

ENSEIGNEMENT CATHOLIQUE
SECONDAIRE

Avenue E. Mounier 100 – 1200 BRUXELLES

Technicien commercial/ Technicienne commerciale

**4^e année Degré Qualifiant (Technique)
Plein exercice & Alternance Article 49**

**Option organisée selon les modalités du
Parcours d'Enseignement Qualifiant (PEQ)**

D/2002/7362/3100

addendum

revisé par la Commission des programmes

Ce document respecte la nouvelle orthographe.

TÉLÉCHARGEMENT

Ce document est téléchargeable sur notre site Internet :

<https://enseignement.catholique.be/>

NOUS CONTACTER

Fédération de l'Enseignement Secondaire Catholique

Avenue E. Mounier 100 – 1200 Bruxelles – 02 256 71 57

secretariatproduction.fesec@segec.be

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
Grille horaire	5
Description des cours.....	6
Économie de l'entreprise.....	6
Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat.....	8
Bureautique.....	10
Proposition d'une situation d'intégration professionnellement significative (SIPS)	11

INTRODUCTION

S'inspirant de la philosophie de la Certification par unité (CPU), le Parcours d'Enseignement Qualifiant (PEQ) généralise, à partir de septembre 2023, un parcours de formation à un métier en 3 ans dès la 4^e année. Le PEQ offre donc à l'élève une année scolaire de plus pour atteindre les compétences du métier qu'il a choisi.

Selon les Options de Base Groupées (OBG), le PEQ s'appuie soit sur un profil de formation CCPQ découpé en Ensembles articulés de compétences (EAC), soit sur un profil de formation SFMQ découpé en Unités d'Acquis d'Apprentissage (UAA) commun à tous les opérateurs de formation et d'enseignement.

Au cours des prochaines années, l'ensemble des profils de la CCPQ seront amenés à être remplacés par les nouveaux profils du SFMQ.

Le programme de « Technicien / Technicienne commercial(e) » est basé sur un profil CCPQ et donc découpé en EAC.

La 4^e année permet à l'élève, au travers des apprentissages et d'au moins une Situation d'Intégration Professionnellement Significative (SIPS), de confirmer, d'affiner ou de modifier son choix d'option, en cours d'année ou au terme de celle-ci. Dans cette optique, en 4^e, l'école organise donc les apprentissages en vue de donner aux élèves une vision globale du groupe d'activités dans lequel s'inscrit l'option concernée.

Pour permettre à l'équipe pédagogique d'atteindre ce but, cet addendum propose une SIPS. Le décret relatif au Parcours d'Enseignement Qualifiant précise en effet qu'à minima une épreuve de qualification doit être organisée en 4^e année, mais après janvier. Les grilles-horaires de 4^e ont été adaptées, le cas échéant, afin de la « colorer » dès la 4^e par la dimension métier.

GRILLE HORAIRE

	4^e année
Économie de l'entreprise	3 ou 4
Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat	2 ou 3
Bureautique	4
Langue moderne I	0 ou 2
Langue moderne I : Allemand	
Langue moderne I : Anglais	
Langue moderne I : Néerlandais	
Langue moderne II	3 ou 4
Langue moderne II : Allemand	
Langue moderne II : Anglais	
Langue moderne II : Néerlandais	
Langue moderne II : Italien	
Langue moderne II : Espagnol	
TOTAL	14 à 17

DESCRIPTION DES COURS

Les contenus de 3^e année sont mentionnés à titre indicatif dans un souci d'harmonisation et dans la perspective de la future rédaction du profil de certification liée à la révision des profils.

Économie de l'entreprise

- 3^e année : 3 ou 4 périodes/semaine
- 4^e année : 3 ou 4 périodes/semaine

Le cours d'« Économie de l'entreprise » est l'occasion pour les élèves de comprendre, à partir de situations concrètes, le monde économique dans lequel ils vivent en tant que consommateurs et dans lequel ils vont progressivement s'insérer en tant que travailleurs.

Ce cours a donc pour objectif d'assurer une initiation théorique, mais surtout pratique à la vie de l'entreprise dans des situations concrètes de plus en plus complexes.

3 ^E ANNÉE	4 ^E ANNÉE
<p>Une entreprise ... Pourquoi ?</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Distinguer besoins, biens et services▪ Identifier les limites à la consommation (revenus, budget)▪ Distinguer les différents types d'activités des entreprises▪ Distinguer les différents secteurs (primaire, secondaire, tertiaire)▪ Dégager la personnalité juridique d'un individu et d'une entreprise▪ Compléter des fiches d'identité d'entreprises▪ Comparer les caractéristiques telles que secteur, forme juridique, CA, nombre de travailleurs...▪ Identifier en petites ou grandes entreprises	<p>Une entreprise comme lieu de fabrication et de vente d'un bien ou d'un service</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Dégager les étapes de fabrication et les éléments de coûts▪ Calculer un cout de revient sur base de ces données▪ Déterminer le bénéfice en fonction d'un prix de vente donné

	<p>Initiation à la technique comptable</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lire, classer, analyser, trier les documents comptables ▪ Construire un bilan initial ▪ Principes de la comptabilité en partie double et imputation dans les comptes de bilan et de gestion ▪ Réaliser une petite monographie comptable (manuellement) : factures d'achat et de vente avec TVA, documents de paiement, extraits de compte, pièce de caisse, calcul du résultat et affectation simple
<p>Les achats</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les différentes formes de distribution ▪ Rechercher un renseignement, un prix et sélectionner un fournisseur après avoir effectué les calculs nécessaires ▪ Analyser les conditions d'un contrat d'achat-vente 	<p>Les achats</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyser et compléter les documents commerciaux liés à l'achat (demande et offre de prix, bon de commande, planning de commande, bon de livraison, fiche de stock) ▪ Contrôler la facture d'achat ▪ Réaliser des calculs : règle de trois, calcul des pourcentages, calcul d'un taux (pris HTVA, prix TVAC), règle de l'arrondi
<p>La vente</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyser une campagne publicitaire sur base d'une grille ▪ Comparer les différents modes de vente : vente traditionnelle, vente automatique, libre-service, par correspondance, via e-commerce, ... ▪ Rechercher une information sur un client à partir d'un fichier donné 	<p>La vente</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Décrire et analyser l'information commerciale (présentation du produit, étiquetage, label, essai comparatif, incidence de la présentation du produit sur le lieu de vente, publicité) ▪ Compléter ou modifier un fichier clients ▪ Analyser et compléter les documents commerciaux courants liés à la vente ▪ Établir une facture sur base de consignes ▪ Vérifier le paiement de la facture
	<p>Une entreprise et ses travailleurs</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Représenter graphiquement les données relatives aux travailleurs dans l'entreprise ▪ Construire l'organigramme de l'entreprise ▪ Observer un contrat d'occupation étudiant et analyser les droits et devoirs qui en découlent
<p>Les opérations de paiement</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier, analyser, choisir et utiliser les différents moyens de paiement, les types de comptes, les moyens de paiement électroniques ▪ Distinguer un avis de domiciliation d'un ordre permanent et les compléter 	

Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat

- 3^e année : 2 ou 3 périodes/semaine
- 4^e année : 2 ou 3 périodes/semaine

Le cours de « Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat » propose de travailler différentes compétences en matière de communication orale (en face à face et au téléphone), d'information d'un client ou d'un visiteur, de prise de notes, de travaux administratifs de premier niveau et de traitement du courrier entrant et sortant.

Ces compétences seront développées dans des situations de plus en plus complexes.

3 ^E ANNÉE	4 ^E ANNÉE
<p>La communication</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconnaître les composantes de la communication ▪ Formuler l'objet du message 	
<p>La communication en face à face dans la vie quotidienne</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser les différentes formes de communication (langage verbal et non verbal) ▪ Pratiquer l'écoute active ▪ Reformuler en un temps limité en distinguant dans un message, l'essentiel de l'accessoire ▪ Identifier les freins à la communication ▪ Connaître et appliquer les formules de politesse ▪ Adapter son langage à la situation ▪ S'exprimer devant un groupe 	<p>La communication en face à face en entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser les différentes formes de communication (langage verbal et non verbal) ▪ Pratiquer l'écoute active ▪ Reformuler en un temps limité en distinguant dans un message, l'essentiel de l'accessoire ▪ Identifier les freins à la communication ▪ Connaître et appliquer les formules de politesse ▪ Adapter son langage à la situation ▪ S'exprimer devant un groupe
<p>La communication par téléphone dans la vie quotidienne</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pratiquer des recherches ▪ Se familiariser à l'analyse de la présentation d'un message téléphonique simple ▪ Recevoir un message simple ▪ Connaître et appliquer les formules de politesse 	<p>La communication par téléphone en entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pratiquer des recherches ▪ Se familiariser à l'analyse de la présentation d'un message téléphonique simple ▪ Recevoir un message simple ▪ Connaître et appliquer les formules de politesse
	<p>Informé ou orienter les visiteurs et les clients</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lire, comprendre une information codifiée ▪ Orienter un visiteur : décrire un parcours ▪ Codifier une information
	<p>Prendre des notes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coder : prendre note de manière rapide au moyen d'outils tels qu'abréviations, style télégraphique, ... ▪ Décoder : relire un mot, une phrase, un paragraphe, un texte abrégé

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reformuler lisiblement et avec fidélité, oralement et/ou par écrit tout texte, prise de note. L'écrit réalisé sera correctement orthographié après corrections.
<p>Assumer des travaux administratifs de premier niveau</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Choisir et utiliser le petit matériel de bureau et le matériel de classement ▪ Classer (classement alphabétique, numérique et idéologique) 	<p>Assumer des travaux administratifs de premier niveau</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Classer (classement alphanumérique, chronologique, décimal, géographique)
<p>Tenir un dossier et archiver</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer un dossier en l'indexant ▪ Utiliser un dossier et compléter les documents de sortie ▪ Archiver un dossier ▪ Établir et mettre à jour un répertoire ▪ Choisir le matériel de classement en fonction des tâches à accomplir et classer selon le mode adéquat 	
	<p>Planifier</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Repérer les différents types de planning ▪ Lire un planning ▪ Mettre à jour un planning ▪ Concevoir un planning
<p>Assurer le traitement du courrier entrant (lié à la vie quotidienne)</p>	<p>Assurer le traitement du courrier entrant en entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ouvrir les enveloppes et examiner le contenu ▪ Enregistrer le courrier reçu ▪ Distribuer le courrier au sein de l'association, de l'entreprise
<p>Assurer le traitement du courrier sortant (lié à la vie quotidienne)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Affranchir correctement des envois ▪ Mettre le courrier sous enveloppe et réaliser les adresses 	<p>Assurer le traitement du courrier sortant en entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Affranchir correctement des envois ▪ Mettre le courrier sous enveloppe et réaliser les adresses

Bureautique

- 3^e année : 4 périodes/semaine
- 4^e année : 4 périodes/semaine

Le cours de « Bureautique » initie les élèves à différentes activités pour permettre une utilisation intégrée de l’outil informatique dans des situations de plus en plus complexes.

3 ^E ANNÉE	4 ^E ANNÉE
Identifier les composants de l'ordinateur et de l'environnement matériel Comprendre et utiliser adéquatement un système d'exploitation Mettre en œuvre les ressources du système d'exploitation	Mettre en œuvre les ressources du système d'exploitation
Apprendre à maîtriser le clavier	
Utiliser un logiciel de traitement de texte (petits textes non commerciaux) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en forme de documents ▪ Mise en page de documents 	Utiliser un logiciel de traitement de texte (petits textes commerciaux) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en forme de documents ▪ Mise en page de documents ▪ En extension lettrines, notes de bas de page, colonne, tableau, travail sur plusieurs documents ▪ Utiliser le traitement de texte pour encoder des documents rédigés
Utiliser un logiciel tableur <ul style="list-style-type: none"> ▪ saisir des données et les mettre en forme ▪ réaliser une recopie automatique simple ▪ construire une formule (à l'aide des 4 opérateurs) ▪ réaliser la mise en page et l'impression ▪ sauvegarder le travail ▪ insérer, supprimer, déplacer des cellules 	Utiliser un logiciel tableur <ul style="list-style-type: none"> ▪ utiliser les fonctions simples (somme, moyenne) ▪ insérer, renommer, supprimer et déplacer des feuilles dans un classeur ▪ réaliser des graphiques simples à l'aide de l'assistant
Utiliser un logiciel de Présentation Assistée par Ordinateur	
	Utiliser un logiciel de Publication Assistée par Ordinateur

**PROPOSITION D'UNE SITUATION
D'INTÉGRATION
PROFESSIONNELLEMENT
SIGNIFICATIVE (SIPS)**

Approuvé par la Commission des programmes

SIPS de 4^e année

Tu travailles dans le service commercial d'une entreprise spécialisée dans les articles sportifs. On te demande de réaliser les tâches suivantes.

Tâches

- Organiser la dégustation d'un produit énergisant sur le lieu de vente
- Accueillir les clients
- Animer la promotion de ce produit sur le lieu de vente
- Orienter les clients vers le bon rayon

Complexité (invariants)

- Le planning et la motivation des choix sont réalisés sur un logiciel de traitement de texte
- La fiche de présentation du produit est conçue à l'aide d'un logiciel de traitement de texte
- L'élève choisit le produit dans une liste proposée par le professeur

Ressources

- Le plan du magasin
- Un ordinateur avec une connexion Internet, un logiciel de traitement de texte
- Le matériel nécessaire à la réalisation du stand

Autonomie

- Seul

Temps de réalisation

- À déterminer par l'équipe pédagogique

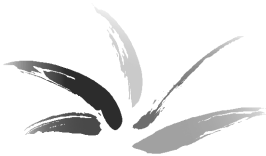
Compétences du profil de formation

TÂCHES	COMPÉTENCES DU PROGRAMME « TECHNICIEN COMMERCIAL »
Organiser la dégustation d'un produit énergisant sur le lieu de vente	5.1 Exploiter les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte
Accueillir les clients	4.2.1 - 4.2.2 - 4.2.3 Accueillir la clientèle
Animer la promotion de ce produit sur le lieu de vente	1.7.1 - 1.7.2 - 1.7.3 Mettre en place les zones de présentation, mettre en évidence des articles vedettes ou promos
Orienter les clients vers le bon rayon	1.3.1 - 1.3.2 - 1.3.3 Orienter le client sur la surface de vente

GRILLE D'ÉVALUATION DE LA SIPS

CRITÈRE (QUALITÉ)	INDICATEUR (INDICES OBSERVABLES)	PONDÉRATION
Qualité de l'organisation	L'élève : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Motive le choix de la date ▪ Motive le choix du produit ▪ Motive le choix de la cible visée par l'action ▪ Réalise la fiche technique du produit 	
Qualité du document d'organisation	L'élève utilise correctement les fonctions d'un traitement de texte : <ul style="list-style-type: none"> ▪ La mise en page est adéquate ▪ La mise en forme est esthétique 	
Qualité du mail	Le mail comprend les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une introduction ▪ L'annonce de l'évènement ▪ Une formule de politesse ▪ Le fichier joint (fiche technique du produit) 	
Qualité de l'accueil	L'élève : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilise un niveau de langage professionnel et un vocabulaire approprié ▪ Transmet l'information complète et exacte ▪ Utilise les formules d'accueil ▪ Sourit ▪ Adapte sa technique de communication ▪ Propose des conseils adaptés au produit ▪ Salue ▪ Prend congé 	
Qualité de la promotion	L'élève : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Met en place les zones de présentation ▪ Met en évidence l'article en promotion ▪ Met en œuvre une dégustation convaincante et efficace ▪ Utilise et maîtrise le vocabulaire technique spécifique au produit en promotion 	
Qualité de l'orientation	L'élève : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilise correctement le plan d'implantation du magasin et du rayonnage ▪ Oriente le client en fonction de sa demande 	

Approuvé par la Commission des programmes



ENSEIGNEMENT CATHOLIQUE
SECONDAIRE

Fédération de l'Enseignement Secondaire Catholique

Secrétariat Général de l'Enseignement Catholique asbl
avenue E. Mounier, 100 - 1200 Bruxelles - <http://enseignement.catholique.be>