

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

## Consignes d'examens

Cycle	2021-2022 (1)
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](mailto:jurys@cfwb.be)

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

## I. Informations générales

### ●●● Identification de la matière

Nom de la matière dans le décret : Techniques d'accueil, d'organisation et de secrétariat

Volume horaire : 3 heures

### ●●● 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](http://www.wallonie-bruxelles-enseignement.be/progr/241-2004-249.pdf)

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)

Examen **oral**.

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 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%.