



ENSEIGNEMENT CATHOLIQUE  
SECONDAIRE

Avenue E. Mounier 100 – 1200 BRUXELLES

## **Technicien / Technicienne de bureau**

**4<sup>e</sup> année Degré Qualifiant (Technique)  
Plein exercice & Alternance Article 49**

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

**D/2010/7362/3/24**

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](mailto: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<sup>e</sup> 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 de bureau » est basé sur un profil CCPQ et donc découpé en EAC.

La 4<sup>e</sup> 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<sup>e</sup>, 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<sup>e</sup> année, mais après janvier. Les grilles-horaires de 4<sup>e</sup> ont été adaptées, le cas échéant, afin de la « colorer » dès la 4<sup>e</sup> par la dimension métier.

# GRILLE HORAIRE

	<b>4<sup>e</sup> année</b>
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	
<b>TOTAL</b>	<b>14 à 17</b>

# DESCRIPTION DES COURS

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

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

## Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat

- 3<sup>e</sup> année : 2 ou 3 périodes/semaine
- 4<sup>e</sup> 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 <sup>E</sup> ANNÉE	4 <sup>E</sup> ANNÉE
<p>La communication</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reconnaître les composantes de la communication</li> <li>▪ Formuler l'objet du message</li> </ul>	
<p>La communication en face à face <b>dans la vie quotidienne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utiliser les différentes formes de communication (langage verbal et non verbal)</li> <li>▪ Pratiquer l'écoute active</li> <li>▪ Reformuler en un temps limité en distinguant dans un message, l'essentiel de l'accessoire</li> <li>▪ Identifier les freins à la communication</li> <li>▪ Connaître et appliquer les formules de politesse</li> <li>▪ Adapter son langage à la situation</li> <li>▪ S'exprimer devant un groupe</li> </ul>	<p>La communication en face à face <b>en entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utiliser les différentes formes de communication (langage verbal et non verbal)</li> <li>▪ Pratiquer l'écoute active</li> <li>▪ Reformuler en un temps limité en distinguant dans un message, l'essentiel de l'accessoire</li> <li>▪ Identifier les freins à la communication</li> <li>▪ Connaître et appliquer les formules de politesse</li> <li>▪ Adapter son langage à la situation</li> <li>▪ S'exprimer devant un groupe</li> </ul>
<p>La communication par téléphone <b>dans la vie quotidienne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pratiquer des recherches</li> <li>▪ Se familiariser à l'analyse de la présentation d'un message téléphonique simple</li> <li>▪ Recevoir un message simple</li> <li>▪ Connaître et appliquer les formules de politesse</li> </ul>	<p>La communication par téléphone <b>en entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pratiquer des recherches</li> <li>▪ Se familiariser à l'analyse de la présentation d'un message téléphonique simple</li> <li>▪ Recevoir un message simple</li> <li>▪ Connaître et appliquer les formules de politesse</li> </ul>
	<p>Informé ou orienter les visiteurs et les clients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lire, comprendre une information codifiée</li> <li>▪ Orienter un visiteur : décrire un parcours</li> <li>▪ Codifier une information</li> </ul>

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

# Bureautique

- 3<sup>e</sup> année : 4 périodes/semaine
- 4<sup>e</sup> 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 <sup>E</sup> ANNÉE	4 <sup>E</sup> 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"> <li>▪ Mise en forme de documents</li> <li>▪ Mise en page de documents</li> </ul>	Utiliser un logiciel de traitement de texte (petits textes commerciaux) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mise en forme de documents</li> <li>▪ Mise en page de documents</li> <li>▪ En extension lettrines, notes de bas de page, colonne, tableau, travail sur plusieurs documents</li> <li>▪ Utiliser le traitement de texte pour encoder des documents rédigés</li> </ul>
Utiliser un logiciel tableur <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ saisir des données et les mettre en forme</li> <li>▪ réaliser une recopie automatique simple</li> <li>▪ construire une formule (à l'aide des 4 opérateurs)</li> <li>▪ réaliser la mise en page et l'impression</li> <li>▪ sauvegarder le travail</li> <li>▪ insérer, supprimer, déplacer des cellules</li> </ul>	Utiliser un logiciel tableur <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ utiliser les fonctions simples (somme, moyenne)</li> <li>▪ insérer, renommer, supprimer et déplacer des feuilles dans un classeur</li> <li>▪ réaliser des graphiques simples à l'aide de l'assistant</li> </ul>
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<sup>e</sup> année

*Tu travailles au secrétariat accueil d'une entreprise dans le secteur de la décoration. Dans le cadre de l'engagement d'un(e) secrétaire et de la participation de l'entreprise au salon de la décoration qui aura lieu bientôt, on te confie les tâches suivantes.*

### *Tâches*

- Créer, avec un logiciel de traitement de texte, une fiche d'émission d'appel téléphonique sur la base de consignes ou d'un modèle
- Sur la base de la fiche créée, préparer un appel téléphonique à une postulante au poste de secrétaire pour lui fixer un rendez-vous avec le directeur selon les disponibilités de son agenda
- Passer l'appel à cette postulante selon la fiche complétée
- Rédiger un mail à un candidat qui n'a pas indiqué son numéro de téléphone et lui proposer deux créneaux de rendez-vous de 30 minutes. Joindre les informations sur l'itinéraire à suivre pour arriver à l'entreprise.
- Compléter dans la langue adéquate un formulaire pour l'inscription au salon de la décoration en suivant le lien fourni
- Préparer un dépliant sur un logiciel de Publication Assistée par Ordinateur qui présente l'entreprise dans le cadre du salon de la décoration

### *Complexité (invariants)*

- Le formulaire en langue étrangère comprend des questions fermées (compréhension à la lecture) et une question ouverte (expression écrite)
- Le dépliant doit comprendre :
  - Les coordonnées de l'entreprise
  - Au moins une photo ou une image
  - Les personnes de contact
  - L'horaire d'ouverture
  - Un graphique illustrant l'affluence dans le magasin en fonction des jours de la semaine

### *Ressources*

- Un ordinateur avec connexion à Internet, un logiciel de traitement de texte, un tableur et un logiciel de Publication Assistée par Ordinateur
- Un lien pour un formulaire de réservation en langue étrangère
- Un téléphone

### Autonomie

- Seul

### Temps de réalisation

- À déterminer par l'équipe pédagogique

### Compétences du profil de formation

TÂCHES	COMPÉTENCES DU PROGRAMME
Créer, avec un logiciel de traitement de texte, une fiche d'émission d'appel téléphonique sur la base de consignes ou d'un modèle	5.3.3 Utiliser un logiciel de traitement de texte
Sur la base de la fiche créée, préparer un appel téléphonique à une postulante au poste de secrétaire pour lui fixer un rendez-vous avec le directeur selon les disponibilités de son agenda.	2.1.1 Communiquer au téléphone 8.1.5 Créer, consulter, modifier les auxiliaires électroniques (agendas, fichiers annuaires, ...)
Passer l'appel à cette postulante selon la fiche complétée.	
Rédiger un mail à un candidat qui n'a pas indiqué son numéro de téléphone et lui proposer deux créneaux de rendez-vous de 30 minutes. Joindre les informations sur l'itinéraire à suivre pour arriver à l'entreprise.	3.5.1 Utiliser les fonctions du courrier électronique 4.3.1 Expédier le courrier électronique de manière professionnelle
Compléter dans la langue adéquate un formulaire pour l'inscription au salon de la décoration en suivant le lien fourni.	8.1.6 Concevoir et utiliser des formulaires 9.4.1 Compléter un formulaire courant rédigé en langue étrangère
Préparer un dépliant sur un logiciel de Publication Assistée par Ordinateur qui présente l'entreprise dans le cadre du salon de la décoration	6.1.2 Utiliser un logiciel de publication par ordinateur 5.3.6 Utiliser un logiciel tableur (graphique)

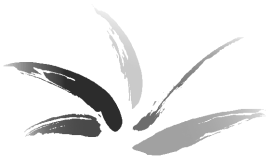
## GRILLE D'ÉVALUATION DE LA SIPS

CRITÈRE (QUALITÉ)	INDICATEUR (INDICES OBSERVABLES)	PONDÉRATION
<b>Qualité de la fiche téléphonique</b>	L'élève utilise correctement les fonctions d'un traitement de texte : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La mise en page est adéquate</li> <li>▪ La mise en forme est esthétique</li> </ul>	
	L'élève complète correctement la fiche pour préparer son appel : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Émetteur</li> <li>▪ Récepteur</li> <li>▪ Contact</li> <li>▪ Raison de l'appel</li> <li>▪ Objectif de l'appel</li> <li>▪ Prise de congé</li> <li>▪ Conclusion de l'appel</li> </ul>	
<b>Qualité de l'appel téléphonique</b>	L'élève respecte le protocole de prise de contact : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Forme le numéro de téléphone correct</li> <li>▪ Salue et se présente</li> <li>▪ S'assure d'être en ligne avec l'interlocuteur voulu</li> </ul>	
	L'élève traite adéquatement la communication : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fait part de l'objet de son appel : prise de rendez-vous</li> <li>▪ Salue l'interlocuteur pour prendre congé</li> </ul>	
	L'élève utilise une expression adéquate : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La voix est claire, posée et variée</li> <li>▪ Le ton est aimable, patient et agréable</li> <li>▪ Le registre de langage est adapté</li> <li>▪ Le débit est posé</li> </ul>	
<b>Qualité du mail</b>	Le mail comprend les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Une introduction</li> <li>▪ La proposition de rendez-vous selon les disponibilités du directeur</li> <li>▪ Une formule de politesse</li> <li>▪ Le fichier joint</li> </ul>	

<b>Qualité du dépliant de présentation</b>	<b>Le dépliant comprend :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Les coordonnées de l'entreprise</b></li> <li>▪ <b>Au moins une photo ou une image</b></li> <li>▪ <b>Les personnes de contact</b></li> <li>▪ <b>L'horaire d'ouverture</b></li> <li>▪ <b>Un graphique illustrant l'affluence dans le magasin en fonction des jours de la semaine</b></li> </ul>	
<b>Qualité des réponses du formulaire</b>	<b>L'élève :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Répond adéquatement aux questions fermées du formulaire en langue étrangère</li> <li>▪ Formule une réponse correcte à une question ouverte en langue étrangère</li> </ul>	

Approuvé par la Commission des programmes

Approuvé par la Commission des programmes



ENSEIGNEMENT CATHOLIQUE  
SECONDAIRE

**Fédération de l'Enseignement Catholique**

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