

Les Jurys de la Communauté Française de l'enseignement secondaire ordinaire

Consignes d'examens

Cycle	2021-2022/2
Titre	CESS Professionnel
Matière	Techniques d'accueil, d'organisation et de secrétariat

**Direction de l'organisation
des jurys**
Rue Adolphe Lavallée, 1
1080 Bruxelles

jurys@cfwb.be

Tél : +32 (0)2 690 85 86
enseignement.be/jurys

I. Informations générales

●●● Identification de la matière

Nom de la matière dans le décret : [TECHNIQUES D'ACCUEIL, D'ORGANISATION ET DE SECRETARIAT](#)

Volume horaire : 3 heures

ATTENTION : Les deux autres matières faisant partie de l'option de base groupée ne sont pas prises en compte dans ces consignes :

Techniques Commerciales
Secrétariat – Dactylographie – Bureautique

●●● Titre visé, type d'enseignement et l'option

CESS : Certificat d'enseignement secondaire supérieur pour l'enseignement professionnel.

●●● Programme

Le numéro du programme : 241-2004-249

www.wallonie-bruxelles-enseignement.be/progr/241-2004-249.pdf

Même si elle est ardue, la lecture du programme est **primordiale** pour atteindre les objectifs visés par l'épreuve choisie. Il est intéressant de commencer par lire l'Avant-Propos qui détaille le profil de formation de d'Auxiliaire administratif(ve) et d'accueil.

Il faut également se rendre compte que ces matières ne sont pas figées et sont continuellement en relation avec la réalité quotidienne. Ce caractère **concret** des situations peut alors être abordé au contact de personnes ressources (secrétaire, agent d'accueil ...).

L'épreuve orale portera sur les modules suivants :

TAOS1 : Classement des documents et des sources d'information

TAOS2 : Reproduction des documents et gestion du courrier

TAOS3 : Notions de communication

TAOS4 : La communication et l'accueil en face à face

TAOS5 : La communication et le téléphone

TAOS6 : Participation à l'organisation d'un événement

Rappel : ces consignes ne se substituent pas au programme de la Fédération Wallonie Bruxelles. Ce document complète le programme et précise notamment les modalités d'évaluation.

II. Organisation de(s) l'examen(s)

●●● Modalité d'évaluation d'examen(s)

L'examen portant sur la matière de **Techniques d'Accueil, d'Organisation et de Secrétariat** est un **examen oral** et se déroule un autre jour que l'examen de Techniques Commerciales.

Durée : Environ 1 h, temps de préparation compris.

●●● Mise en situation lors de l'épreuve orale

Vous serez à l'accueil d'une entreprise.

Concrètement et en temps réel, vous devrez réagir en professionnel face :

- à des situations d'accueil en face à face ou au téléphone,
- à des situations d'organisation concrètes d'un événement proposé,
- à la gestion des documents commerciaux et au classement du courrier.

L'examineur sera votre interlocuteur dans les jeux de rôle.

***Nous n'insisterons jamais assez sur l'utilisation correcte du vocabulaire lié à l'option.** Nous prendrons comme exemple la capacité d'établir la corrélation entre les termes comme : acheteur, vendeur, expéditeur, destinataire, fournisseur, client, ... mais aussi le nom des documents utilisés dans les échanges commerciaux ...etc ...*

Une tenue vestimentaire adéquate en lien avec la mise en situation est souhaitée.

●●● Matériel

Matériel requis : Stylos

Matériel refusé : GSM, smartphone, montre connectée et feuilles de brouillon

III. Evaluation et sanction des études

●●● Dispense

Dispense obtenue si la note est supérieure ou égale à 50%.