour charger et décharger.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	x	x
	▪ Veiller à une gestion administrative minutieuse des stocks et du flux de marchandises.			



■ Responsabilités	08.02.01
. Tâches principales	
■ Diriger l'exécution des travaux en ce qui concerne le stockage des marchandises entrantes et préparer les commandes pour envoi, de telle manière qu'une exécution précise puisse être réalisée. Cela comporte e.a.: . distribuer le travail journalier, donner des instructions aux collaborateurs; . veiller aux applications des dispositions de sécurité par rapport à la manipulation et le stockage des marchandises; . veiller au contrôle précis des marchandises entrantes, correspondant à la lettre de voiture, inspection visuelle par rapport aux dégâts; . résoudre les problèmes qui ne peuvent ou ne doivent être résolus par les magasiniers. ■ Veiller à la répartition du magasin, afin qu'une mise en place pour un rangement optimal des marchandises soit assuré. Cela comporte e.a.: . réfléchir et tester de nouvelles répartitions pour le magasin; . faire des propositions à la direction par rapport à la gestion du stockage et du transport. ■ Gérer les stocks de telle manière qu'aucune pénurie ne se produise, et que les niveaux du stock ne puissent être dépassés. Cela comporte e.a.: . contrôler l'inventaire du stock réel, rechercher et corriger les différences; . contrôler les stocks et en tenir informés les services concernés; . placer les demandes selon les procédures établies. ■ Assurer la bonne gestion administrative du service, afin qu'on puisse retrouver la trace des livraisons et des marchandises, et que les données soient générées par rapport au règlement financier et comptable des livraisons. Cela comporte e.a.: . contrôler les documents qui accompagnent les marchandises entrantes et sortantes; assurer un enregistrement ponctuel et correct de ces données par rapport à l'administration comptable; . assurer les délais de livraison des commandes; . tenir à jour la base de données avec les articles disponibles, les fournisseurs et les clients; . rassembler et mettre à disposition la documentation technique des marchandises stockées et commandées; . rédiger les inventaires et les rapports.	
Inconvénients: ■ Position fatigante lors de l'exécution des contrôles. ■ Gêne due aux courants d'air dans le magasin ou l'entrepôt. ■ Risque de lésion lors du travail dans le magasin.	



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Magasinier (h/f)		Gamme de fonction : Logistique		
Code fonction : 08.03.01				
Date : 24/09/2009				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable des Achats Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	Commander, réceptionner, entreposer et distribuer les marchandises internes afin de contribuer à un flux optimal des marchandises			
Nature des activités/ responsabilités	- Commander les marchandises nécessaires conformément aux contrats-cadres. - Réceptionner et contrôler les marchandises et les matériaux livrés. - Entreposer les marchandises selon le règlement en vigueur. - Préparer et rassembler les marchandises à la demande des utilisateurs internes. - Collaborer à maintenir l'ordre général dans l'entrepôt ou le magasin.			
Interaction sociale	Echanger des informations avec les chauffeurs. Se concerter avec les fournisseurs concernant les commandes. Echanger des informations par rapport aux missions avec le responsable de service. Signaler les risques de pénuries ou de problèmes en ce qui concerne la conservation des marchandises stockées.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	Utiliser un chariot élévateur et un monte-charge. Manipuler les articles du magasin. Utiliser un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	x	x
	Faire attention lors de l'étiquetage des marchandises entrantes avec des codes-barres internes. Surveiller l'empilage des marchandises, le trafic des camions et des chariots élévateurs.			



■ Responsabilités	08.03.01
. Tâches principales	
■ Commander les marchandises nécessaires conformément aux contrats-cadres afin que les marchandises soient disponibles à temps et en quantités demandées. Cela consiste entre autres à : . fixer le stock minimal et maximal par produit en accord avec le chef ; . évaluer les achats nécessaires en tenant compte de l'état du stock, des niveaux de stock minimum et maximum, des délais de livraison ; . rédiger des appels d'approvisionnement conformément au contrat-cadre ; . demander diverses offres pour les marchandises hors contrats-cadres, comparer les offres et choisir un fournisseur en concertation avec le collaborateur concerné; . remplir le bon de commande et le faire approuver par le chef ; . veiller aux livraisons correctes et en temps utile par les fournisseurs. ■ Réceptionner et contrôler les marchandises et les matériaux, et vérifier que les marchandises correspondent à la commande et à la lettre de voiture lors de la livraison. Cela comporte e.a.: . décharger les marchandises de temps à autre avec le chariot élévateur; . contrôler et signer les documents de transport . contrôler les marchandises (nombre, type, dommages) et comparer les bons de commande aux bons de livraison; . refuser les livraisons incorrectes ; . encoder les articles livrés dans le système informatique ; . contacter le fournisseur en cas de problème et assurer le suivi du dossier. ■ Stocker les marchandises selon les règles convenues et valables, afin que ces marchandises puissent être conservées dans de bonnes circonstances et retrouvées facilement. Cela comporte e.a.: . coller les étiquettes se trouvant sur les marchandises, et si nécessaire, les emballer dans un emballage supplémentaire; . placer les marchandises à l'endroit prévu; . enregistrer les marchandises dans le système du stock, manuellement ou à l'aide d'un terminal. ■ Préparer et rassembler les marchandises à la demande des utilisateurs internes afin qu'une livraison efficace soit assurée. Cela comporte e.a.: . mettre les marchandises demandées de côté; . rechercher les marchandises demandées dans les rayons à l'aide d'un bon de commande; . préparer un transport sécurisé, un empilage correct et, si nécessaire, des emballages supplémentaires. ■ Collaborer au maintien de l'ordre général de l'entrepôt ou du magasin, afin qu'un aperçu clair et un fonctionnement journalier efficace puisse être assuré. Cela comporte e.a.: . évacuer et recycler les matériaux d'emballage; . comparer, sur base régulière, le stock actuel des marchandises avec l'inventaire administrative enregistré;	



- . signaler les problèmes par rapport aux risques de pénuries et par rapport à la diminution de la qualité des marchandises stockées.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant une partie de la journée devant un écran.
- Gêne due aux courants d'air dans le magasin ou l'entrepôt.
- Risque de lésion lors du séjour dans le magasin ou l'entrepôt.



CPNAE-CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Collaborateur logistique (h/f)		Gamme de fonction : Logistique		
Code fonction : 08.04.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable magasinier. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	Assurer et traiter les divers travaux administratifs, ainsi que gérer et modifier les fichiers des marchandises et les listes des pièces afin d'assister de manière effective le service logistique.			
Nature des activités/ Responsabilités	- Gérer et modifier le fichier des marchandises, des listes de pièces et l'ordonnancement (routing), avec les données concernant les emballages, les entrepôts, les marchandises supprimées et les fournisseurs sur instruction du responsable de service. - Adapter les livres des codes à barres; - Effectuer les tâches administratives.			
Interaction sociale	Se renseigner sur les imprécisions auprès des collaborateurs internes. Assurer la correspondance standard. Cela comporte e.a. la connaissance (orale) des deux langues nationales.			
Aptitudes spécifiques/ Exigences	Utiliser un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	X	x
	Encoder avec précision les données. Tenir soigneusement le fichier des marchandises à jour.			



■ Responsabilités	08.04.01
. Tâches principales	
■ Gérer et modifier le fichier des marchandises, les listes de pièces et l'ordonnancement (routing), avec les données concernant les emballages, les entrepôts, les marchandises supprimées et les fournisseurs, sur instruction du responsable de service, afin que le fichier des marchandises soit toujours tenu à jour. Cela comporte e.a.: . rassembler l'information auprès des collaborateurs internes; . préparer les nouveaux numéros de marchandises, les listes de pièces et l'ordonnancement (routing); . adapter les prix d'achat en calculant et encodant les corrections; . encoder les modifications dans le fichier automatisé (marchandises supprimées, nouveaux niveaux de stock minimum/maximum) sur indication du responsable de service. ■ Adapter les livres des codes à barres afin que les filiales et les collaborateurs de la vente disposent des livres des codes à barres actualisés. Cela comporte e.a.: . éliminer les marchandises supprimées du fichier; . ajouter les nouvelles marchandises et préparer les codes à barres; . rédiger et distribuer les livres des codes à barres. ■ Assurer les travaux administratifs pour le service logistique, cela comporte e.a.: . encoder les commandes d'achat dans le système informatique; . vérifier et gérer les bons de livraisons; . rédiger les offres de prix des fournisseurs sur instruction de l'acheteur; . tenir à jour les statistiques des fournisseurs (marchandises livrées, e.a.) et les dossiers; . encoder les listes évaluées; . assurer le classement de divers ouvrages de référence.	
Inconvénients: ■ Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran durant une grande partie de la journée.	



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION FONCTION	
Fonction : Chauffeur camionnette (h/f)	Gamme de fonction : Logistique
Code fonction : 08.05.01	
Date : 01/07/2006	
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef des expéditions. Subordonnés : aucun.
But de la fonction	Assurer des livraisons spécifiques dans un secteur attribué, conformément aux bons de livraison afin que les bonnes marchandises soient livrées à temps aux destinataires finaux.
Nature des activités/ responsabilités	(Dé)charger la camionnette de livraison, conformément aux normes légales. - Livrer les colis chez les clients (situés dans un secteur bien défini) ainsi qu'entre les différents sièges de l'entreprise, à l'aide d'une camionnette. - Effectuer des courses en fonction des instructions reçues. - Entretien de la camionnette.
Interaction sociale	Collaborer et s'arranger avec les collègues concernant le chargement/déchargement des marchandises. Se concerter avec le chef et/ou les clients à propos de problèmes concernant les marchandises. Se concerter avec les mécaniciens concernant les réparations et les entretiens.
Aptitudes spécifiques/ exigences	- Conduire une camionnette. - Faire preuve de prudence durant les trajets dans la circulation. Être attentif lors du chargement et du déchargement des marchandises et lors de la livraison des colis.



■ Responsabilités	08.05.01
. Tâches principales	
■ (Dé)charger la camionnette de livraison, conformément aux normes légales. Cela consiste entre autres à : . charger la camionnette conformément à l'ordre de livraison ; . décharger les marchandises et faire signer le bon de commande comme preuve de livraison et reprendre les éventuelles marchandises à retourner. ■ Livrer les colis chez les clients (situés dans un secteur bien défini) ainsi qu'entre les différents sièges de l'entreprise, à l'aide d'une camionnette de sorte que les bons colis soient livrés au bon endroit. Cela comporte e.a.: . rédiger un ordre de livraison sur base du planning de route ou de missions expliquées oralement ; . déterminer les trajets à effectuer et livrer les commandes, documents, courrier ... ; . informer le chef lorsque les livraisons prennent du retard ; . encaisser l'argent et le remettre au chef ou au service concerné ; . remplir des documents tels que les feuilles de route reprenant les informations détaillées du transport : heures de départ-arrivée, durée, destination, consommation. ■ Effectuer des courses en fonction des instructions reçues afin d'assister les différents services. Cela consiste e.a. : . acheter des produits, enlever des documents, changer de l'argent et éventuellement signer des reçus ; . apporter de l'argent, des documents ou des produits aux services qui l'ont demandé. ■ Entretenir la camionnette afin de garantir une fiabilité optimale. Cela comporte e.a.: . vérifier le niveau de carburant, d'huile, d'eau et faire le plein ; . nettoyer régulièrement la camionnette ; . passer régulièrement au garage pour l'entretien ; . informer le chef d'éventuels problèmes.	
Inconvénients: ■ Porter des charges importantes lors du chargement et déchargement. ■ Position unilatérale au volant de la camionnette. ■ Désagréments dus aux conditions atmosphériques lors des livraisons. Travail sale et humide lors du nettoyage et de l'entretien de la camionnette. ■ Risques de lésions en cas d'accident de la route. Risques de blessures à la main lors du chargement/déchargement et des petits entretiens.	



CPNAE – CP218			
ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION			
Fonction : Dispatcher (h/f)		Gamme de fonction : Logistique	
Code de fonction : 08.06.01			
Date : 01/07/2006			
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable (après) vente. Subordonnés : Fonctionnels : env. 20 collaborateurs employés pour exécuter des travaux chez des clients externes.		
But de la fonction	▪ Envoyer des collaborateurs chez des clients de manière à permettre une prestation de service ponctuelle et correcte.		
Nature des activités/responsabilités	▪ Planifier les travaux à exécuter chez les clients sur la base des demandes reçues. ▪ Assurer le suivi du déroulement des travaux des collaborateurs. ▪ Assurer le traitement administratif du dispatching.		
Interaction sociale	▪ Donner des indications et des instructions aux collaborateurs à envoyer chez les clients. ▪ Echanger des informations avec le département de vente sur les commandes reçues et avec les services du magasin au sujet du stock de matériel à prévoir. Se concerter avec la hiérarchie en rapport avec les problèmes.		
Aptitudes spécifiques/exigences	▪ Utiliser un PC.		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x 	



■ Responsabilités	08.06.01
. Tâches principales	
■ Planifier les travaux à exécuter chez les clients sur la base des demandes reçues de façon à ce que les commandes soient traitées de la manière la plus efficace possible en matière d'exécution, de service et de coûts. Cela comprend e.a. : . demander les services commandés par les clients auprès du département de vente ; . distribuer les tâches compte tenu des modalités d'exécution de la commande en rapport avec le volume de travail et les délais impartis, de la disponibilité du parc de véhicules, des effectifs et de divers facteurs externes ; . établissement des plans de mission individuels par collaborateur au moyen du logiciel approprié ; expliquer les tâches à exécuter et définir les priorités ; . doter les collaborateurs du matériel et des documents requis pour les travaux à réaliser chez les clients. ■ Assurer le suivi du déroulement des travaux des collaborateurs dans le but de garantir un service de qualité et rentable. Cela comprend e.a. : . veiller aux progrès des travaux et en superviser l'exécution du point de vue qualitatif ; . intervenir en cas de défauts et résoudre les difficultés ; . adapter la planification en fonction des problèmes qui surviennent ; informer le département de vente et proposer des solutions. ■ Assurer le traitement administratif du dispatching de manière à disposer d'informations correctes et d'un rapport de la situation. Cela comprend e.a. : . collecter, contrôler et traiter les données enregistrées par les collaborateurs ; . établir des rapports périodiques ; . traiter les réclamations des clients en rapport avec les prestations facturées.	
Inconvénients : ■ Position monotone et tension musculaire dues au travail sur écran durant une partie de la journée. ■ Stress dû au rythme de travail résultant de l'accumulation de problèmes.	



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION FONCTION	
Fonction : Réassortisseur (h/f)	Gamme de fonction : Logistique
Code fonction : 08.07.01	
Date : 01/07/2006	
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef Distribution. Subordonnés : aucun.
But de la fonction	▪ Réassortir les rayons avec les articles appropriés suivant les instructions reçues (suivre le plan de (ré)approvisionnement) afin que les marchandises soient disponibles en quantité suffisante et que les rayons soient attirants pour les clients.
Nature des activités/ responsabilités	▪ Aller chercher les articles du magasin et les amener dans les rayons. ▪ Remplir les rayons avec divers articles suivant les instructions reçues et contrôler et éliminer les articles périmés ou abîmés. ▪ S'assurer que les rayons soient présentés correctement et en ordre.
Interaction sociale	▪ Se concerter avec le chef concernant les problèmes d'approvisionnement, de réassortiment, ... Entretenir des contacts fréquents avec les collègues et avec le chef de rayon afin de s'informer des tâches à effectuer.
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser des instruments tranchants pour déballer les marchandises et un chariot transpalette (ou tout autre outil) pour manipuler des marchandises. ▪ Etiqueter consciencieusement les produits.



■ Responsabilités	08.07.01
. Tâches principales	
■ Aller chercher les articles de l'entrepôt et les amener dans les rayons afin que les marchandises soient disponibles en quantité suffisante. Cela comporte e.a.: . enlever les articles du magasin à l'aide d'un bon de commande; . amener les marchandises vers les rayons appropriés à l'aide d'un chariot transpalette (ou tout autre outil). ■ Remplir les rayons avec divers articles suivant les instructions reçues et contrôler et éliminer les articles périmés ou abîmés afin que les rayons présentent bien. Cela comporte e.a.: . s'informer auprès du responsable de rayon quant à la disposition des marchandises; . déballer les marchandises à l'aide d'instruments tranchants et les disposer dans les rayons ou les présentoirs; . étiqueter les marchandises suivant les instructions reçues ; . adapter les prix indiqués ■ S'assurer que les rayons soient présentés correctement et en ordre afin que les clients aient envie d'acheter les marchandises exposées. Cela comporte e.a.: . veiller à ce que les rayons soient toujours remplis ; . remettre les articles à la bonne place après le passage de clients désordonnés.	
Inconvénients: ■ Exercer de la force pour soulever des marchandises et les placer sur les rayons (parfois hauts). ■ Se pencher, s'étendre pour placer les articles dans les étagères et les rayons. ■ Désagréments dus aux courants d'air et à la poussière dans l'entrepôt. ■ Risques de lésion aux mains en manipulant des instruments tranchants, risques de lésions au dos en portant les marchandises.	



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION FONCTION	
Fonction : Collaborateur caisse (h/f)	Gamme de fonction : Logistique
Code fonction : 08.08.01	
Date : 01/07/2006	
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef Distribution. Subordonnés : aucun.
But de la fonction	▪ Encaisser, payer et justifier l'argent reçu des clients, en espèces, en chèques et en monnaie électronique conformément aux instructions en vigueur.
Nature des activités/ responsabilités	▪ Régler, enregistrer les marchandises et traiter les flux d'argent de façon à ce que les marchandises achetées ou les services commandés soient correctement réglés. ▪ Vérifier que les montants de la caisse correspondent aux marchandises achetées.
Interaction sociale	▪ Accueillir aimablement les clients. Communiquer les éventuelles anomalies relatives à la caisse.
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Se servir d'une caisse. ▪ Etre rigoureux et attentif lors de l'encaissement.



■ Responsabilités	08.08.01
. Tâches principales	
■ Régler, enregistrer les marchandises et traiter l'argent liquide afin que les marchandises vendues ou les services commandés soient correctement réglés. Cela comporte e.a.: . mettre la caisse en état de marche, mettre de nouveaux rouleaux de papier dans la caisse, ... ; . se tenir au courant des (nouveaux) prix ; . régler les articles ; . lire les codes-barres ; . commander et/ou remplir la caisse de pièces de monnaie et de fournitures ; . traiter les paiements par carte ; . traiter les bons de réduction et les remises ; . identifier les éventuels faux billets et chèques non conformes ; . (faire) mettre périodiquement l'argent en sécurité. ■ Vérifier que les montants de la caisse correspondent aux marchandises achetées afin d'avoir une comptabilité correcte. Cela comporte e.a.: . assurer la fermeture de la caisse ; . compter l'argent et signaler au dirigeant les éventuelles différences de montants ou anomalies.	
Inconvénients: ■ Position unilatérale et fatigue de certains muscles lors de tâches à la caisse. ■ Risques d'agression et de violence.	



CPNAE - CP218 ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION			
Fonction	: Analyste marketing (h/f)	Gamme de fonction	: Marketing
Code fonction	: 09.01.01		
Date	: 01/07/2006		
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable du sales/marketing. Subordonnés : aucun.		
But de la fonction	Contribuer à la mise en oeuvre de la politique de marketing, par le recueil et le traitement d'informations quantitatives, de façon à mettre à la disposition du chef de service des informations pertinentes et fiables relatives au marché.		
Nature des activités/ responsabilités	- Recueillir des informations par rapport aux développements de la demande et aux nouveaux débouchés. - Formuler des propositions pour l'exécution d'une étude de marché supplémentaire (vente ou les efforts de promotion). - Procurer des missions aux/et accompagner les bureaux d'études de marché externes. - Soutenir le responsable du marketing lors de la préparation de la gestion en ce qui concerne l'assortiment du marché et des produits. - Mettre sur pied et tenir à jour un système de documentation concernant le marché.		
Interaction sociale	Informé (les) et se concerter/discuter avec les chefs et les collègues. Etablir et entretenir des contacts avec les bureaux externes et instruire/accompagner les enquêtes. Introduire/apporter des idées lors de diverses formes de concertation. Rédiger des rapports. S'exprimer oralement en Français et en Néerlandais.		
Exigences spécifiques des conditions	Utiliser un PC.		
		applications bureautiques	base de données
			logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	



■ Responsabilités	09.01.01
. Tâches principales	
■ Recueillir des informations par rapport aux développements de la demande et aux nouveaux débouchés, de telle manière que celles-ci forment une base utilisable pour déterminer la gestion du marché. Cela comporte e.a.: . rassembler des données utiles auprès des collaborateurs de vente, des bureaux externes et au moyen d'une documentation professionnelle; . étudier et analyser ces données; . traiter les données pour obtenir une information efficace relative au marché. ■ Formuler des propositions pour l'exécution d'une étude de marché supplémentaire (vente- ou efforts de promotions, de ce fait, les possibilités de vente seront optimisées. Cela comporte e.a.: . suivre les développements de vente pour différents produits dans divers secteurs du marché; . analyser et signaler les différences par rapport aux prévisions; . rapporter et conseiller les dispositions à prendre ; . reformuler de missions réalisées, en fonction des modifications intervenues dans l'état du marché. ■ Procurer des missions aux/et accompagner les bureaux d'études de marché externes, de telle manière que l'information importante du marché soit disponible à temps et à coût réduit. Cela comporte e.a.: . interpréter les missions et faire des demandes d'offres; . évaluer les offres et procurer des missions pour les enquêtes, éventuellement en accord avec le responsable de service; . expliquer, accompagner et contrôler l'exécution; . interpréter les résultats de l'enquête et des conclusions, et donner des conseils en ce qui concerne les décisions à prendre. ■ Soutenir le responsable du marketing lors de la préparation de la gestion en ce qui concerne l'assortiment du marché et des produits, de telle manière que la gestion soit reliée de façon optimale aux développements du marché. Cela comporte e.a.: . traduire l'information du marché en conséquences en matière de gestion; . conseiller le marketing management en ce qui concerne les adaptations. ■ Etablir et tenir à jour un système de documentation concernant le marché, de telle manière que, toute information relevante soit toujours disponible et précise.	
Inconvénients: ■ Pas d'application.	



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Helpdesk operator (call center) (h/f)		Gamme de fonction : Marketing		
Code de fonction : 09.02.02				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Supervisor/teamleader. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	Assurer une assistance technique par téléphone et par les moyens électroniques de communication, afin de résoudre les problèmes à distance, de fournir des informations ciblées ou d'envoyer du personnel en vue d'une intervention.			
Nature des activités/ Responsabilités	- Assurer l'assistance technique des clients par téléphone et par les moyens électroniques de communication. - Assurer le suivi des rendez-vous fixés avec les clients. - Collaborer à la bonne organisation quotidienne du service.			
Interaction sociale	Répondre aux appels téléphoniques et courriels, de manière professionnelle et courtoise, tout en tenant compte du niveau de connaissances et du type d'interlocuteur. Recueillir des informations par téléphone en posant les questions adéquates. Donner des conseils afin de résoudre des problèmes techniques simples. Enregistrer les appels et les solutions. Echanger des informations avec les collègues.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	Utiliser des systèmes informatiques : PC, installation téléphonique et applications internet intégrées.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	x	x
	Concentration particulière lors de la description et de l'analyse du problème en prenant les communications. Etre attentif lors du passage d'un script à un autre.			



■ Responsabilités	09.02.02
. Tâches principales	
■ Assurer l'assistance technique des clients par téléphone et par des moyens électroniques de communication, afin que les clients puissent résoudre les problèmes sur la base d'un diagnostic et des informations communiquées. Cela comprend e.a. : . poser des questions ciblées et adaptées au niveau de connaissances de l'interlocuteur ; . décider, après un diagnostic du problème survenu, s'il est supporté par le helpdesk ; sinon, informer le client des interventions incluses dans le contrat ; . orienter le client ou prendre un rendez-vous afin de lui contacter au cas où le problème posé ne peut être résolu dans l'immédiat ; . rechercher des informations et des scripts de diagnostics, pendant la conversation, dans un système de connaissances automatisé ou toute autre documentation afin de déterminer le diagnostic et la solution ; . conseiller l'achat complémentaire de produits ou de services si cela peut constituer une solution au problème posé ; . communiquer la solution au client. ■ Assurer le suivi des rendez-vous fixés avec les clients, afin de fournir une réponse à la question posée dans les délais impartis. Cela comprend e.a.: . rechercher la documentation technique nécessaire (sur ordinateur, dans les manuels des fournisseurs, dans des livres, sur Internet, etc.) afin de pouvoir résoudre un problème a priori insoluble ; . se concerter entre collègues ou avec les collaborateurs en seconde ligne ; . rassembler le matériel documentaire à envoyer, ou déléguer ce travail à une tierce personne ; . entreprendre l'action interne nécessaire afin de faire respecter le rendez-vous, que ce soit pour une réparation, un remplacement, la fixation d'un rendez-vous avec le technicien, etc. ; . reprendre contact et faire un compte rendu de l'évolution de la solution ; . traiter les plaintes en rapport avec des services fournis précédemment. ■ Collaborer à une bonne organisation quotidienne du service pour permettre un fonctionnement efficace. Cela comprend e.a. : . exécuter un contrôle de routine du bon fonctionnement des appareils et des logiciels utilisés ; . enregistrer les appels dans la banque de données des problèmes ; . apprendre à connaître les produits pour lesquels on offre un support ; . participer aux briefings et aux réunions de travail ; . signaler les problèmes fréquents liés à la qualité des produits et des services ; . appliquer les principes de vente additionnelle lors des conversations de service, détecter les intentions d'achat et en informer le service concerné ; . donner un compte rendu des défaillances, des problèmes ou des impossibilités dans la planification ; . assurer le suivi des modifications apportées dans les scripts et les rendez-vous (procédures).	



Inconvénients :

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos dus au travail sur écran durant toute la journée.
- Tension nerveuse due à des situations irritantes liées aux multiples communications téléphoniques. Gêne due au bruit environnant. Désagrément dû au port du casque téléphonique.



CPNAE – CP218			
ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION			
Fonction : Télé-opérateur (call center) (h/f)		Gamme de fonction : Marketing	
Code de fonction : 09.03.02			
Date : 01/07/2006			
Place dans l'organisation	Chef direct : Call center supervisor/teamleader. Subordonnés : aucun.		
But de la fonction	▪ Répondre aux appels des clients concernant des informations (inbound) ou appeler des correspondants dans le cadre d'études de marché ou de télé-enquêtes (outbound) dans un cadre non spécialisé, par téléphone ou par des moyens électroniques de communication, afin de garantir une information des clients ou une collecte de données efficaces.		
Nature des activités/responsabilités	▪ Prendre les communications entrant par téléphone ou par les moyens électroniques de communication et fournir des informations standard sur la base de scripts convenus ou conformément aux règles convenues. ▪ Contacter des clients par téléphone ou par des moyens électroniques de communication et tenir une communication sur la base d'un script adapté à la mission. ▪ Assurer un enregistrement correct des communications. ▪ Exécuter diverses tâches de support.		
Interaction sociale	▪ Recueillir ou fournir des informations par téléphone aux clients. Convaincre les clients et tenir des conversations concernant les promotions. Echanger les informations avec les collègues lors de la transmission des commandes. Informer le responsable de l'équipe des signes particuliers lors des contacts avec les clients. Se concerter au sujet de l'exécution des tâches avec le chef d'équipe ou le superviseur.		
Aptitudes spécifiques/exigences	▪ Utiliser des systèmes informatiques : PC, installation téléphonique et applications internet intégrés.		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	x
	▪ Prendre les communications de manière concentrée, et être attentif à la formulation des questions formulées par l'interlocuteur. Encoder les données de façon rapide et précise dans les fichiers. Etre attentif aux éventuelles modifications de scripts et lors du passage d'un script à un autre.		



■ Responsabilités	09.03.02
. Tâches principales	
■ Prendre les communications entrant par téléphone et par les moyens électroniques de communication et fournir des informations standard sur la base de scripts convenus ou conformément aux règles convenues afin de venir en aide aux clients de façon courtoise. Cela comprend e.a. : . poser des questions exploratoires ; . rechercher et sélectionner le fichier informatique requis ou le script à utiliser ; . fournir les informations demandées aux clients ; . transférer avec courtoisie les demandes plus spécialisées à d'autres personnes ou à d'autres services au sein de l'entreprise. ■ Contacter des clients par téléphone ou par des moyens électroniques de communication et tenir une communication sur la base d'un script adapté à la mission dans le but de convaincre le client de participer à une enquête téléphonique ou d'accepter une invitation. Cela comprend e.a. : . informer les clients de l'objet de la conversation ; . convaincre les clients de collaborer à une télé-enquête ou d'accepter une invitation ; . réaliser une télé-enquête sur la base d'un script et poser des questions précises ; . tenir des conversations concernant les promotions selon un script déterminé. ■ Assurer un enregistrement correct des communications de façon à permettre un suivi efficace. Cela comprend e.a. : . compléter les rapports standardisés en rapport avec les objectifs atteints ou les missions réalisées ; . enregistrer et transmettre les rendez-vous et les directives concernant la composition et l'envoi de documentation, produits de remplacement, etc. ■ Exécuter diverses tâches de support telles que : . participer à des briefings et à des réunions de travail ; . assurer le suivi des modifications apportées dans les scripts et les rendez-vous (procédures).	
Inconvénients : ■ Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos dus au travail sur écran durant toute la journée. ■ Tension nerveuse due à des situations irritantes liées aux multiples communications téléphoniques. Gêne due au bruit environnant. Désagrément dû au port du casque téléphonique.	



CPNAE – CP218					
ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION					
Fonction		: Télé-conseil (call center) (h/f)		Gamme de fonction	: Marketing
Code de fonction		: 09.04.02			
Date		: 01/07/2006			
Place dans l'organisation	Chef direct : Call center supervisor/teamleader. Subordonnés : aucun.				
But de la fonction	Fournir des informations et des conseils professionnels aux clients dans le cadre d'appels (inbound) ou appeler des correspondants et des prospects dans le cadre de téléventes (outbound) par téléphone ou par des moyens électroniques de communication, afin de garantir un service optimal de l'entreprise et d'exploiter au maximum les opportunités commerciales.				
Nature des activités/ responsabilités	- Informer et conseiller les clients sur les différents produits et services dans le cadre des appels entrants par téléphone ou par des moyens électroniques de communication. - Traiter les plaintes des clients. - Contacter des clients et des prospects (consommateurs locaux) et stimuler la vente des marchandises et des services grâce à des conversations ciblées par téléphone ou par des moyens électroniques de communication et sur base d'un script général. - Enregistrer les conversations téléphoniques et transmettre les actions à entreprendre. - Exécuter diverses tâches de support.				
Interaction sociale	Collecter ou fournir des informations aux clients et aux prospects. Conseiller les clients et traiter les plaintes des clients. Convaincre les clients de réagir aux propositions formulées. Echanger les informations avec les collègues lors de la transmission des commandes. Communiquer à intervalles réguliers toutes sortes d'informations commerciales (recueillies lors des conversations téléphoniques) au responsable de l'équipe (sur la base d'une méthode standardisée). Se concerter au sujet de l'exécution de ses tâches propres avec le chef d'équipe ou le superviseur.				
Aptitudes spécifiques/ exigences	Utiliser des systèmes informatiques : PC, installation téléphonique et applications internet intégrés.				
		applications bureautiques	base données	de logiciels spécialisés propres à l'organisation	et à
	base approfondi professionnel	x	x	x	
Fournir des conseils fiables. Assurer un suivi méticuleux des accords internes, des rendez-vous avec les clients, Mettre à jour ses propres					



	connaissances sur les produits / contenu des dossiers. Etre attentif aux éventuelles modifications de scripts et lors du passage d'un script à un autre.
--	--



■ Responsabilités	09.04.02
. Tâches principales	
■ Informer et conseiller les clients sur les différents produits et services dans le cadre des appels entrant par téléphone ou par des moyens électroniques de communication, afin de promouvoir la vente de produits et de services ou d'accroître la satisfaction générale des clients quant aux produits et aux services déjà achetés. Cela comprend e.a. : . analyser et identifier les besoins précis des clients ; . informer les clients de la nature et de la qualité des produits et des services sur la base d'un système d'information automatisé ; . fournir des informations spécifiques sur les prix, les offres, les délais de livraison, les clauses de garantie et les modalités de service sur la base de recherches rapides dans des catalogues/ briefings/ banques de données et sur base de ses propres connaissances des produits / contenu des dossiers ; . enregistrer les commandes et motiver les clients à passer des commandes additionnelles ; . assurer les services après-vente, par exemple fournir des informations concernant l'exécution, la commande et les conditions de garantie. ■ Traiter les plaintes des clients afin de pouvoir donner le plus rapidement possible une réponse favorable en rapport au problème formulé. Cela comprend e.a. : . évaluer l'importance et la priorité de la plainte; . questionner, analyser et situer le problème sur base des scripts disponibles et de ses propres connaissances sur les produits / contenu des dossiers ; . proposer si possible une solution ; transférer les plaintes complexes ; . enregistrer les demandes de dédommagement ; dresser un inventaire et synthétiser les plaintes dans un rapport; . signaler au chef d'équipe (suivant les procédures convenues) les souhaits, les besoins et les problèmes des clients, les produits/services qui se vendent moins bien ou les dispositions particulières ou les signaux reçus en relation avec la qualité et les conditions de vente. ■ Contacter des clients et des prospects (consommateurs locaux) et stimuler la vente des marchandises et des services grâce à des conversations ciblées par téléphone ou par des moyens électroniques de communication et sur base d'un script général afin de convaincre les clients d'acheter des marchandises et des services déterminés. Cela comprend e.a. : . poser des questions professionnelles axées sur la vente sur base d'un script général et de ses propres connaissances sur les produits / contenu des dossiers ; . évaluer les possibilités commerciales et déterminer le profil du client ; . conseiller le client et proposer les produits et les services les mieux adaptés en fonction de son profil ; convaincre le client des avantages des produits et/ou services ; . conclure la conversation de manière efficace. ■ Enregistrer les conversations téléphoniques et transmettre les actions à entreprendre afin d'assurer un suivi commercial efficace. Cela comprend e.a. : . encoder les informations recueillies lors des conversations dans le fichier spécialement créé à cet effet ou selon les accords internes (formulaire, réunions) ;	



intégrer les modifications des données des clients (par ex., adresse, téléphone) dans la banque de données clients ;

- . présenter un compte rendu (suivant les procédures convenues) aux collaborateurs administratifs et commerciaux qui assurent la suite du traitement des commandes ;
- informer (niveau interne ou externe) sur les capacités et les délais de livraison ;

- . présenter un compte rendu des défauts, des problèmes et des impossibilités dans la planification ;

- . fixer des rendez-vous pour le service extérieur conformément aux procédures convenues ; à cette fin, mettre à jour l'agenda des représentants ou des techniciens externes dans un système automatisé.

- Exécuter diverses tâches de support telles que :

- . participer à des briefings et à des réunions de travail ;
- . assurer le suivi des modifications apportées dans les scripts et les accords (de procédure) avec les clients.

Inconvénients :

- Position unilatérale et fatigue oculaire et dorsale dues au travail sur écran durant toute la journée.
- Tension nerveuse due à des situations irritantes liées aux multiples communications téléphoniques. Gêne due au bruit environnant. Désagrément dû au port du casque téléphonique.



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Chef d'équipe (call center) (h/f)		Gamme de fonction : Marketing		
Code de fonction : 09.05.02				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable du Call center. Subordonnés : Directement : env. 12 opérateurs du Call center.			
But de la fonction	Accompagner les opérateurs du Call center et assurer le suivi des missions afin de traiter des projets désignés de manière efficace.			
Nature des activités/ responsabilités	- Collaborer au projet et au briefing des membres de l'équipe. - Diriger et animer l'équipe (informer, contrôler, diriger, motiver, donner du feed-back). - Assurer un flux d'informations efficace entre la direction et l'équipe pendant le déroulement du projet et un compte rendu précis lors de la conclusion d'une mission.			
Interaction sociale	- Diriger et instruire les collaborateurs. Transmettre les connaissances et les idées. - Rédiger et donner des présentations motivantes pour présenter les nouveaux projets aux membres d'équipes. Elaborer et dispenser des formations aux membres de l'équipe. Participer aux réunions de travail avec des clients internes ou externes. Se concerter avec la direction concernant le fonctionnement de sa propre équipe. Entretenir une relation de travail motivante avec les membres de l'équipe. Et cela dans les deux langues nationales (parlées).			
Aptitudes spécifiques/ exigences	Utiliser des systèmes informatiques : PC, installation téléphonique et applications internet intégrés.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	x	x
	Assurer un suivi attentif des tâches à exécuter et apporter les corrections nécessaires en temps utile.			



■ Responsabilités	09.05.02
. Tâches principales	
■ Collaborer au projet et au briefing des membres de l'équipe, afin que la réalisation du projet puisse démarrer dans de bonnes conditions. Cela comprend e.a. : . donner un avis au client et aux responsables de la planification, au sujet de la disponibilité des collaborateurs qualifiés et de l'équipement des postes de travail ; . établir les calendriers des travaux et approuver les congés ; . s'informer auprès du client, des informations contextuelles nécessaires à la bonne exécution de la mission ; . prendre connaissance du script et en informer les opérateurs ; . signaler les problèmes rencontrés avec les appareils et les applications logicielles nécessaires au projet ; . préparer les présentations du projet aux membres de l'équipe ; . organiser et diriger les briefings des collaborateurs. ■ Diriger et animer l'équipe (informer, contrôler, diriger, motiver, donner un avis), de manière à garantir la qualité et la quantité du travail fourni. Cela comprend e.a. : . discuter de la qualité des conversations téléphoniques des opérateurs avec le service qualité chargé de les contrôler de façon structurée ; donner des avis constructifs aux opérateurs ; . interpréter toutes sortes d'indicateurs statistiques en rapport avec les prestations des opérateurs, comme les appels par heure, wrap-up time, taux d'occupation, temps d'attente ; . résoudre toutes sortes de problèmes internes du personnel, des conflits de collaboration, etc.; . motiver les opérateurs et développer un esprit d'équipe ; résoudre les problèmes internes de personnel, les conflits de collaboration, etc. ; . contrôler les volumes de travail et informer le service RH à temps sur les risques de manque de personnel ; . mener des entretiens de fonctionnement et d'évaluation des collaborateurs et donner suite aux conclusions issues des évaluations ; . évaluer les besoins en formation ; initier des actions de formation; . sélectionner conjointement les nouveaux membres d'équipe et les encadrer ; . diriger les réunions d'équipe portant sur des discussions d'avancement du projet et de ses problèmes éventuels ; . fournir du coaching pour les problèmes sortant de la routine. ■ Assurer un flux d'informations efficace entre la direction et l'équipe pendant le déroulement du projet et un compte rendu précis lors de la conclusion d'une mission. Cela comprend e.a. : . donner un avis à la direction pendant le déroulement du projet au sujet de différentes choses telles que la qualité de la banque de données, le temps utilisé et les difficultés rencontrées ; . informer les membres de l'équipe en ce qui concerne l'adaptation ou la correction des procédures et des rendez-vous par les clients ; . transmettre les résultats des projets généraux à la direction générale ou à la direction des ventes ;	



- rédiger les comptes rendus spécifiques sur les constatations relatives aux produits et services.

Inconvénients :

- Gêne due au bruit environnant.



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Conseiller prévention (niv. 2) (h/f)		Gamme de fonction : Environnement et sécurité		
Code de fonction : 10.01.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Directeur de l'entreprise. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	▪ Veiller à la définition, à l'exécution et au suivi de la politique de sécurité sur le lieu de travail de manière à concrétiser les objectifs de l'entreprise et à satisfaire aux prescriptions légales en matière de prévention et de sécurité sur le lieu de travail.			
Nature des activités/ Responsabilités	▪ Conseiller et seconder la direction de l'entreprise en vue de l'élaboration d'une politique de sécurité sur le lieu de travail. ▪ Appliquer le programme de sécurité convenu. ▪ Assurer le suivi du programme de sécurité.			
Interaction sociale	▪ Sensibiliser les collaborateurs de l'entreprise à l'importance de la sécurité. Collecter des informations auprès de la direction, du service technique et des collaborateurs. Se concerter avec la direction sur la faisabilité des idées. Présenter des propositions et des problèmes lors des réunions du CPPT. Motiver tous les collaborateurs à contribuer positivement à la sécurité générale. Accompagner les auditeurs (externes). Elaborer des instructions et des procédures. Assurer des présentations et des formations. Mener des discussions avec des instances externes en relation avec des autorisations et en cas de catastrophes.			
Place dans l'organisation	▪ Utiliser un PC. Manipuler des instruments de mesure			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x		
	▪ Veiller scrupuleusement à l'application des prescriptions de sécurité. Se tenir au courant des dispositions légales applicables.			



■ Responsabilités	10.01.01
· Tâches principales	
■ Conseiller la direction de l'entreprise et la seconder dans le cadre de l'élaboration d'une politique de sécurité sur le lieu de travail de manière à garantir que l'entreprise ne présente aucun danger pour la sécurité des collaborateurs et des autres personnes présentes dans l'entreprise. Cela comprend e.a. : · conseiller la direction sur tout ce qui concerne la sécurité dans l'entreprise et les dispositions légales applicables en la matière ; · conseiller la direction sur le plan d'action annuel et le plan de prévention global ; présenter et défendre des propositions à la direction et au CPPT ; consigner les mesures de prévention dans les plans de sécurité désignés ; · établir et gérer le budget de sécurité. ■ Appliquer le programme de sécurité convenu dans le but d'améliorer les conditions de travail au sein de l'entreprise et de limiter le nombre d'incidents et d'accidents ainsi que leur coût. Cela comprend e.a. : · établir des rapports mensuels et annuels ; · élaborer et diffuser toutes sortes de procédures de sécurité, de manuels d'utilisation, de fiches de poste de travail et de programmes de prévention ; · Accompagner les réunions du CPPT et coordonner les actions qui sont décidées au sein de ce comité ; assurer le travail de secrétariat du comité ; informer les membres au sujet des modifications des règlements et des lois en matière de sécurité ; · élaborer les prescriptions de sécurité auxquelles les machines doivent satisfaire et vérifier si elles y satisfont effectivement ; établir des rapports de sécurité, d'ergonomie et de mise en service ; · exécuter les contrôles et missions prévus par la loi ; instaurer et exécuter diverses évaluations (analyses des risques sur les machines et les installations, étude du lieu de travail, formulaires de déclaration d'incidents, enquêtes sur les accidents du travail, ...) ainsi que des formulaires de suggestion d'améliorations des situations à risque ; · élaborer et actualiser des plan d'actions pour l'entreprise (sécurité, enquêter, ...); · définir des directives de sécurité qui doivent être appliquées dans l'entreprise ; former les personnes concernées à cet effet ; · informer les intéressés de la politique de sécurité, de santé et de bien-être ; collaborer avec les services de prévention internes et externes ; · sensibiliser les responsables hiérarchiques et les collaborateurs de l'entreprise à la sécurité et veiller à ce que les prescriptions de sécurité soient respectées par tout un chacun ; · tenir l'administration de sécurité obligatoire ; mise à jour de la documentation ; · demander des autorisations et accompagner les instances de contrôle externes lors des audits. ■ Contrôler le suivi du programme de sécurité pour s'assurer que les normes en matière de soins de santé, de prévention d'incendie et de prévention de sécurité sont respectées. Cela comprend e.a. : · réaliser des audits de sécurité de l'entreprise ; établir un rapport avec des conclusions et le présenter à la direction et au CPPT ; · veiller au respect des prescriptions légales en matière de sécurité et de prévention sur le lieu de travail ; · inspecter les machines, les locaux et les instruments de travail ; veiller à l'utilisation et	



- à la mise en œuvre des moyens de production ;
- . contrôler les conditions de travail des collaborateurs et leur infrastructure (port des tenues de protection, rangement et étiquetage des produits toxiques et dangereux, utilisation correcte des machines, ...).

Inconvénients :

- Tension due aux conditions de travail durant le séjour dans les halls de production.



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Contremaître (h/f)		Gamme de fonction : Production		
Code de fonction : 11.01.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Le responsable de la production ou le chef de chantier. Subordonnés : directs : env. 10 collaborateurs de production.			
But de la fonction	▪ Veiller à la réalisation optimale du processus de production au sein de l'équipe afin de réaliser les tâches de production planifiées conformément aux exigences de qualité et de rentabilité spécifiées.			
Nature des activités/ Responsabilités	▪ Superviser l'exécution de la production par les collaborateurs de production. ▪ Réaliser le planning et veiller au déroulement optimal (du point de vue technique) du processus de production. ▪ Garantir la qualité dans la production en veillant au respect des consignes applicables. ▪ Assurer une gestion adéquate du personnel au sein de l'équipe des collaborateurs de production. ▪ Exécuter les tâches administratives et de support requises.			
Interaction sociale	▪ Donner des consignes et des instructions aux collaborateurs de production. Transférer des connaissances et des idées. ▪ Echanger des informations avec divers services internes (ressources humaines, service technique, ...). Rendre compte au responsable de la production et se concerter au sujet de la production, du processus et du personnel. Se concerter et collaborer avec le laboratoire, l'expédition, le magasin et le service technique. Etablir des rapports traitant des données de production.			
Place dans l'organisation	▪ Utiliser un PC. Manipuler de l'outillage à main et utiliser les installations de production lors de la communication des instructions.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x		
	▪ Veiller attentivement à la bonne exécution des tâches.			



■ Responsabilités	11.01.01
. Tâches principales	
■ Superviser l'exécution de la production par les collaborateurs de production de manière à atteindre une productivité et une qualité optimales. Cela comprend e.a. : . organiser et répartir les tâches en tenant compte des congés, des malades, du volume de travail, etc. ; approuver les congés ; . définir les priorités et donner des instructions ; . répartir les tâches ; attribuer les missions et en superviser le déroulement ; donner des instructions sur l'approche à adopter ; . veiller à l'approvisionnement en matières premières, au déroulement du processus et au transbordement des produits ; . veiller à l'exécution des tâches et superviser le déroulement ; . assurer le suivi des décisions sortant de la routine ; . contrôler le rendement et les pertes et prendre des mesures si nécessaires ; . intervenir en cas d'anomalies et résoudre les problèmes. ■ Réaliser le planning et veiller au déroulement optimal (du point de vue technique) du processus de production, de manière à garantir la continuité du déroulement du processus. Cela comprend e.a. : . mettre au point les machines et contrôler leur bon fonctionnement ; . faire exécuter les tâches de nettoyage et d'entretien sur et autour des installations ; . prendre des actions ou des mesures de correction en cas de perturbation du processus de production ; . faire intervenir le service technique en cas de pannes complexes. ■ Garantir la qualité dans la production en veillant au respect des consignes applicables, afin de garantir que les différents produits et les processus de production satisfont aux normes de qualité, environnementales et de sécurité applicables. Cela comprend e.a. : . veiller à la qualité des matières premières, des produits semi-finis et des produits finis ; (faire) exécuter des contrôles durant les diverses phases de la production ; . veiller au respect des prescriptions en matière de respect de l'environnement et de sécurité ; . soumettre des rapports aux parties prenantes et formuler des propositions d'amélioration. ■ Assurer une gestion adéquate du personnel au sein de l'équipe des collaborateurs de production de manière à traiter efficacement les questions de personnel. Cela comprend e.a. : . favoriser une bonne ambiance de travail et l'esprit d'équipe ; encadrer, motiver et stimuler les collaborateurs de l'équipe ; . initier les nouveaux collaborateurs et le personnel temporaire ; . évaluer périodiquement tous les collaborateurs de production ; stimuler le développement personnel et l'implication dans le fonctionnement de l'entreprise. ■ Exécuter les tâches administratives et de support requises, telles que : . calculer et consigner les paramètres et les résultats de production ; . mettre à jour diverses listes.	



Inconvénients :

- Tension nerveuse due aux conditions de travail éprouvantes durant le séjour dans les halls de production.



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Employé planning et préparation (construction) (h/f)		Gamme de fonction : Production		
Code fonction : 11.02.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef d'entreprise ou chef d'un bureau d'entreprise. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	▪ Préparer le planning, les achats et l'installation du chantier, aux plans administratif et juridique, afin de permettre de démarrer la réalisation des travaux de façon la plus efficiente possible.			
Nature des activités/ responsabilités	▪ Régler tous les aspects administratifs et juridiques concernant le projet. ▪ Les plans d'exécution du projet. ▪ Organiser et réaliser l'achat des matériaux nécessaires et négocier les contrats avec les sous-traitants. ▪ Organiser la mise en place du chantier.			
Interaction sociale	▪ S'informer, défendre des points de vue et se concerter avec les fournisseurs, les administrations publiques, les services et les pouvoirs publics. Participer aux réunions et discussions de travail avec les différentes parties exécutantes. Intervenir entre les différentes parties, lors de conflits ou problèmes dans la phase exécutive, et cela oralement dans les deux langues nationales.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser le matériel de bureau.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	x	x
	▪ Etre efficace en rassemblant et en interprétant les données. Etre attentif en résolvant les problèmes pour l'interférence avec d'autres travaux à exécuter. Etre attentif lors de l'enregistrement des rendez-vous définitifs.			



■ Responsabilités	11.02.01
· Tâches principales	
■ Régler tous les aspects administratifs et juridiques des projets, afin que toutes les obligations légales soient respectées, et, le risque que les problèmes soudains soient réduits lors de l'exécution des travaux. Cela comporte e.a. · copier et distribuer le cahier d'exécution, le devis et les plans à destination des responsables de l'entreprise; · compléter le dossier avec les plans des sous-traitants, les fournitures sanitaires etc.; · veiller à introduire toutes les demandes d'obtention d'autorisations de démolition, de construction, etc. ; · discuter avec les assureurs concernant les conditions d'assurance; · discuter avec les autorités locales au sujet de l'utilisation de la voie publique; · discuter avec les pompiers de la sécurité incendie du chantier et de l'environnement; · discuter avec les voisins par rapport aux communs ou reprise des communs; · veiller à faire respecter les prescriptions imposées en matière de qualité, environnement et sécurité. ■ Assurer l'exécution du projet afin que le plan puisse être réalisé par rapport aux devis. Cela comporte e.a.: · rédiger un plan d'exécution détaillé ; choisir la méthode d'exécution de certains travaux, décider de la suite des travaux à réaliser ; · discuter des contradictions entre le plan et le devis; · rédiger un planning concret des horaires ; · rédiger un planning du personnel, des outils et du matériel pour les travaux à exécuter sous sa propre responsabilité; · prendre des rendez-vous avec les sous-traitants ; · organiser les réunions avec les sous-traitants afin de discuter du planning de travail. ■ Organiser et réaliser l'achat des matériaux nécessaires et négocier les contrats avec les sous-traitants, afin que tout soit livré à temps et exécuté selon les modalités planifiées. Cela comporte e.a. ; · rédiger les schémas des commandes et des livraisons, par rapport au matériaux et outils nécessaires ; · contrôler et comparer les demandes d'offres, vérifier la conformité des budgets rédigés ; · négocier le prix, les niveaux de qualité et les conditions de paiement ; · archiver les expériences avec les fournisseurs ; · intervenir en cas de conflit entre le responsable du chantier et les fournisseurs sur base des accords. ■ Organiser l'installation du chantier afin que les travaux puissent être effectués dans de bonnes conditions. Cela comporte e.a. : · étudier le terrain afin de pouvoir faire des bons accords avec le topographe, par rapport à la délimitation du terrain, plan des coordonnées etc. ; · évaluer le sous-sol, et, si nécessaire faire exécuter une étude complémentaire ; · rédiger un plan de signalisation, signalisation du trafic, signalisation interne et des panneaux de publicité ; · déterminer l'installation du chantier, les endroits d'accès, l'emplacement des	



sanitaires, les locaux de repos, l'entrepôt des outils et matériaux, l'emplacement d'évacuation etc. ;
· contacter les différents services publics assurant la fourniture d'eau, d'électricité et d'égouttage, en vue d'obtenir les raccordements nécessaires.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos lors des travaux devant l'écran une petite partie de la journée.
- Gêne due aux intempéries et aux saletés, lors des visites de chantier.
- Risque de blessure lors des visites de chantier.



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION			
Fonction : Deviseur (construction) (h/f)		Gamme de fonction : Production	
Code fonction : 11.03.01			
Date : 01/07/2006			
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef d'entreprise ou le chef de bureau d'entreprise. Subordonnés : aucun.		
But de la fonction	▪ Veiller à un calcul de prix de revient correct des projets de construction, afin de contribuer à une introduction ponctuelle d'un dossier de demande d'offre.		
Nature des activités/responsabilités	▪ Prendre connaissance de la mission, rassembler et contrôler toutes les données nécessaires. ▪ Rédiger un calcul de prix de revient détaillé. ▪ Préparer la demande d'offre réelle en accord avec la direction. ▪ Transmettre les dossiers des demandes d'offres acceptées aux responsables du projet ou préparateurs de travail et assister au suivi du calcul de prix de revient.		
Interaction sociale	▪ Rechercher chez, et donner l'information aux collaborateurs, fournisseurs et clients. Formuler, éclaircir et défendre les calculs de prix de revient. Discuter avec la direction concernant la fixation des prix définitifs. Rédiger les demandes d'offres.		
Aptitudes spécifiques/exigences	▪ Utiliser un PC.		
		applications bureautiques	base de données
			logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	x
			x
	▪ Etre précis par rapport à la totalité et l'exactitude du calcul du prix de revient définitif et les risques possibles lors des estimations.		



■ Responsabilités	11.03.01
■ Tâches principales	
■ Prendre connaissance de la mission, rechercher et contrôler toutes les données nécessaires afin qu'une décision puisse être prise, afin de concourir pour le projet ou non. Cela comporte e.a.: · demander toutes sortes de documents par rapport au projet: comme les plans, les livres de charge, les mesures; · visiter et reconnaître le terrain sur lequel le projet va avoir lieu ; estimer les difficultés éventuelles par rapport au sous-sol, la location et l'accessibilité pour les personnes et le matériel. · contrôler l'intégralité et la consistance technique et juridique de toutes les données reçues par rapport à une check-list, afin de pouvoir exclure les facteurs inconnus dans le calcul de prix de revient; · traiter et motiver les variantes de l'exécution et les proposer au client potentiel en accord avec les contacts commerciaux. ■ Rédiger les calculs de prix de revient détaillés sur base d'un aperçu précis de la structure des coûts du projet, afin qu'une demande offre adaptée puisse être introduite. Cela comporte e.a.: · analyser le projet et établir un certain nombre de postes de frais généraux, avec une répartition détaillée; · rédiger un aperçu global de tous les matériaux nécessaires; · estimer, sur base de conditions de références connues, un plan précis et des calculs de devis, la quantité de matériaux nécessaires et les outils; · encoder les résultats des mesures dans un système automatisé; · estimer le nombre d'heures de travail par homme par poste sur base de références connues et sur base d'une description détaillée par rapport au travail à exécuter; · demander les prix auprès des fournisseurs et sous-traitants, et/ou consulter les données internes disponibles concernant les fournisseurs et les sous-traitants; · comparer les calculs de prix de revient entrants, et vérifier la conformité entre l'offre et le devis; · rédiger un aperçu d'évaluation par l'attribution poste par poste du calcul de prix de revient du travail, du matériel, des outils et des sous-traitants sur base des prix unitaires connus; · calculer les coûts forfaitaires, les coûts du chantier et les dépenses d'entreprise ainsi que le calcul de prix de revient global du projet. ■ Préparer l'offre en accord avec la direction, afin d'introduire une offre correcte auprès du client potentiel. Cela comporte e.a.: · organiser les réunions internes afin de discuter de l'estimation proposée et acceptée par le management; · déterminer, en accord, la proposition concernant le prix, tout en tenant compte du marché de la construction et du portefeuille de la demande d'offre de l'entreprise; · rédiger le dossier complet et conforme au livre de charges par rapport à la demande d'offre; · faciliter les contacts commerciaux lors des entretiens en donnant des explications concernant les calculs de prix de revient.	



- Transmettre les dossiers des demandes d'offres acceptées aux responsables du projet ou le préparateur de travail, et aider par la suite lors du calcul du prix de revient afin de maintenir un bon prix. Cela comporte e.a.:
 - . informer le responsable du projet de tous les détails du calcul de prix de revient, et en particulier par rapport aux points critiques;
 - . aider le responsable de projet lors de la rédaction du budget d'exécution;
 - . participer aux calculs plus ou moins longs lors de la mise en place du coût réel ;
 - . donner l'information en cas de problèmes, par rapport à la facturation intermédiaire des prestations fournies.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran durant une petite partie de la journée.



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION	
Fonction : Technicien Service extérieur (h/f)	Gamme de fonction : Technique
Code de fonction : 12.01.02	
Date : 01/07/2006	
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable (après) vente. Subordonnés : aucun.
But de la fonction	▪ Mettre en service, entretenir et dépanner les équipements techniques et les installations moins complexes (par ex., copieurs, imprimantes, ascenseurs, climatisation) dans les points de ventes du secteur attribué afin de garantir le bon état des installations fournies par l'organisation et la qualité des produits.
Nature des activités/ Responsabilités	▪ Installer et mettre en service des équipements/installations chez les clients. ▪ Effectuer des inspections périodiques des équipements/installations livrés suivant les conditions définies dans le contrat d'entretien. ▪ Remédier sur place aux pannes des équipements/installations chez les clients. ▪ Exécuter diverses tâches de support.
Interaction sociale	▪ Discuter des travaux à exécuter avec le responsable de service et/ou le client. Se concerter sur les travaux à exécuter avec les collaborateurs du client. Expliquer le fonctionnement des machines aux utilisateurs, occasionnellement dans l'autre langue nationale. Signaler les particularités au responsable de service. Echanger des informations sur les pièces de rechange/matériaux nécessaires avec le personnel du magasin. Formuler des propositions d'amélioration.
Place dans l'organisation	▪ Démonter/monter et mettre au point l'appareillage. Façonner les matériaux au moyen de l'outillage à main et de machines-outils. Conduire une camionnette. ▪ Effectuer soigneusement différents travaux, surtout en rapport avec la sécurité. Veiller à respecter le code de la route.



■ Responsabilités	12.01.02
. Tâches principales	
■ Installer et mettre en service des équipements/installations chez les clients de manière à garantir le bon fonctionnement des appareillages fournis. Cela comprend e.a. : . préparer les opérations d'installation ; . analyser la situation sur place chez le client ; s'enquérir des souhaits spécifiques, passer des accords et donner des conseils pratiques au client ; . placer les installations techniques en tenant compte des prescriptions d'installation ; transposer dans la réalité les schémas techniques et les plans d'exécution ; . tester, régler et ajuster le fonctionnement des installations ; remédier aux problèmes éventuels ; . informer et initier les opérateurs à l'utilisation et à l'entretien des équipements/installations. ■ Effectuer des inspections périodiques des équipements/installations livrés suivant les conditions définies dans le contrat d'entretien de manière à identifier à temps les conditions techniques et à prendre les actions requises. Cela comprend e.a. : . se rendre chez les clients en fonction des instructions du responsable de service ; se mettre à l'écoute et consigner les plaintes des clients ; . évaluer le fonctionnement général des équipements/installations ; évaluer l'état d'entretien sur base des listes de contrôle et noter les résultats ; . effectuer des mesures et détecter les écarts par rapport aux normes applicables ; . réparer les pannes (imminentes) dans la mesure du possible ; . transmettre les résultats au responsable de service et au client ; . effectuer un entretien rectificatif sur base d'inspections effectuées à des heures planifiées avec le responsable de service. ■ Remédier sur place aux pannes des équipements/installations chez les clients de façon à ce que le travail puisse reprendre du point de vue technique et de la sécurité et limiter la stagnation à un minimum. Cela comprend e.a. : . localiser les pannes et leurs causes ; . évaluer la nature et l'étendue des pannes, et déterminer si une réparation immédiate est indispensable et possible ou non ; discuter des travaux à effectuer avec le responsable de service ; . effectuer les réparations d'urgence ; . effectuer les réparations plus importantes aux heures planifiées et dans le cadre de missions préparées ; . effectuer les travaux de révision sur la base de missions et d'instructions émanant du responsable de service ; . soumettre des propositions pour l'amélioration de certaines situations. ■ Exécuter diverses tâches de support telles que : . déplacer et ramener des installations techniques neuves ou révisées ; . établir ou compléter des rapports d'entretien.	



Inconvénients :

- Exercer de la force lors des travaux de (dé)montage et du déplacement de matériaux, etc.
- Positions inconfortables lors des travaux dans des endroits difficilement accessibles. Position unilatérale durant les déplacements en voiture.
- Gêne due au bruit. Porter les équipements de protection. Tension due à la situation énervante de la circulation routière.
- Risque de lésions lors de l'utilisation de machines d'atelier. Risque de lésions lors d'un accident de la route.



CPNAE - CP218			
ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION			
Fonction : Dessinateur de projet (h/f)		Gamme de fonction : Technique	
Code de fonction : 12.02.02			
Date : 01/07/2006			
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable du Service technique . Subordonnés : aucun.		
But de la fonction	▪ Elaborer et dessiner des plans techniques relatifs aux adaptations d'installations existantes ou à la création de nouvelles installations afin que le projet puisse se dérouler de manière optimale.		
Nature des activités/ responsabilités	▪ Etudier des projets. ▪ Réaliser des schémas et des plans d'exécution en vue de la construction à neuf ou de la modification d'installations et d'équipements (partiels) existants. ▪ Dresser des listes de commande et des spécifications pour les commandes d'achat. ▪ Fournir des explications sur les plans et proposer des solutions aux problèmes d'exécution au stade de la réalisation physique. ▪ Exécuter diverses tâches de support.		
Interaction sociale	▪ Recueillir et fournir des informations aux intéressés. Fournir des informations au personnel exécutant. Se concerter avec le responsable de service et les clients au sujet de l'exécution des travaux. Demander les spécifications auprès des fournisseurs. Echanger des informations avec les collègues.		
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. Manipuler le matériel de dessin et les instruments de mesure.		
		applications bureautiques	base de données
			logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	
			x
	▪ Effectuer les calculs avec précision. Développer attentivement les schémas et les descriptifs, et rédiger les listes de pièces et les spécifications de commande. Sélectionner soigneusement les matériaux, les pièces, etc.		



■ Responsabilités	12.02.02
. Tâches principales	
■ Etudier des projets en vue de leur réalisation dans le cadre du plan de projet et les coûts budgétisés. Cela comprend e.a. : . s'enquérir des projets des clients et du responsable de service ; identifier les besoins et les exigences des clients/utilisateurs ; . réaliser des études de conception et étudier la faisabilité au moyen d'un avant-projet et d'un calcul des coûts prévisionnels ; . étudier les dessins existants et les esquisses jointes ; . étudier la documentation et les manuels techniques (parfois dans une autre langue) ; . paramétrer les machines, les installations, etc., et exécuter les calculs requis ; . choisir les matériaux et les pièces à utiliser. ■ Réaliser des schémas et des plans d'exécution en vue de la construction à neuf ou de la modification d'installations et d'équipements (partiels) existants. Cela comprend e.a. : . dessiner la configuration générale des installations et des équipements et réaliser les plans de détail des différents éléments à l'aide d'un logiciel spécialisé ; . donner des explications sur les détails techniques ; . veiller au respect des normes techniques, des prescriptions en matière de sécurité et du respect de l'environnement lors de la réalisation des dessins. ■ Dresser des listes de commande et des spécifications pour les commandes d'achat de façon à ce qu'elles satisfassent aux exigences posées et aux prescriptions applicables dans le cadre des plans de projet. Cela comprend e.a. : . dresser des listes de pièces et des listes de pièces standard avec indication des prix et les soumettre pour approbation au responsable de service ; demander éventuellement des spécifications auprès des fournisseurs ; . définir des spécifications techniques pour les commandes d'achat ; faire commander les pièces, assurer le suivi des commandes et contrôler les pièces fournies ; . motiver les matériaux et les solutions choisis auprès du responsable du service et des clients. ■ Fournir des explications sur les plans et proposer des solutions aux problèmes d'exécution au stade de la réalisation physique de façon à ce que les installations et les équipements puissent être construits suivant les plans. Cela comprend e.a. : . répondre aux questions du personnel technique et du personnel de tiers au sujet de la construction sur base des plans techniques ; . discuter des particularités et de l'élaboration pratique ; . intégrer les modifications apportées durant la réalisation dans les plans . ■ Exécuter diverses tâches de support telles que : . mettre à jour les plans/schémas ; . établir les heures consacrées à chaque projet ; . archiver divers documents.	



Inconvénients :

- Position unilatérale lors du travail avec le matériel de dessin et sur écran pendant toute la journée.
- Risque de lésions lors des travaux sur le terrain.



CPNAE - CP218 ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION											
Fonction : Régleur numérique et technicien de mesure (h/f)		Gamme de fonction : Technique									
Code de fonction : 12.03.01											
Date : 01/07/2006											
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable du Service technique. Subordonnés : aucun.										
But de la fonction	Entretien et réparer les installations à commande logique programmable (PLC) dans le domaine de l'électronique et des techniques de mesure et de réglage, et installer et améliorer les programmes de commande automatique afin de garantir le bon fonctionnement des installations.										
Nature des activités/ responsabilités	- Effectuer l'entretien préventif des systèmes de mesure et de réglage pour la commande (PLC), la surveillance, l'enregistrement et la protection des équipements, des installations et des processus. - Remédier aux pannes des systèmes de mesure et de réglage en fonction des messages reçus. - Exécuter ou apporter son assistance lors des travaux d'extension et de construction à neuf de systèmes de mesure et de réglage. - Accomplir diverses tâches administratives.										
Interaction sociale	Se concerter avec le responsable du service technique sur l'approche à adopter face aux difficultés. Discuter des instructions et des opérations techniques avec des collègues afin de dégager des solutions en cas de pannes. Echanger des informations en cas de difficultés/pannes avec des collaborateurs des départements de production et d'entretien. Discuter des travaux de réparation et d'entretien avec des fournisseurs et des clients. Se concerter sur les problèmes de commande avec le service informatique.										
Aptitudes spécifiques/ exigences	- Utiliser un PC. Manipuler de l'outillage à main et différents instruments de mesure. Travailler sur des commandes automatisées.<table><tr><td></td><td>applications bureautiques</td><td>base de données</td><td>logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td></tr><tr><td>base approfondi professionnel</td><td>x</td><td></td><td>x</td></tr></table> - Veiller attentivement au bon fonctionnement des installations à commande PLC. Régler avec précision les installations et modifier les programmes.				applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation								
base approfondi professionnel	x		x								



■ Responsabilités	12.03.01
. Tâches principales	
■ Effectuer l'entretien préventif des systèmes de mesure et de réglage pour la commande (PLC), la surveillance, l'enregistrement et la protection des équipements, des installations et des processus de mesure et de réglage de façon à ce que les réparations et les adaptations nécessaires puissent être effectuées à temps pour éviter les arrêts. Cela comprend e.a. : . réaliser les inspections périodiques et contrôler le fonctionnement des installations ; . évaluer l'état d'entretien au moyen de listes d'inspection, de son propre avis et consigner les résultats ; . réparer les défaillances (imminentes) dans la mesure du possible ; (dé)monter, remplacer, monter et éventuellement régler des pièces ; apporter des améliorations ; . parcourir des schémas et des manuels (parfois dans une autre langue) dans le cadre de la préparation des travaux à effectuer. ■ Remédier aux pannes des systèmes de mesure et de réglage en fonction des messages reçus afin de garantir la poursuite du processus. Cela comprend e.a. : . localiser les pannes et les défaillances, évaluer la nature et l'étendue des pannes et identifier les causes ; . établir un constat et réparer directement si c'est possible ou nécessaire ; exécuter les réparations d'urgence (directement) et les réparations plus importantes (aux moments planifiés à cette fin) ; . remédier aux pannes et aux défaillances des différents composants des installations automatisées : commandes à mémoire ; cartes de réglage, programmation séquentielle des PLC, commutateurs incrémentiels pneumatiques et électroniques, etc. ; . faire intervenir des collègues d'autres domaines de spécialisation si nécessaire ; . soumettre des propositions à la hiérarchie en vue de l'amélioration de situations techniques. ■ Exécuter ou apporter son assistance lors des travaux d'extension et de construction à neuf de systèmes de mesure et de réglage afin que les travaux puissent être réalisés à temps et conformément aux spécifications. Cela comprend e.a. : . préparer les modifications et les améliorations des programmes existants ; établir des spécifications et des estimations de coûts pour les réparations/achats ; . évaluer les fournisseurs et les sous-traitants en vue de l'achat ou de la réparation d'installations automatisées et de pièces de rechange ; conseiller le responsable du service technique à ce sujet ; . effectuer des tests en vue de l'implémentation de nouveaux programmes ; . monter et raccorder les systèmes de mesure et de réglage ; régler les équipements ; . modifier les paramètres et rédiger des manuels d'utilisation ; . collaborer aux travaux à exécuter par des installateurs/fournisseurs externes en rapport avec la mise en service et le test de nouvelles installations. ■ Accomplir diverses tâches administratives telles que : . cogérer et entretenir les instruments de mesure et l'outillage ;	



- . consigner et justifier les travaux effectués et les heures travaillées ;
- . signaler (après approbation par le chef) au magasin technique la nécessité de commander des pièces et du matériel ;
- . assurer une assistance technique aux collaborateurs de production en relation avec le démarrage, le réglage et la mise au point des machines/installations.

Inconvénients :

- Exercer de la force lors des travaux de (dé)montage d'installations ainsi que du soulèvement et du déplacement de lourdes pièces.
- Positions inconfortables lors des travaux dans des endroits difficilement accessibles.
- Désagrément dû au bruit et aux changements de température lors des séjours dans les départements de production.
- Risque de lésion dû à la manipulation de pièces sous tension.



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION FONCTION				
Fonction : Employé technique atelier (h/f)		Gamme de fonction : Technique		
Code fonction : 12.04.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Le responsable après-vente. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	▪ Traiter les questions posées par des clients externes et établir un premier diagnostic concernant l'entretien ou la réparation des marchandises rendues par les clients (véhicules, appareils électriques ou électroniques...), en support à l'atelier.			
Nature des activités/ responsabilités	▪ Informer les clients externes sur les services techniques offerts. ▪ Elaborer et planifier des ordres de travail pour les travaux d'entretien ou de réparation requis. ▪ Faire intervenir la garantie sur les marchandises techniques neuves couvertes. ▪ Exécuter divers travaux administratifs et de support.			
Interaction sociale	▪ Fournir des informations techniques aux clients, les conseiller et fournir des réponses à leurs questions. Elaborer des ordres de travail. Echanger des informations avec les collaborateurs de l'atelier. Se mettre d'accord avec le constructeur à propos des garanties. Rédiger des lettres. Faire usage des deux langues nationales.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionn el	x	x	
	▪ Fournir de l'information précise. Juger consciencieusement de la demande d'entretien ou de réparation, établir un diagnostic exact et élaborer l'ordre de travail correctement.			



■ Responsabilités	12.04.01
. Tâches principales	
■ Informer les clients externes sur les services techniques offerts, afin de contribuer à fournir un service optimal en matière d'entretien et de réparation. Cela consiste entre autres à : · recevoir les clients à l'accueil et répondre aux appels téléphoniques ; · s'enquérir de la nature de l'entretien ou de la réparation ; · établir un premier diagnostic, avant intervention dans l'atelier ; s' informer auprès des collaborateurs techniques si nécessaire ; · informer et conseiller les clients ; répondre à leurs questions ; · enregistrer des données ; · mettre le cas échéant temporairement à leur disposition, des articles techniques de remplacement. ■ Elaborer et planifier des ordres de travail pour les travaux d'entretien ou de réparation requis, afin d'informer les clients et le personnel de l'atelier en connaissance de cause. Ceci implique entre autres de : · rédiger le bon de commande relatif aux travaux à accomplir ; évaluer la durée requise ; citer un ordre de grandeur du coût des travaux ; · contrôler la disponibilité des pièces de rechange requises ; transmettre des commandes ; · planifier les ordres de travail conformément aux procédures en vigueur ; · assurer le suivi des travaux ; · informer les clients de l'avancement des travaux et des coûts de réparation. ■ Faire intervenir la garantie sur les marchandises techniques neuves couvertes, en vue d'obtenir du constructeur le remboursement des frais occasionnés par la réparation de marchandises encore sous garantie. Cela consiste entre autres à : · constituer le dossier ; transmettre toutes les données aux personnes compétentes ; · assurer le suivi du dossier. ■ Exécuter divers travaux administratifs et de support, de façon à prêter main forte à l'atelier. Cela consiste entre autres à : · établir les factures des travaux de l'atelier ; · remettre au client les marchandises techniques après travaux ; fournir des informations précises quant au volume des travaux effectués et quant à la facture ; · maintenir le classement et les fichiers des données à jour.	
Inconvénients: ■ Position assise prolongée ; fatigue dorsale et oculaire occasionnée en travaillant à l'écran, durant une partie restreinte de la journée.	



CPNAE - CP218				
ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Accompagnateur de voyage (h/f)		Gamme de fonction : Tourisme		
Code de fonction : 13.01.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de l'animation et de l'encadrement. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	Assurer l'encadrement pratique et spécialisé d'un groupe de voyageurs pendant le déroulement de leur voyage (aventurier ou sportif) à l'étranger et veiller à assurer l'assistance des voyageurs au nom de l'organisme de voyages ainsi que le bon déroulement des activités.			
Nature des activités/ responsabilités	- Préparer le voyage à l'étranger dans les limites du module de voyage élaboré par l'organisateur du voyage. - Accompagner et coordonner le voyage à l'étranger (sportif ou aventurier) en concertation avec les participants.			
Interaction sociale	Discuter du voyage à entreprendre et des modalités pratiques avec le « responsable de l'animation et de l'encadrement » de l'organisme de voyages. Formuler des propositions et présenter des idées. Fournir des informations pratiques et générales aux voyageurs. Motiver et stimuler le groupe. Se concerter avec les instances locales (guides, exploitants des lieux d'hébergement, compagnies de bus, médecins, ...). Egalement dans deux langues étrangères.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	Utiliser un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x		
	Se conformer scrupuleusement aux normes généralement applicables en matière de professionnalisme (code de déontologie) et aux réglementations. Veiller à la qualité et à l'exactitude des informations dans l'interaction avec les voyageurs.			



■ responsabilités	13.01.01
· Tâches principales	
■ Préparer le voyage à l'étranger dans les limites du module de voyage élaboré par l'organisateur du voyage de façon à ce que le voyage se déroule conformément au programme décrit dans la brochure du client et vendu comme tel au voyageur. Cela comprend e.a. : · recueillir des informations et de la documentation utilisables pour le voyage à accompagner et créer des fichiers de données utilisables ; · élaborer une planification et un itinéraire généraux sur la base des instructions du client (compte tenu des différents facteurs tels que le temps disponible, l'itinéraire, les moyens de transports utilisés, les besoins du client, la composition du groupe, ...) ; · compléter la planification du voyage au moyen d'informations sur la destination en question, des curiosités à visiter et des informations pratiques pour les voyageurs (e.a. documents de voyage, assurances de voyage, bagages, ...). ■ Accompanyer et coordonner le voyage à l'étranger (sportif ou aventurier) en concertation avec les participants de manière à assurer le bon déroulement du voyage. Cela comprend e.a. : · accueillir et faire connaissance avec les voyageurs du groupe ; s'informer sur leur mode de vie et de pensée ; créer un cadre agréable adapté au groupe ; ouvrir et stimuler le dialogue et l'interaction avec les voyageurs ; · informer les voyageurs du groupe sur les modalités pratiques telles que les formalités de voyage, les contrôles douaniers, les questions d'argent, les usages locaux, les maladies, ... ; · formuler des propositions de programme ; concrétiser la planification en concertation avec les participants (en fonction des intérêts et de ce qui se présente ou se produit durant le voyage) ; · encadrer le groupe avec professionnalisme et les accompagner pendant toute la durée du voyage ; superviser le bon déroulement des activités ; stimuler le groupe afin de donner corps à l'esprit d'aventure du voyage ; · assurer l'organisation pratique durant le voyage ; prendre toutes les dispositions pratiques sur place (transport, logement, repas, visites, ...) ; · présenter des informations générales sur le pays ou la région du séjour du groupe de voyageurs ; faire appel à des spécialistes et à des guides locaux afin d'obtenir des informations plus détaillées ; · appliquer le programme avec flexibilité ; adapter immédiatement les activités planifiées en cas de circonstances imprévues ; proposer et organiser des alternatives ; · intervenir en cas de problèmes de toute nature tant vis-à-vis du groupe et des membres du groupe que de tierces personnes (guides locaux, hôteliers, chauffeurs d'autocar, ...) ; assister les voyageurs ; rechercher des solutions et apporter son aide.	
Inconvénients :	
■ Tension due à la charge de travail en cas de situations imprévues, de difficultés et du manque de temps. Travailler suivant un horaire irrégulier.	



CPNAE - CP218 ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Consultant voyage (h/f)		Gamme de fonction : Tourisme		
Code de fonction : 13.02.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef de bureau. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	Assister/intervenir dans la réservation et la vente (comme intermédiaire) à des clients privés de voyages organisés par des tiers, de manière à réaliser la vente des voyages et des forfaits proposés dans l'agence de voyages, conformément aux règles et à la législation en vigueur.			
Nature des activités/responsabilités	- Accueillir et conseiller les clients sur les voyages présentés dans les brochures et les différentes formules de voyage. - Vendre le produit touristique et réserver des voyages au forfait et des forfaits standard via le système de réservation informatisé. - Assurer le traitement interne après la vente et le traitement des plaintes.			
Interaction sociale	Informar et conseiller les clients sur les voyages présentés dans les brochures. Répondre de façon commerciale aux téléphones et courriels de clients. Demander des informations complémentaires auprès de diverses organisations concernées (tour-opérateur, compagnies aériennes...). Rendre compte au chef de bureau. Se concerter avec les collègues consultants voyage. Egalement dans deux langues étrangères.			
Aptitudes spécifiques/exigences	Utiliser un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	Base approfondi professionnel	x	x	x
	Suivre attentivement l'offre et la disponibilité des produits touristiques. Veiller à fournir des informations correctes et complètes. Assurer méticuleusement le suivi et le traitement des réservations.			



■ Responsabilités	13.02.01
. Tâches principales	
■ Accueillir et conseiller les clients sur les voyages présentés dans les brochures et les différentes formules de voyage, afin d'assurer un service efficace en tenant compte des besoins et des souhaits spécifiques des clients. Cela comprend e.a. : . recevoir des clients et les questionner au sujet de leurs souhaits et de leurs besoins de voyage ; traiter les demandes qui entrent par téléphone, fax ou e-mail ; . proposer des brochures et toute documentation pertinente aux clients ; . fournir des renseignements et des conseils sur les possibilités de voyage (verbalement et par écrit) ; fournir des informations complémentaires aux clients ; . veiller à la qualité des produits proposés. ■ Vendre le produit touristique et réserver des voyages au forfait et des forfaits standard via le système de réservation informatisé, afin que les produits vendus contribuent à la rentabilité de l'agence et débouchent sur une satisfaction optimale des clients. Cela comprend e.a. : . vérifier la disponibilité du produit proposé ; . réserver des voyages au forfait (éventuellement via des tour-opérateurs) ; réserver des services dans le tourisme et le transport (billets d'avion, de trains, liaisons en bateau, location de voitures...) ; . assurer le suivi et le traitement des demandes de réservation (billets, tarification et facturation) ; . communiquer aux clients des informations générales concernant les passeports et les visas ainsi que les formalités dans le domaine des soins de santé nécessaires pour le voyage et le séjour ; . fournir éventuellement des conseils sur les assurances ; . envoyer les confirmations aux clients conformément aux procédures ; . percevoir les paiements et en assurer le suivi. ■ Assurer le traitement interne après la vente et le traitement des plaintes, notamment : . assurer le traitement administratif de la vente ; . traiter les plaintes (les noter, en assurer le suivi et la clôture) ; . tenir et mettre à jour les classements et les fichiers de données ; . vérifier le stock de brochures et en commander si nécessaire.	
Inconvénients : ■ Position unilatérale et tensions musculaires lors du travail sur écran durant une partie de la journée. ■ Tension due à la pression de travail en cas d'accumulation de travail aux heures de pointe.	



CPNAE – CP218				
ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Collaborateur commercial administratif service intérieur (h/f)		Gamme de fonction : Vente		
Code fonction : 14.01.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable des ventes. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	▪ Soutenir le service des ventes en s'occupant des remises d'offres, du suivi des commandes et entretenir le contact avec les clients, afin de contribuer aux objectifs de vente.			
Nature des activités/ Responsabilités	▪ Répondre aux questions par téléphone et aux demandes des clients ou clients potentiels. ▪ Soutenir les collaborateurs du service extérieur dans leur relation avec des clients (potentiels). ▪ Assurer le traitement administratif des commandes placées. ▪ Traiter l'administration générale du service afin d'assurer un bon fonctionnement quotidien.			
Interaction sociale	▪ Fournir l'information concernant les clients (potentiels). Donner des renseignements aux clients concernant les offres, répondre aux questions. Discuter avec le service extérieur des offres, des retards de livraisons, des particularités du client. Distribuer et rechercher l'information auprès de différents services internes concernant le développement des commandes. Faire des suggestions lors de la participation aux réunions de vente.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	x	
	▪ Etre particulièrement vigilant lors des calculs de prix, et du traitement simultané de différentes missions. Etre attentif aux signes commerciaux qui montrent un risque de perte inquiétante des clients.			



■ Responsabilités	14.01.01
. Tâches principales	
■ Répondre par téléphone aux questions et solliciter les clients et clients potentiels pour leur proposer un bon service. Cela comporte e.a.: . prendre des commandes et renseigner les clients sur le suivi des commandes enregistrées; . informer les clients sur les produits et les actions de vente spéciales; . distribuer l'information concernant les prix et les possibilités de paiement; . informer les clients sur les délais de livraison; . traiter les plaintes; . noter les souhaits spécifiques, les problèmes, les attentes des clients et en discuter avec le représentant ou le responsable de vente; . signaler, au responsable de vente, l'information commerciale importante obtenue lors des conversations avec les clients. ■ Soutenir les collaborateurs du service extérieur dans leur relation avec les clients (potentiels) afin de promouvoir les placements des commandes. Cela comporte e.a.: . préparer les présentations commerciales; . rassembler le matériel documentaire; . assurer les mailings; . rassembler l'information nécessaire à la rédaction des offres; . calculer les prix de vente et rédiger les offres, sur base de l'information du service extérieur, en accord avec le responsable de vente; . signaler les problèmes des livraisons ou des paiements aux collaborateurs du service extérieur; . rassembler les chiffres de vente et traiter statistiquement ces données; ■ Assurer le traitement administratif des commandes placées, afin qu'une exécution correcte et une facturation exacte puissent être assurées. Cela comporte e.a.; . se renseigner sur la capacité de la livraison et chercher des alternatives en accord avec le client et/ou le représentant en cas de problème; . rédiger des confirmations de commandes ; . enregistrer les commandes dans un système automatisé ou non, pour traitement ultérieur par le magasin; . suivre l'exécution des commandes; . contrôler la facturation; . suivre les paiements et rédiger les rappels ■ Assurer l'administration du service, afin qu'un fonctionnement quotidien puisse être assuré. Cela comporte e.a. : . répondre à la correspondance générale du service sur base de l'information du responsable de vente; . traiter et tenir à jour le système du classement et de l'archivage; . collaborer à la rédaction des rapports de vente destinés à la direction; . participer aux réunions de vente.	



Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos lors des travaux à l'écran pendant une partie de la journée.
- Désagrément dû à la pression aux moments de pointe, en accomplissant de façon simultanée les missions et la nécessité de discuter avec diverses personnes de contact.



CPNAE - CP218 ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Merchandiser (h/f)		Gamme de fonction : Vente		
Code fonction : 14.02.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable commercial. Subordonnés: aucun.			
But de la fonction	Surveiller et réaliser les rendez-vous du merchandising dans les points de vente se situant dans une région de marché attribuée, afin de promouvoir la gamme des produits de façon optimale.			
Nature des activités/ responsabilités	- Inspecter et optimiser la présentation de la gamme des produits dans les points de vente. - Promouvoir les produits dans le cadre d'actions de promotion - Effectuer divers travaux de soutien.			
Interaction sociale	Echanger l'information avec les responsables de service et les services internes. Conseiller les exploitants sur les normes en ce qui concerne le merchandising. Convaincre les exploitants de placer le matériel de promotion. Fournir l'information sur les activités, les ristournes et les actions. Compléter les rapports de visites.			
Aptitudes Spécifiques/ exigences	Conduire une camionnette/voiture. Manipuler un PC. Utiliser des outils de découpe et de l'outillage pour construire des stands.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x		
	Avoir l'œil pour ce qui concerne les normes de merchandising. Encoder les données des clients de manière précise. Compléter soigneusement les rapports de visites. Accorder de l'importance aux opportunités de vente. Surveiller lors de la participation au trafic routier.			



■ Responsabilités	14.02.01
. Tâches principales	
■ Inspecter et promouvoir la présentation des produits dans les points de vente, afin de stimuler la vente. Cela comporte e.a.: . rédiger un planning de visite sur base des missions provenant des responsables de service; . visiter les points de vente; . veiller à la disponibilité de la gamme complète des produits selon les normes convenues de merchandising; éventuellement attirer l'attention des exploitants sur les anomalies; . donner des conseils aux exploitants concernant l'aménagement de leur point de vente par rapport à la visibilité de leurs produits; . signaler les opportunités aux délégués commerciaux; . déclarer les dérangements au service technique; . compléter les rapports de visite. ■ Promouvoir les produits dans le cadre des actions de promotion, afin que la vente/débouchés des produits augmente. Cela comporte e.a.: . convaincre les exploitants à la mise en place du matériel de promotion; . proposer des produits en promotion indiqués sur les/la liste(s) de prix; . compléter les bons de commande. ■ Exécuter divers travaux de soutien, tels que : . contribuer au montage et à l'aménagement des stands de produits lors d'évènements et des foires commerciaux; . encoder les données des clients dans le système informatique et tenir à jour le fichier clients.	
Inconvénients: ■ Une position unilatérale lors de la conduite d'une camionnette (voiture). ■ Désagréments dus à des situations énervantes lors de la participation à la circulation routière. ■ Risque de lésion due à la participation à la circulation routière.	



CPNAE – CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Représentant (h/f)		Gamme de fonction : Vente		
Code fonction : 14.03.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable des ventes. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	Prospecter des nouveaux clients et vendre un assortiment de biens de consommation ou des services à des acheteurs (potentiels) locaux dans le secteur désigné, afin de réaliser les objectifs de vente.			
Nature des activités/ responsabilités	- Gérer le fichier désigné des clients et prospects. - Exécuter les activités de promotions de vente auprès de clients locaux. - Assurer une clôture administrative correcte et une bonne exécution de la vente réalisée. - Contribuer à la gestion commerciale de l'entreprise. - Exécuter une administration restreinte.			
Interaction sociale	Rechercher et donner l'information, traiter les plaintes, négocier avec, et convaincre les clients. Rédiger des offres et rapports. Discuter des résultats de vente avec le responsable de service. Formuler et défendre ses points de vue. Entretenir des bons contacts avec les clients et les collaborateurs internes. Cela comporte e.a.. la connaissance des deux langues nationales.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	Utiliser un PC. Conduire une voiture.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x		
	Veiller aux particularités spécifiques et aux circonstances, en cas de plainte par les clients. Un suivi précis lors de la rédaction interne avec l'entreprise en ce qui concerne la politique des prix en faisant des offres de prix. Veiller au respect de la sécurité routière			



■ Responsabilités 14.03.01
. Tâches principales
■ Gérer le fichier désigné des clients et prospects, afin qu'un planning commercial efficace puisse être réalisé. Cela comporte e.a.: . rédiger et tenir à jour un fichier clients et prospects; . rassembler et enregistrer toute information importante concernant ces contacts; . rédiger un planning de visite en fonction des objectifs à réaliser; . rédiger une estimation de vente par account et/ou sous secteur; . analyser les chiffres de vente e.a. en comparaison avec les estimations rédigées; . téléphoner et rassembler l'information du marché auprès des clients potentiels; . sonder la satisfaction chez les clients; . prendre des rendez-vous avec les clients et prospects concernant les visites. ■ Exécuter les activités de promotion pour la vente auprès des clients locaux, afin de contribuer à la réalisation des objectifs de vente de l'entreprise. Cela comporte e.a.: . visiter les clients existants et diriger les entretiens de vente, pousser au placement de nouvelles commandes; . visiter les prospects et diriger des discussions de vente, convaincre à placer une première commande; . rassembler l'information concernant les besoins et souhaits du client, et les actions de la concurrence; . donner des conseils et avis par rapport à la vente aux distributeurs; . informer les clients sur les nouveaux produits, et actions spéciales de vente; . participer aux foires commerciales et faire des démonstrations; . construire des displays dans les magasins . rédiger des offres de prix écrites et des rendez-vous concernant des offres de prix verbaux, dans les limites accordées; . inviter et recevoir les clients à des programmes de primes. ■ Veiller à une clôture administrative correcte et une bonne exécution de la vente réalisée, afin d'assurer une bonne exécution des rendez-vous réciproques. Cela comporte e.a.: . veiller à une rédaction correcte des contrats ; . calculer les prix; . rédiger les bons de commandes; . recevoir et intervenir en cas de plainte et arriérés ou de paiements non effectués (en concertation avec le service recouvrement); . discuter avec le responsable de vente en cas de problèmes non résolus. ■ Contribuer à la gestion commerciale de l'entreprise afin de répondre aux opportunités commerciales et signes provenant du marché. Cela comporte e.a.: . rapporter toute l'information relevante du marché, sur base périodique en accord avec le responsable de service; . formuler les idées et éclairer des points de vue lors des réunions de vente concernant l'assortiment des produits , politique des prix et stratégie de la communication. ■ Exécuter une administration restreinte afin de réaliser une contrôle des ses propres activités et résultats. Cela comporte e.a.:



- . rédiger les rapports de visites;
- . tenir à jour les statistiques de vente.

Inconvénients:

- Position unilatérale pendant les trajets en voiture.
- Gêne lors des situations énervantes pendant les trajets en voiture, et en cas de problème chez les clients.
- Risque de lésion dans le trafic.



CPNAE –CP218 ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Collaborateur de comptoir vente (h/f)		Gamme de fonction : Vente		
Code fonction : 14.04.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable du service des ventes. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	▪ Vente de marchandises à la pièce aux consommateurs et conseiller les clients dans leur choix au comptoir, afin d'assurer un service rapide et optimal.			
Nature des activités/ responsabilités	▪ Prendre et exécuter les commandes au comptoir. ▪ Assurer le traitement administratif des ventes conclues. ▪ Contribuer à la gestion des stocks.			
Interaction sociale	▪ Informer et conseiller les clients en matière d'utilisation, de qualité du produit, des alternatifs et des prix de vente. Stimuler la vente de certaines marchandises. Entretenir les contacts avec : les collègues, les responsables de vente, les fournisseurs. Cela comporte e.a. la connaissance des deux langues nationales (orales).			
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	x	
	▪ Manipuler soigneusement les articles du magasin et utiliser un chariot élévateur. Relever minutieusement les spécifications des marchandises demandées.			



■ Responsabilités	14.04.01
. Tâches principales	
■ Relever et exécuter les commandes des clients au comptoir afin que les marchandises vendues correspondent aux besoins du clients. Cela comporte e.a.: . prendre note des spécifications du produit demandé; . demander et donner au client l'information du registre par rapport à l'utilisation ou l'application du produit; . informer les clients sur les prix, promotions etc.; . conseiller les clients par rapport à l'achat des marchandises dans leur branche professionnelle; . contrôler si les marchandises sont de stock; proposer des alternatives concernant les marchandises indisponibles; . chercher des marchandises dans le magasin, et, si nécessaire les emballer; . recevoir les clients qui formulent des plaintes et se renseigner auprès du responsable de service afin de trouver une solution appropriée; . demander l'information concernant les délais de livraison auprès des fournisseurs, et placer les commandes en cours chez les fournisseurs attitrés. ■ Assurer le traitement administratif des ventes conclues afin qu'une facturation et un inventaire corrects puissent être assurés. Cela comporte e.a.: . rechercher l'information concernant les prix dans les fichiers automatisés ou dans des catalogues; . contrôler et calculer les ristournes accordées; . rédiger les bons de commande et les factures; . percevoir les paiements et tenir la caisse; régler les comptes et contrôler la caisse; . enregistrer les (nouveaux) clients dans une base de données. ■ Contribuer à la gestion du stock afin qu'aucune pénurie ne puisse exister et que les niveaux des stocks ne soient dépassés. Cela comporte e.a.; . signaler au responsable les débits inattendus ou exceptionnels; . signaler au responsable de service les marchandises qui ne sont plus en demande ou non sollicitées; . collaborer au contrôle de l'inventaire; . réceptionner les livraisons et stocker les marchandises; . contribuer à la bonne répartition et au rangement des marchandises dans le stock.	
Inconvénients: ■ Positions fatigantes lors du placement des marchandises dans les rayons ainsi que leur enlèvement. Station debout prolongée. ■ Efforts lors du déplacement des paquets et colis. ■ Risque de lésions lors du travail dans le magasin ou l'entrepôt.	



CPNAE - CP218 ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION				
Fonction : Employé technico-commercial (h/f)		Gamme de fonction : Vente		
Code de fonction : 14.05.01				
Date : 01/07/2006				
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable des ventes. Subordonnés : aucun.			
But de la fonction	Fournir des conseils techniques au service de vente et aux clients (potentiels) de produits ou d'installations techniques (installations de photocopieuses, imprimantes, ascenseurs, ...) de manière à assurer une assistance technique optimale en préservant les intérêts commerciaux.			
Nature des activités/ responsabilités	- Offrir une assistance technique au service de vente lors de l'établissement des offres. - Conseiller les clients sur le plan technique (en matière de montage, de choix optimal en fonction des besoins, ...) avant la vente et durant l'installation. - Traiter les problèmes et les plaintes au niveau technique. - Exécuter diverses tâches de support.			
Interaction sociale	Discuter des spécificités techniques avec les vendeurs dans le cadre des offres. Conseiller la hiérarchie au sujet des évolutions techniques. Informer les clients et assurer la promotion de la gamme de produits techniques durant les visites. Fournir des informations durant les diverses réunions. Se concerter avec les services commerciaux.			
Aptitudes spécifiques/ exigences	Utiliser un PC.			
		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
	base approfondi professionnel	x	x	x
	Etablir des offres techniques précises. Examiner soigneusement les plaintes des clients (questions et problèmes techniques). Suivre attentivement les développements techniques sur le marché.			



■ Responsabilités	14.05.01
■ Tâches principales ■ Offrir une assistance technique au service de vente lors de l'établissement des offres afin de présenter l'organisation comme un partenaire compétent en matière de possibilités techniques et d'adéquation de la gamme de produits. Cela comprend e.a. : - recueillir des informations au sujet du contexte commercial, consulter les dossiers des clients, se concerter avec les vendeurs, recueillir des données de production et de distribution auprès des départements concernés, ... ; - établir des offres techniques ; réaliser diverses études (analyser les cahiers des charges, effectuer des métrés, réaliser des esquisses, dresser des études de plan, établir des listes de pièces et de matériel, réaliser des calculs, ...) ; - informer et conseiller les vendeurs en matière de rentabilité, de prix de revient, de délais de livraison, etc., au sujet des offres remises. ■ Conseiller les clients sur le plan technique (en matière de montage, de choix optimal en fonction des besoins, ...) avant la vente et durant l'installation afin de garantir le suivi et l'assistance technique des commandes. Cela comprend e.a. : - conseiller les clients (verbalement et par écrit) concernant les aspects techniques des solutions et de la prévention des problèmes ; convaincre les clients des qualités (techniques) de la gamme de produits durant les visites en clientèle avec les vendeurs ; - traiter les problèmes techniques urgents et spécifiques chez les clients à la demande des clients et des vendeurs ; examiner la nature et l'étendue des problèmes techniques et fournir des conseils au niveau des adaptations et des modifications. ■ Traiter les problèmes et les plaintes au niveau technique de manière à traiter correctement les réclamations. Cela comprend e.a. : - examiner les plaintes ; faire exécuter des tests, des analyses d'échantillons, ... ; éventuellement se rendre chez les clients en concertation avec les vendeurs ou les agents ; - tirer des conclusions sur le bien-fondé des plaintes et conseiller la hiérarchie et les vendeurs sur le traitement à leur réserver ; - analyser les types de plaintes et identifier les tendances/développements ; établir et motiver des rapports. ■ Exécuter diverses tâches de support telles que : - assurer le suivi des développements du marché et les activités de la concurrence ; - visiter les foires professionnelles nationales et à l'étranger ; participer à des journées d'étude et lire la littérature spécialisée ; - formuler des recommandations à la hiérarchie sur les développements et innovations au niveau du produit indispensables dans le cadre de la gamme de produits.	
Inconvénients : ■ Position unilatérale et tensions musculaires lors du travail sur écran durant une petite partie de la journée.	



CPNAE – CP218									
ORBA – DESCRIPTION FONCTION									
Fonction : Collaborateur service après-vente (h/f)	Gamme de fonction : Vente								
Code fonction : 14.06.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef (après-)ventes. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Fournir des informations, des avis, des conseils et traiter les plaintes des clients/consommateurs afin de fournir un service et un suivi optimal.								
Nature des activités/responsabilités	▪ Traiter les demandes d'information et de conseil des clients ou des consommateurs par téléphone et par écrit. ▪ Traiter les réclamations des clients et des consommateurs. ▪ Tenir l'aperçu des contacts qui ont eu lieu avec les clients/consommateurs, des informations/les demandes à jour dans le système informatique prévu à cet effet et suivant les procédures en vigueur.								
Interaction sociale	▪ Fournir des informations, des conseils par téléphone et par écrit aux clients/consommateurs dans une langue étrangère. Rédiger des lettres. Entretenir des contacts avec les autres départements (commercial, logistique, ...), avec les clients/consommateurs dans le cadre de réclamations.								
Aptitudes spécifiques/exigences	▪ Manipuler un ordinateur.<table border="1" data-bbox="453 1563 1441 1863"><tr><td></td><td>applications bureautiques</td><td>base de données</td><td>logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td></tr><tr><td>base approfondi professionnel</td><td colspan="3">x</td></tr></table> ▪ Fournir des informations avec précision et traiter méticuleusement les réclamations.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x								



■ Responsabilités	14.06.01
. Tâches principales	
■ Traiter les demandes d'information et de conseil des clients ou des consommateurs concernant les produits achetés ou les services prestés par téléphone et par écrit afin de répondre à leurs questions et de fournir un service après-vente de qualité. Cela comporte e.a.: . écouter attentivement et activement les demandes d'information ou de conseil ; . s'informer auprès de la personne qui demande des informations afin de cerner complètement sa demande ; . consulter des documents ou s'informer auprès du chef ou auprès d'autres services plus spécialisés en la matière ; . fournir l'information, le conseil demandé par téléphone ou par écrit ; . informer les clients à propos de l'état des livraisons, à propos des problèmes de paiements, ... ■ Traiter les réclamations des clients et des consommateurs afin d'assurer une image positive de l'entreprise et afin de fournir un service optimal aux clients/consommateurs. Cela comporte e.a.: . écouter aimablement les doléances du client/consommateur;demander d'éventuels éclaircissements ou pièces à conviction ; . évaluer si la plainte est fondée, éventuellement en concertation avec le service commercial ; . demander un avis, une analyse à des experts internes ; . informer les clients/consommateurs de l'évolution du dossier et des résultats ; . régler éventuellement financièrement les dommages après avoir reçu l'accord du service commercial. ■ Tenir l'aperçu des contacts qui ont eu lieu avec les clients/consommateurs, des informations/les demandes à jour dans le système informatique prévu à cet effet et suivant les procédures en vigueur afin de tirer des statistiques et des rapports et de pouvoir retracer l'historique de chaque client/consommateur en cas de problème. Cela comporte e.a.: . enregistrer les plaintes entrantes dans le système informatique ; . inventariser et synthétiser les réclamations et tirer des rapports ; . garder le système à jour.	
Inconvénients: ■ Position unilatérale et fatigue des muscles oculaires et dorsaux en travaillant à l'ordinateur et au téléphone (la majorité de la journée). ■ Tensions lors de discussions mouvementées avec certains clients mécontents.	



Convention collective de travail du 15 décembre 1992 (31.459)

Règlement de certaines dispositions en matière de travail à temps partiel et de conditions salariales dans les auto-écoles agréées.

Chapitre 1er : Champ d'application

Art.1er. Cette convention collective est d'application aux auto-écoles agréées par le Ministre des Communications et de l'infrastructure et aux employés au service de ces employeurs.

Art.2.

Dans le cadre de cette convention, on entend par :

Instructeur de théorie :

Le travailleur titulaire d'un brevet homologué d'aptitude professionnelle qui dispense des leçons théoriques à des élèves dans une auto-école agréée par le Ministère des Communications et de l'infrastructure.

Instructeur de pratique :

Le travailleur titulaire d'un brevet homologué d'aptitude professionnelle qui dispense des leçons pratiques à des élèves dans une auto-école agréée par le Ministère des Communications et de l'infrastructure.

Employé(e) administratif(ve) :

Le travailleur chargé d'effectuer les tâches administratives et/ou de fournir des informations au public.

Travailleur à temps plein :

Le travailleur engagé à concurrence de prestations à temps plein telles qu'elles sont prévues dans le secteur, c'est-à-dire sur la base d'un contrat de 38 heures par semaine ou de moins selon l'entreprise.

Travailleur à temps partiel :



Le travailleur qui, volontairement et de façon régulière, effectue des prestations plus courtes que celles prévues pour les temps pleins.

Collaborateur occasionnel :

Le travailleur qui combine ses activités à l'auto-école à une autre activité principale ou qui effectue des prestations dans le cadre des activités autorisées aux (pré)pensionnés ou encore le travailleur qui opte volontairement pour ce système.

Chapitre VII : règles de classification

Art.10.

Sauf règlement plus favorable en application dans les entreprises, les instructeurs de théorie seront payés d'après les dispositions valables pour la catégorie 4 des barèmes de la Commission paritaire nationale auxiliaire pour les employés, sans que cette rémunération puisse être inférieure à la rémunération définie à l'article 11 ci-dessous.

Art.11. Sauf règlement plus favorable en application dans les entreprises, les instructeurs de pratique sont au minimum payés d'après les salaires de la tranche 47 ans prévus dans la catégorie 3 des barèmes de la Commission paritaire nationale auxiliaire pour employés.

Chapitre VIII : règles d'application

Art.12. Les dispositions prévues aux articles 10 et 11 de cette convention collective de travail sont d'application au 1er février 1993.

Cette date d'application ne remet en rien en question les augmentations normales qui doivent être accordées au 1er janvier 1993 en vertu de la convention collective de travail du 26 février 1992, conclue au sein de la Commission paritaire nationale auxiliaire pour employés, pour les années 1992, 1993, 1994.

Toutes les autres dispositions de cette convention collective de travail sont d'application au 15 septembre 1992.

Art.13. Les dispositions prévues dans cette convention collective de travail ne remettent absolument pas en question l'application correcte des autres dispositions de convention collective de travail valables pour la Commission paritaire nationale auxiliaire pour employés.

Art.14. Cette convention collective de travail est conclue pour une durée indéterminée.



**Convention collective de travail du 28 septembre 2009 (94.721), modifiée par la
convention collective de travail du 24 février 2010 (99.275)**

**Fixation des barèmes minimums sectoriels sur la base de l'expérience
professionnelle**

Article 1er. La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et employés des entreprises relevant de la compétence de la Commission paritaire nationale auxiliaire pour employés.

On entend par "employés" : les employés et les employées.

Art. 7. § 1er. Gérants et démarcheurs

Deux cas peuvent se présenter :

- a) leur rémunération est fixe;
- b) leur rémunération comporte des commissions établies d'après le montant des affaires traitées ou d'après d'autres critères.

Dans les deux cas, et pour autant qu'ils soient occupés à temps plein, leur rémunération est au moins égale à celle qui est prévue pour un employé ayant une expérience professionnelle de niveau "0" selon l'échelle de la classe C.

§ 2. Représentants de commerce

Pour les représentants de commerce ayant une expérience professionnelle de moins de 4 ans, la rémunération est au moins égale aux minimums barémiques correspondant à l'expérience professionnelle de la classe C.

Pour les représentants de commerce ayant 4 ans ou plus d'expérience professionnelle, la rémunération est au moins égale aux minimums barémiques correspondant à l'expérience professionnelle de la classe D.

Toutefois, au cours de la période d'essai, le minimum mensuel garanti en vertu des alinéas précédents est au moins égal à la rémunération prévue pour un employé ayant une expérience professionnelle de niveau "0" pour la classe A.



Cette rémunération minimum est payée mensuellement à titre d'avance sur les commissions et le décompte définitif est établi annuellement sur la base des appointements calculés sur une moyenne de 12 mois.

§ 3. L'article 7 et l'article 8 de la convention collective de travail du 29 mai 1989 concernant les conditions de travail et de rémunération sont supprimés

(Ce paragraphe est modifié par la CCT du 24 février 2010, numéro d'enregistrement 99.275, à partir du 1^{er} octobre 2009)

Art. 8. La présente convention collective de travail est conclue pour une durée indéterminée à partir du 1^{er} octobre 2009 et peut être résiliée par chacune des parties moyennant le respect d'un délai de préavis de six mois signifié par lettre recommandée au président de la Commission paritaire nationale auxiliaire pour employés et aux organisations signataires.



Convention collective de travail du 20 avril 2017 (144.389)

Règlement de certaines dispositions en matière de travail à temps partiel et de conditions salariales dans les auto-écoles agréées

CHAPITRE 1er. *Champ d'application*

Article 1er. La présente convention collective de travail s'applique aux écoles de conduite agréées par les ministres régionaux compétents, à l'exception des écoles de conduite agréées qui ne poursuivent pas de but lucratif, et à tous les employés occupés par ces employeurs, que ces derniers soient personnes physiques ou sociétés commerciales.

Art. 2. Dans le cadre de cette convention, on entend par :

- "instructeur de théorie" :

Le travailleur détenteur d'un brevet homologué qui dispense des cours théoriques à des élèves dans une école de conduite agréée par le ministre régional compétent;

- "instructeur pratique" :

Le travailleur détenteur d'un brevet homologué qui dispense des cours pratiques à des élèves dans une école de conduite agréée par le ministre régional compétent;

- "employé(e) administratif(ve)" :

Le travailleur chargé d'effectuer les tâches administratives et/ou de fournir des informations au public;

- "travailleur à temps plein" :

Le travailleur engagé à concurrence de prestations à temps plein telles qu'elles sont prévues dans le secteur, c'est-à-dire sur la base d'un contrat de 38 heures par semaine ou moins selon l'entreprise;

- "travailleur à temps partiel" :

Le travailleur qui, volontairement et de façon régulière, effectue des prestations plus courtes que celles prévues pour les temps pleins;

- "collaborateur occasionnel" :

Le travailleur qui combine ses activités à l'auto-école à une autre activité principale ou qui effectue des prestations dans le cadre des activités autorisées aux (pré)pensionnés ou encore le travailleur qui opte volontairement pour ce système.



CHAPITRE VII. *Règles de classification*

Art. 10. Sauf règlement plus favorable en application dans les entreprises, les instructeurs de théorie seront payés d'après les dispositions valables pour la catégorie 4 des barèmes de la Commission paritaire auxiliaire pour employés, sans que cette rémunération puisse être inférieure à la rémunération définie à l'article 11 ci-dessous.

Art. 11. Sauf règlement plus favorable en application dans les entreprises, les instructeurs de pratique sont au minimum payés d'après les salaires de la tranche 47 ans prévue dans la catégorie 3 des barèmes de la Commission paritaire auxiliaire pour employés.

CHAPITRE VIII. *Règles d'application*

Art. 12. Cette convention collective de travail entre en vigueur le 1^{er} avril 2015. Elle est conclue pour une durée indéterminée et peut être dénoncée par chacune des parties signataires, moyennant un préavis de 6 mois, par lettre recommandée à la poste adressée au président de la Commission paritaire auxiliaire pour employés.