



# Supplément au certificat Europass<sup>(\*)</sup>



## 1. intitulé du certificat

**« Accueillir les visiteurs, en ce compris l'accueil téléphonique et assurer les tâches administratives courantes »(AGAC) constituant le métier d'agent d'accueil**

<sup>(1)</sup> dans la langue d'origine

## 2. Traduction de l'intitulé du certificat

**Bezoekers verwelkomen, ook telefonisch, en algemene administratieve taken (AGAC) die de functie van onthaalmedewerker inhouden**

**Empfang der Besucher inklusive telefonisch und Übernahme laufender Verwaltungsaufgaben (AGAC) eines Empfangsbeauftragten**

**Receive visitors, including telephone reception and handling ongoing administrative tasks (AGAC) representing the role of receptionist**

<sup>(1)</sup> Le cas échéant. Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale.

## 3. Eléments de compétences acquis

Le titulaire de l'attestation de compétences est capable de :

### **Gérer l'accès des clients et visiteurs à l'organisation**

- Identifier les clients/visiteurs et la raison de leur venue.
- Appliquer les procédures d'enregistrement propres à l'organisation.

### **Accueillir, renseigner et orienter les clients et visiteurs**

- Appliquer les techniques générales d'accueil.
- Identifier les activités et compétences des différents services/personnes de l'organisation.
- Répondre à la demande exprimée.

### **Réceptionner, filtrer et distribuer des documents**

- Identifier les différents services/personnes de l'organisation.
- Appliquer les procédures de traitement des documents propres à l'organisation.

### **Réceptionner, filtrer et transférer les appels téléphoniques entrants**

- Utiliser le combiné ou central téléphonique.
- Appliquer les techniques générales d'accueil téléphonique.
- Identifier le correspondant et l'objet de l'appel.
- Identifier les activités et compétences des différents services/personnes de l'organisation.
- Appliquer les procédures d'acheminement des appels en interne.
- Répondre à la demande exprimée.

### **Synthétiser et transmettre des messages**

- Restituer les éléments pertinents d'un message oralement, à l'aide de l'outil informatique ou par écrit.
- Appliquer les procédures de transmission des messages propres à l'organisation.

**Exécuter des tâches administratives courantes selon les consignes reçues**

- Encoder des données à l'aide de d'outil informatique ou par écrit.
- Exécuter les diverses opérations liées au traitement des documents.
- Préparer l'expédition du courrier.

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

L'agent(e) d'accueil reçoit, identifie et oriente les visiteurs ou les interlocuteurs téléphoniques en utilisant les techniques d'information et de communication. L'agent(e) d'accueil peut aussi exécuter des tâches administratives courantes en utilisant divers outils bureautiques.

<sup>(1)</sup> Rubrique facultative

**<sup>(1)</sup>Note explicative**

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

Pour plus d'information, visitez le site <http://europass.cedefop.eu.int>

© Communautés européennes 2002

Version Octobre 2010

**5. Base officielle du certificat****Nom et statut de l'organisme certificateur**

Consortium de validation des compétences, service public  
Rue de Stalle 67  
1180 Bruxelles  
Belgique  
Tel : 00.32.2.371.74.40  
[www.validationdescompetences.be](http://www.validationdescompetences.be)

**Nom et statut de l'autorité nationale/régionale responsable du référent du certificat**

Les gouvernements de la Région wallonne, la communauté française et la Commission communautaire française de la Région Bruxelles-Capitale

**Niveau (national ou international) du certificat****Système de notation / conditions d'octroi**

Évaluation binaire : **OK/NOK**

**Accès au niveau suivant d'éducation/de formation**

§4 Le Titre de compétence donne droit à l'accès aux formations organisées au sein des établissements de l'Enseignement de Promotion Sociale ainsi que des centres de formation des Entités, du Forem et de « Bruxelles Formation », lorsque les compétences visées par le Titre constituent une condition d'accès à ces formations, conformément aux règles en vigueur au sein de ces institutions. Le Titre de compétence donne lieu à la prise en compte automatique des compétences validées pour l'accès aux épreuves sanctionnées par les certificats scolaires délivrés par les Communauté française conformément aux dispositions du décret du Conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'Enseignement de Promotion Sociale, et sous réserve des conditions de durée de validité prévues, dans le cadre du cursus scolaire, pour certaines compétences.

**Accords internationaux**

Néant

**Base légale**

Accord de coopération relatif à la validation des compétences dans le champ de la formation professionnelle continue (24 juillet 2003)

## 6. Modes d'accès au certificat officiellement reconnu

Description de l'enseignement / formation professionnel(le) suivi(e)	Part du volume total de l'enseignement / formation (%)	Durée (heures/semaines/mois/années)
École/centre de formation		
Apprentissage en contexte professionnel	100 %	Durée de l'épreuve de validation : <b>1H30</b>
Apprentissage non formel validé (auto formation, formation à distance semi structurée...)		
<b>Durée totale de l'enseignement / de la formation conduisant au certificat</b>		
<b>Niveau d'entrée requis</b>		
<b>Information complémentaire</b>		
<a href="http://www.validationdes.competences.be">www.validationdes.competences.be</a>		
<a href="http://www.europass.cedefop.europa.eu">www.europass.cedefop.europa.eu</a>		