

Mars 2013



ENSEIGNEMENT CATHOLIQUE  
SECONDAIRE

# Sciences économiques et sociales

Fiches-options

## REMERCIEMENTS

La FESeC remercie les membres de la commission du secteur, les conseillers pédagogiques et les nombreux enseignants qui ont enrichi ce document de leur expérience et de leur regard constructif.

La FESeC remercie enfin les personnes qui en ont effectué une relecture attentive.

## AVERTISSEMENTS

Les auteurs et la FESeC ont produit cet ouvrage dans le respect des droits d'auteurs. Si toutefois, il devait y avoir une personne qui se sentait lésée, que celle-ci n'hésite pas à contacter le service production de la FESeC.

La FESeC a porté une attention toute particulière au respect de l'environnement dans l'élaboration de cet ouvrage.

Ce document respecte la nouvelle orthographe.

## 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

Guide de lecture .....	3
Organigramme.....	4
GESTION .....	5
SECRÉTARIAT-TOURISME.....	6
VENTE .....	7
TRAVAUX DE BUREAU .....	8
TECHNICIEN(NE) EN COMPTABILITÉ .....	9
TECHNICIEN(NE) COMMERCIAL(E) .....	10
TECHNICIEN(NE) DE BUREAU.....	12
AGENT(E) EN ACCUEIL ET TOURISME.....	13
VENDEUR(EUSE) .....	15
AUXILIAIRE ADMINISTRATIF(VE) ET D'ACCUEIL.....	17
GESTIONNAIRE DE TRÈS PETITES ENTREPRISES.....	19

# Guide de lecture

- Avertissement : la description des métiers est parfois empruntée aux « profils de formation » élaborés par le SFMQ.
- Dans les tableaux sectoriels qui suivent, il y a lieu de tenir compte de trois remarques.
  1. Un passage est toujours possible du technique vers le professionnel (exemple : de 4TQ en 5PB).  
De même, il y a un passage possible du professionnel vers le technique en redoublant (exemple: de 4 PB en 4 TQ).
  2. Les flèches indiquent des chemins « logiques » (l'option du 3<sup>e</sup> degré est directement préparée par celle du 2<sup>e</sup> degré).  
Tous les autres chemins restent évidemment possibles en théorie.
  3. Les numéros qui suivent l'intitulé de chaque option sont ceux des fiches A4 que l'on trouvera plus loin.
- L'enseignement Technique de qualification et l'enseignement professionnel organisent des options groupées dans 9 secteurs.

- |                      |                            |                           |
|----------------------|----------------------------|---------------------------|
| 1. Agronomie         | 4. Hôtellerie-Alimentation | 7. Économie               |
| 2. Industrie         | 5. Habillement et textile  | 8. Services aux personnes |
| 3. Bois-Construction | 6. Arts appliqués          | 9. Sciences appliquées    |

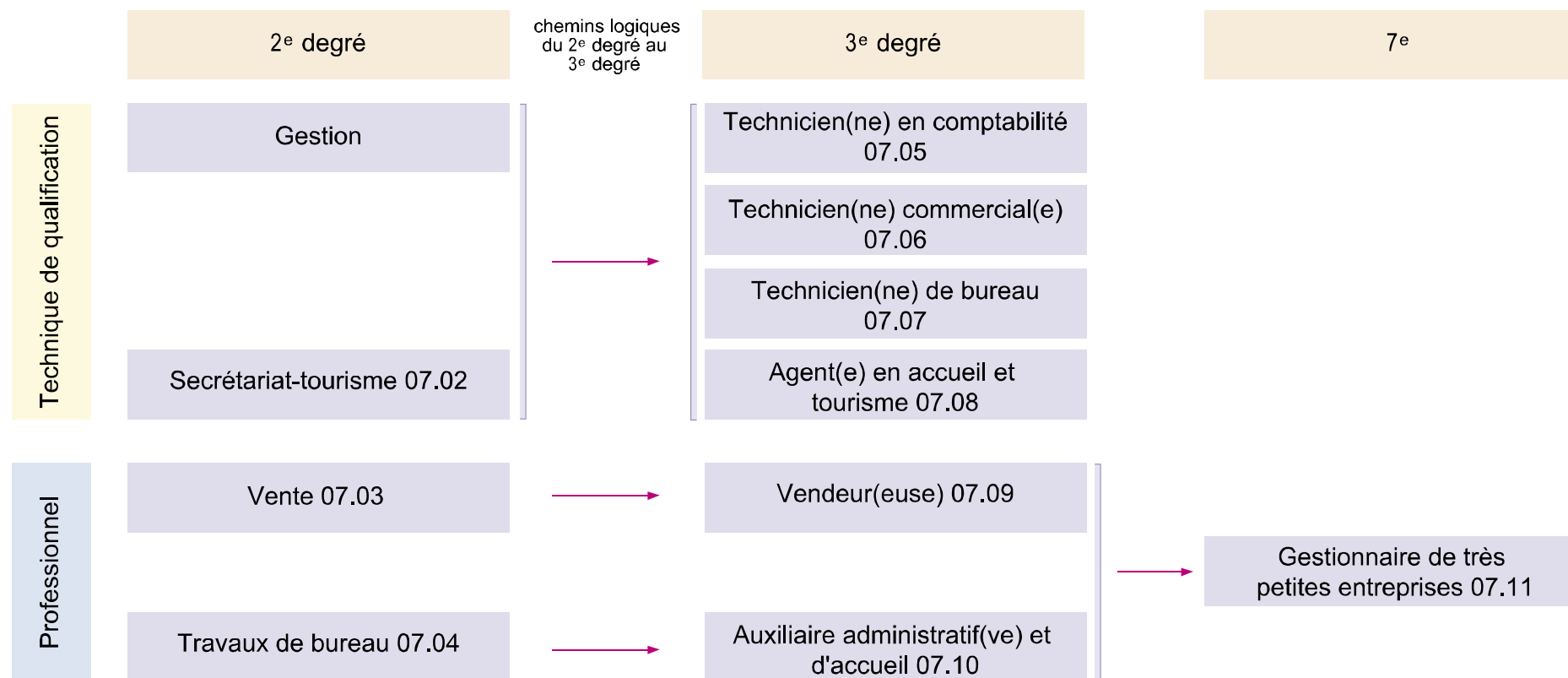
Vous trouverez dans les pages qui suivent des tableaux synoptiques des options proposées dans chacun de ces 9 secteurs.

- L'enseignement Technique de qualification et l'enseignement professionnel se distinguent par la part relative de la formation générale et de la formation technique et pratique. Sans entrer dans les détails, il faut savoir que les grilles de la FESeC prévoient les répartitions suivantes.

	Technique de qualification		Professionnel	
	2 <sup>e</sup> degré (3 <sup>e</sup> et 4 <sup>e</sup> années)	3 <sup>e</sup> degré (5 <sup>e</sup> et 6 <sup>e</sup> années)	2 <sup>e</sup> degré (3 <sup>e</sup> et 4 <sup>e</sup> années)	3 <sup>e</sup> degré (5 <sup>e</sup> et 6 <sup>e</sup> années)
Formation générale (y compris religion et éducation physique)	14 minimums	12 minimums	9	12
Formation technique et pratique	le plus souvent 16	le plus souvent 16	le plus souvent 20	le plus souvent 20
Activités au choix des établissements	0 à 4	0 à 8	0 à 7	0 à 4
<b>Total général</b>	<b>30 à 36</b>	<b>28 à 36</b>	<b>29 à 36</b>	<b>32 à 36</b>

- La plupart des options du 3<sup>e</sup> degré préconisent des stages, compléments naturels et utiles de l'apprentissage en école. Ces stages non rémunérés peuvent entrer, dans une proportion à déterminer par chaque établissement, dans l'évaluation des compétences et savoirs acquis.

# Organigramme



## GESTION

<b>OPTION</b>			<b>FICHE 07.01</b>
<b>DEGRÉ</b>	2 <sup>e</sup> degré Technique de qualification		
<b>SUITES LOGIQUES AU 3<sup>e</sup> DEGRÉ</b>	Technicien(ne) en comptabilité Technicien(ne) commercial(e) Technicien(ne) de bureau Agent(e) en accueil et tourisme		
<b>GRILLE HORAIRE</b>		<i>en 3<sup>e</sup></i>	<i>en 4<sup>e</sup></i>
	Économie de l'entreprise	3 ou 4	3 ou 4
	Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat	2 ou 3	2 ou 3
	Bureautique	4	4
	Langues modernes I	3 ou 4	3 ou 4
	Langues modernes II	3 ou 4	3 ou 4
	<b>Total</b>	<b>16 à 18</b>	<b>16 à 18</b>
<b>OBJECTIFS DE LA FORMATION</b>	<p>Le 2<sup>e</sup> degré a pour objectif de développer les compétences de base communes aux 4 formations proposées au 3<sup>e</sup> degré du Secteur Économie.</p> <p>Mais, ce 2<sup>e</sup> degré développe aussi pour les élèves des compétences qui leur permettront de s'engager dans leur vie personnelle et professionnelle avec plus d'aisance.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En Bureautique, l'élève est initié aux fonctions de base du traitement de texte, acquiert la maîtrise du clavier, est initié aux fonctions de base du tableur ainsi qu'à l'un ou l'autre logiciel de présentation assistée par ordinateur.</li> <li>• En Économie de l'entreprise, le 2<sup>e</sup> degré balaie les différentes étapes du fonctionnement de l'entreprise en l'intégrant dans une réflexion plus globale sur l'économie générale et l'éducation du consommateur. Une initiation aux documents commerciaux et à la comptabilité est prévue.</li> <li>• En Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat, l'élève sera initié aux compétences d'expression et de communication orale en face à face, au téléphone et électronique, de classement manuel et électronique, de gestion du courrier manuel et électronique, de traitement de l'information, de prise de notes, etc. qui se retrouvent dans les 4 métiers du 3<sup>e</sup> degré du Secteur Économie.</li> </ul>		
<b>PRÉREQUIS ET QUALITÉ</b>	<p>Les mises en situations d'apprentissage partiront de la vie courante du jeune pour aboutir petit à petit au monde de l'entreprise.</p> <p>Ce second degré permet aussi de dépister chez le jeune son intérêt, ses aptitudes et ses compétences de base :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• plus orales, avec un intérêt pour le développement des compétences en Langues modernes : une orientation vers les options Technicien(ne) commercial(e), Technicien de bureau (téléphoniste-réceptionniste) ou Agent(e) en accueil et tourisme sera plus appropriée ;</li> <li>• plus écrites, avec un intérêt pour le développement des compétences en mathématiques, une orientation vers l'option Technicien(ne) en comptabilité sera préférée ;</li> <li>• plus écrites, avec un intérêt pour le développement de compétences en Français, une orientation vers l'option Technicien de bureau sera préférée.</li> </ul> <p>Dans tous les cas, l'élève sera amené à travailler sur différents logiciels informatiques, en constante évolution qu'il devra maîtriser avec dextérité.</p>		
<b>REMARQUES PARTICULIÈRES</b>	<p>Les programmes du 2<sup>e</sup> degré TQ des options groupées du Secteur Économie ont été conçus comme polyvalents pour le Secteur Économie.</p> <p>Les programmes des cours de l'option groupée Secrétariat-Tourisme et Gestion sont donc les mêmes, à l'exception du cours au choix de l'établissement « Études touristiques du milieu ».</p>		

## SECRETARIAT-TOURISME

<b>OPTION</b>			<b>FICHE 07.02</b>
<b>DEGRÉ</b>	2 <sup>e</sup> degré Technique de Qualification		
<b>SUITES LOGIQUES AU 3<sup>e</sup> DEGRÉ</b>	Technicien(ne) en comptabilité Technicien(ne) commercial(e) Technicien(ne) de bureau Agent(e) en accueil et tourisme		
<b>GRILLE HORAIRE</b>		<i>en 3<sup>e</sup></i>	<i>en 4<sup>e</sup></i>
	Économie de l'entreprise <i>ou</i> Étude touristique du milieu	3 ou 4	3 ou 4
	Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat	2 ou 3	2 ou 3
	Bureautique	4	4
	Langues modernes I	3 ou 4	3 ou 4
	Langues modernes II	3 ou 4	3 ou 4
	<b>Total</b>	<b>16 à 18</b>	<b>16 à 18</b>
<b>OBJECTIFS DE LA FORMATION</b>	<p>Le 2<sup>e</sup> degré a pour objectif de développer les compétences de base communes aux 4 formations proposées au 3<sup>e</sup> degré du Secteur Économie.</p> <p>Mais, ce 2<sup>e</sup> degré développe aussi pour les élèves des compétences qui leur permettront de s'engager dans leur vie personnelle et professionnelle avec plus d'aisance.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En Bureautique, l'élève est initié aux fonctions de base du traitement de texte, acquiert la maîtrise du clavier, est initié aux fonctions de base du tableur ainsi qu'à l'un ou l'autre logiciel de présentation assistée par ordinateur.</li> <li>• En Économie de l'entreprise, le 2<sup>e</sup> degré balaie les différentes étapes du fonctionnement de l'entreprise en l'intégrant dans une réflexion plus globale sur l'économie générale et l'éducation du consommateur. Une initiation aux documents commerciaux et à la comptabilité est prévue.</li> <li>• En Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat, l'élève sera initié aux compétences d'expression et de communication orale en face à face, au téléphone et électronique, de classement manuel et électronique, de gestion du courrier manuel et électronique, de traitement de l'information, de prise de notes, etc. qui se retrouvent dans les 4 métiers du 3<sup>e</sup> degré du Secteur Économie.</li> </ul> <p>Les mises en situations d'apprentissage partiront de la vie courante du jeune pour aboutir petit à petit au monde de l'entreprise.</p>		
<b>PRÉREQUIS ET QUALITÉ</b>	<p>Ce second degré permet aussi de dépister chez le jeune son intérêt, ses aptitudes et compétences de base :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• plus orales, avec un intérêt pour le développement des compétences en Langues modernes : une orientation vers les options Technicien(ne) commercial(e), Technicien de bureau (téléphoniste-réceptionniste) ou Agent(e) en accueil et tourisme sera plus appropriée ;</li> <li>• plus écrites, avec un intérêt pour le développement des compétences en mathématiques, une orientation vers l'option Technicien(ne) en comptabilité sera préférée ;</li> <li>• plus écrites, avec un intérêt pour le développement de compétences en Français, une orientation vers l'option Technicien de bureau sera préférée.</li> </ul> <p>Dans tous les cas, l'élève sera amené à travailler sur différents logiciels informatiques, en constante évolution qu'il devra maîtriser avec dextérité.</p>		
<b>REMARQUES PARTICULIÈRES</b>	<p>Certaines écoles peuvent faire le choix de remplacer le cours d'Économie de l'entreprise par un cours d'Études touristiques du milieu.</p> <p>Les programmes du 2<sup>e</sup> degré TQ des options groupées du Secteur Économie ont été conçus comme polyvalents pour le Secteur Économie.</p> <p>Les programmes des cours de l'option groupée Secrétariat-Tourisme et Gestion sont donc les mêmes, à l'exception du cours au choix de l'établissement « Études touristiques du milieu ».</p>		

**OPTION****VENTE****DEGRÉ**2<sup>e</sup> degré Professionnel**FICHE 07.03****SUITES LOGIQUES AU 3<sup>e</sup> DEGRÉ**

Vendeur(euse)

**GRILLE HORAIRE**

	en 3 <sup>e</sup>	en 4 <sup>e</sup>
Art de la vente	4	4
Français : Communication	2	2
Économie de l'entreprise	4	4
Informatique appliquée	4	4
Étalage-Promotion des marchandises	4	4
Langue moderne	2 à 4	2 à 4
<b>Total</b>	<b>20 à 22</b>	<b>20 à 22</b>

**OBJECTIFS DE LA FORMATION**

Au 2<sup>e</sup> degré, l'option Vente permet déjà à l'élève de se familiariser avec les compétences de base nécessaires au métier du Vendeur et se rendre compte ainsi de la pertinence de son choix.

Le cours d'Art de la vente travaille les qualités du vendeur (dont la présentation), analyse l'implantation et l'organisation des magasins, apprend à connaître et expliquer les caractéristiques des produits, particulièrement liés aux produits de base de magasins de grande distribution. Il apprend à s'y retrouver dans les références courantes tant manuelles qu'électroniques.

Communication : le cours permet au jeune de mieux appréhender son propre fonctionnement dans les situations de communications orales. Il découvrira les éléments physiques, psychologiques, verbaux qui lui sont propres dans sa manière de communiquer et qu'il peut s'il y a lieu corriger.

Le cours d'Économie de l'entreprise balaie les différentes étapes du fonctionnement de l'entreprise en partant d'un magasin et donc du travail d'un vendeur. Une initiation aux documents commerciaux de base est prévue. Cette approche s'intègre aussi dans une réflexion plus globale sur l'économie générale et l'éducation du consommateur.

L'élève est initié aux fonctions de base du traitement de texte, est initié aux fonctions de base du tableur ainsi qu'à l'un ou l'autre logiciel de présentation assistée par ordinateur en fonction de petites mises en situation concrète.

Le cours d'Étalage-promotion des marchandises initie les élèves à la mise en valeur des marchandises en développant :

- la connaissance et l'aptitude à la mise en scène des produits, des éléments et accessoires sur des rayons et présentoirs ;
- la compétence à la réalisation d'étiquettes et de petites affichettes ;
- la mise en œuvre progressive d'outils et de matériaux en usage dans la profession ;
- le goût du beau - aspect esthétique - par une formation et une éducation au niveau des formes, des couleurs, des matières.

**PRÉREQUIS ET QUALITÉ****REMARQUES PARTICULIÈRES**

## TRAVAUX DE BUREAU

<b>OPTION</b>			
<b>DEGRÉ</b>	2 <sup>e</sup> degré Professionnel		<b>FICHE 07.04</b>
<b>SUITES LOGIQUES AU 3<sup>e</sup> DEGRÉ</b>	Auxiliaire administratif(ve) et d'accueil		
<b>GRILLE HORAIRE</b>		<i>en 3<sup>e</sup></i>	<i>en 4<sup>e</sup></i>
	Économie de l'entreprise	4	4
	Techniques d'accueil,	4	4
	Techniques du secrétariat	4	4
	Informatique appliquée	6	6
	Langue moderne	2 à 4	2 à 4
	<b>Total</b>	<b>20 à 22</b>	<b>20 à 22</b>
<b>OBJECTIFS DE LA FORMATION</b>	<p>Le 2<sup>e</sup> degré a pour objectif de développer les compétences de base du métier d'Auxiliaire administratif(ve) et d'accueil.</p> <p>Mais ce 2<sup>e</sup> degré développe aussi pour les élèves des compétences qui leur permettront de s'engager dans leur vie personnelle et professionnelle avec plus d'aisance.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En Informatique appliquée, l'élève est initié aux fonctions de base du traitement de texte, acquiert la maîtrise du clavier, est initié aux fonctions de base du tableur ainsi qu'à l'un ou l'autre logiciel de présentation assistée par ordinateur en fonction de petites mises en situation concrète.</li> <li>• En Économie de l'entreprise, le 2<sup>e</sup> degré balaie les différentes étapes du fonctionnement de l'entreprise en l'intégrant dans une réflexion plus globale sur l'économie générale et l'éducation du consommateur. Une initiation aux documents commerciaux est prévue.</li> <li>• En Techniques d'accueil et Techniques de secrétariat, l'élève sera initié aux compétences d'expression et de communication orale en face à face, au téléphone et électronique, de classement manuel et électronique, de gestion du courrier manuel et électronique, de traitement de l'information, de prise de notes, etc. qui se retrouvent dans les 4 métiers du 3<sup>e</sup> degré du Secteur Économie.</li> </ul> <p>Les mises en situations d'apprentissage partiront de la vie courante du jeune pour aboutir petit à petit au monde de l'entreprise</p>		
<b>PRÉREQUIS ET QUALITÉ</b>			
<b>REMARQUES PARTICULIÈRES</b>	Le développement des compétences en langues étrangères fait partie intégrante de la formation.		



## TECHNICIEN(NE) EN COMPTABILITÉ

FICHE 07.05

<b>OPTION</b>		
<b>DEGRÉ</b>	3 <sup>e</sup> degré Technique de qualification	
<b>ORIGINES LOGIQUES AU 2<sup>e</sup> DEGRÉ</b>	Gestion ou Secrétariat-tourisme	
<b>7<sup>es</sup> ACCESSIBLES</b>		
<b>ÉTUDES SUPÉRIEURES EN RELATION DIRECTE</b>	Baccalauréat en Comptabilité, mais aussi en Marketing, en Droit, ...	
<b>GRILLE HORAIRE</b>		<i>en 5<sup>e</sup></i> <i>en 6<sup>e</sup></i>
	Techniques comptables et Outils de gestion	8      -
	Informatique de Gestion	4 à 6      -
	Exercices pratiques de comptabilité et Gestion	-      7 à 9
	Activités d'insertion professionnelle	-      2 à 4
	Questions économiques-juridiques-sociales	-      4
	Langues modernes	4 à 6      4 à 6
	<b>Total</b>	<b>16 à 20</b> <b>18 à 22</b>
<b>DESCRIPTION DU MÉTIER</b>	<p>L'aide-comptable exécute, en tout ou en partie, les opérations liées aux activités d'un service comptable. Les tâches concrètes dont il/elle sera chargé(e) effectivement pourront varier selon que les fonctions sont associées en entreprise, dans une fiduciaire ou dans un service public.</p> <p>Dans les PME, son contrat est fréquemment associé à celui d'un secrétariat administratif. Les principales fonctions d'un traitement de texte et d'un tableur font donc également partie de la formation ainsi que les nouvelles technologies en matière d'information et de communication (TIC).</p> <p>Il/elle veille à sa propre formation continuée : il s'informe de l'évolution législative, informatique et technique.</p>	
<b>OBJECTIFS DE LA FORMATION</b>	<p>La formation permettra à l'élève, au terme de sa formation de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gérer les documents administratifs et comptables et comptabiliser les opérations commerciales courantes liées au commerce intérieur et les opérations financières qui s'y rapportent ;</li> <li>• réaliser les opérations comptables d'une entreprise d'import-export liées à la dernière période de l'exercice.</li> </ul> <p>La formation s'articule autour de quelques grandes compétences.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer la facturation fournisseurs - documents à l'entrée.</li> <li>• Gérer la facturation clients - documents à la sortie.</li> <li>• Gérer les documents relatifs à la TVA.</li> <li>• Gérer les documents financiers.</li> <li>• Effectuer des opérations diverses courantes.</li> <li>• Participer aux travaux de fin d'exercice et/ou aux clôtures intermédiaires.</li> </ul> <p>En outre, le développement de ces compétences implique la maîtrise de notions de Droit (civil, commercial, des sociétés, fiscal et social), d'Économie financière, d'Économie générale, d'Organisation et de Gestion d'entreprises et d'Informatique de Gestion.</p> <p>La maîtrise des logiciels courants en bureautique fait donc partie de la formation.</p>	
<b>PRÉREQUIS ET QUALITÉ</b>	<p>La maîtrise des fonctions de base du traitement de texte et du tableur. Une initiation aux documents comptables et à la comptabilisation. Un minimum d'acquis en langues constituera un plus.</p>	
<b>REMARQUES PARTICULIÈRES</b>	<p>Cette formation permet l'octroi du certificat officiel de « Connaissance de gestion de base ».</p>	

**OPTION****TECHNICIEN(NE) COMMERCIAL(E)****DEGRÉ**3<sup>e</sup> degré Technique de qualification

FICHE 07.06

**ORIGINES LOGIQUES  
AU 2<sup>e</sup> DEGRÉ**

Gestion et Secrétariat-tourisme

**7<sup>es</sup> ACCESSIBLES****ÉTUDES SUPÉRIEURES  
EN RELATION DIRECTE**

Baccalauréat en Marketing, mais aussi en Comptabilité, en Droit, ...

**GRILLE HORAIRE**

	<i>en 5<sup>e</sup></i>	<i>en 6<sup>e</sup></i>
Techniques de Vente et de Marketing	5	-
Activités - Techniques comptables	3	-
Informatique de Gestion	4	-
Communication professionnelle	2	-
Exercices pratiques de Vente et de Gestion	-	7 à 9
Activités d'insertion professionnelle	-	2 à 4
Questions économiques – juridiques - sociales	-	3
Langues modernes	6 à 8	6 à 8
<b>Total</b>	<b>20 à 22</b>	<b>20 à 22</b>

**DESCRIPTION DU  
MÉTIER**

Le(la) Technicien(ne) commercial(e) est avant tout un(e) vendeur(euse) qualifié(e). L'argumentation d'une vente et la gestion du processus achat vente sont donc centrales dans ce métier, ce qui postule une identification précise des publics cibles de l'action commerciale et de leurs motivations d'achat, une connaissance précise des produits et des services, de leurs caractéristiques objectives et subjectives, et une maîtrise suffisante des techniques courantes de marketing.

L'utilisation des outils informatiques (traitement de texte, base de données, tableur, logiciel comptable pour la facturation, télécommunication) est indispensable pour s'inscrire dans les mutations actuelles de l'activité commerciale.

Les qualités de présentation, de correction, de discrétion, d'honnêteté doivent être également soulignées. La pratique courante d'une langue étrangère est par ailleurs souvent exigée par les employeurs.

**OBJECTIFS DE LA  
FORMATION**

La formation permettra à l'élève, à l'issue de sa formation d'exercer les postes de travail de :

- Vendeur qualifié : argumenter la vente d'un produit spécialisé (y compris en langues étrangères) ;
- Employé administratif et comptable : réaliser les activités technico-commerciales (y compris en langues étrangères) ;
- Gérant indépendant : mettre en place la stratégie commerciale.

La formation s'articule autour de quelques grandes compétences.

- Appliquer des techniques de marketing.
- Argumenter une vente.
- Assurer le processus achat-vente.
- Communiquer en milieu professionnel.
- Utiliser les outils informatiques.
- Appliquer les règles de sécurité et d'hygiène.
- S'intégrer dans la vie professionnelle.

**OBJECTIFS DE LA  
FORMATION**

Cette formation prévoit une solide formation théorique ciblée sur des compétences d'analyse de marchés, de compréhension du fonctionnement des entreprises de distribution et de l'architecture de leur système de travail, de gestion des activités administratives, financières et logistiques.

En outre, le développement de ces compétences implique la maîtrise de notions de Droit, d'Économie générale, et de Gestion d'entreprises et Informatique de Gestion. La maîtrise des logiciels courants en bureautique fait donc partie de la formation.

**PRÉREQUIS ET  
QUALITÉS**

Un minimum d'acquis en langues. La maîtrise des fonctions de base du traitement de texte. Une initiation aux documents comptables et à la comptabilisation.

**REMARQUES  
PARTICULIÈRES**

Cette formation permet l'octroi du certificat officiel de « Connaissance de gestion de base ».

## TECHNICIEN(NE) DE BUREAU

<b>OPTION</b>		
<b>DEGRÉ</b>	3 <sup>e</sup> degré Technique de qualification	<b>FICHE 07.07</b>
<b>ORIGINES LOGIQUES AU 2<sup>e</sup> DEGRÉ</b>	Secrétariat - tourisme et Gestion	
<b>7<sup>es</sup> ACCESSIBLES</b>		
<b>ÉTUDES SUPÉRIEURES EN RELATION DIRECTE</b>	Baccalauréat en Assistant(e) de Direction, mais aussi en Comptabilité, en Marketing, en Droit	
<b>GRILLE HORAIRE</b>		<i>en 5<sup>e</sup></i> <i>en 6<sup>e</sup></i>
	Activités - Techniques comptables : Entreprise	4      -
	Communication professionnelle	4
	Outils - Applications bureautiques	6      -
	Exercices pratiques : Secrétariat	-      7 à 9
	Activités d'insertion professionnelle	-      2 à 4
	Questions économiques-juridiques-sociales	-      4
	Langues modernes	6 à 8      6 à 8
	<b>Total</b>	<b>20 à 22      20 à 24</b>
<b>DESCRIPTION DU MÉTIER</b>	<p>L'expression Technicien(ne) de bureau est une appellation générique couvrant divers métiers administratifs dont les fonctions consistent pour l'essentiel à recueillir, vérifier, trier, saisir, traiter, transformer, présenter des données, envoyer des informations écrites et orales de manière manuelle et/ou avec du matériel électronique ou informatique en Français et en Langues étrangères.</p> <p>Le contenu du travail varie selon les lieux de l'activité (services administratifs d'industrie, PME, entreprises commerciales, administrations publiques, banques, compagnies d'assurances, etc.), mais aussi dans des ASBL, offices du tourisme, hôpitaux, ...</p> <p>Le/la Technicien(ne) de bureau assure également des fonctions relevant de l'emploi d'Aide comptable particulièrement dans les petites entreprises.</p>	
<b>OBJECTIFS DE LA FORMATION</b>	<p>La formation de Technicien de bureau permettra à l'élève, à l'issue de sa formation d'exercer 3 postes de travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Téléphoniste-réceptionniste dans des milieux professionnels spécialisés (y compris en langues étrangères) : accueillir, renseigner et orienter un interlocuteur en utilisant les nouvelles technologies d'Information et de Communication (TIC), en Français et en langues étrangères, tout en assurant la gestion administrative courante.</li> <li>• Encodeur(se) de données : utiliser l'outil bureautique dans le cadre d'un travail administratif (y compris en langues étrangères).</li> <li>• Employé(e) administratif(ve) : traiter et gérer des dossiers administratifs et comptables à l'aide de différents logiciels bureautiques et comptables (y compris en langues étrangères).</li> </ul> <p>Le développement de ces compétences implique la maîtrise de notions de base en Économie, en Droit (civil, commercial, fiscal, social, public), en Comptabilité et en Gestion.</p>	
<b>PRÉREQUIS ET QUALITÉ</b>	Un bon acquis et une disposition pour les langues. La maîtrise des fonctions de base du traitement de texte et des compétences en maîtrise du clavier. Une initiation aux documents comptables et à la comptabilisation.	
<b>REMARQUES PARTICULIÈRES</b>	Cette formation permet l'octroi du certificat fédéral officiel de « Connaissance de gestion de base ».	

**OPTION****AGENT(E) EN ACCUEIL ET TOURISME****DEGRÉ**3<sup>e</sup> degré Technique de qualification**FICHE 07.08****ORIGINES LOGIQUES  
AU 2<sup>e</sup> DEGRÉ**

Secrétariat - tourisme et Gestion

**7<sup>es</sup> ACCESSIBLES****ÉTUDES SUPÉRIEURES  
EN RELATION DIRECTE**

Baccalauréat en Tourisme, en relations publiques, ... mais aussi en Assistant(e) de Direction

**GRILLE HORAIRE**

	<i>en 5<sup>e</sup></i>	<i>en 6<sup>e</sup></i>
Organisation des entreprises du tourisme	4	-
Communication professionnelle	4	-
Étude touristique du milieu (aspects géographique, historique et culturel)	4	-
Techniques du tourisme	-	8 à 10
Activités d'insertion professionnelle	-	2 à 4
Langues modernes	8 à 10	8 à 10
<b>Total</b>	<b>20 à 22</b>	<b>20 à 22</b>

**DESCRIPTION DU  
MÉTIER**

Les employé(e)s en agence de voyages ou en office du tourisme (syndicats d'initiative, maisons du tourisme) s'expriment dans un langage accessible à tous les types de publics.

La maîtrise de l'anglais de base est indispensable à l'exercice du métier, de même que la pratique d'une autre langue étrangère.

Ce type d'emploi postule un sens aigu de la communication (en face à face et au téléphone) et une connaissance précise des caractéristiques des produits distribués, destinations proposées par l'agence, attractions de la zone géographique couverte par l'office (patrimoine, manifestations, services publics, etc.).

En conséquence, la capacité à chercher l'information, à la synthétiser et à la présenter est jugée essentielle. Par ailleurs, l'Agent(e) technique en accueil et tourisme est aussi – et surtout – un(e) vendeur(euse) de loisirs, chargé(e) de l'accueil de la clientèle.

Les évolutions technologiques ont une influence importante sur les méthodes de travail, notamment en matière de réservations. Il est donc indispensable que l'agent(e) maîtrise les outils informatiques les plus courants dans sa profession.

**OBJECTIFS DE LA  
FORMATION**

La formation s'articule autour de 3 postes de travail qui s'effectuent dans un milieu professionnel qui suppose une bonne connaissance de langues étrangères.

- Téléphoniste-réceptionniste dans un milieu professionnel touristique : accueillir et renseigner un visiteur dans un office de tourisme, une attraction touristique, ...
- Agent d'accueil et aide-guide touristique : participer à la préparation et l'organisation d'activités de relations publiques, de voyages, visites touristiques guidées pour un groupe.
- Vendeur qualifié de produits touristiques : argumenter, négocier et conclure la vente d'un produit touristique en agence de voyages.

Mais aussi d'Employé administratif: toute la gestion des informations, de la réservation, de la billetterie... est complètement informatisée et suppose la maîtrise des logiciels spécifiques à ces entreprises spécifiques.

Toutes ces compétences sont développées dans le contexte particulier des produits touristiques proposés par les offices du tourisme et les agences de voyages, les attractions touristiques, les hôtels... etc.

**PRÉREQUIS ET  
QUALITÉ**

Un bon acquis et une disposition pour les langues. La maîtrise des fonctions de base du traitement de texte.

**REMARQUES  
PARTICULIÈRES**

OPTION	<b>VENDEUR(EUSE)</b>		
<b>DEGRÉ</b>	3 <sup>e</sup> degré Professionnel	<b>FICHE 07.09</b>	
<b>ORIGINES LOGIQUES AU 2<sup>e</sup> DEGRÉ</b>	Vente		
<b>7<sup>es</sup> ACCESSIBLES</b>	7PB Gestionnaire de très petites entreprises. 7PB Étalagiste. 7PB Agent(e) médicosocial(e).		
<b>ÉTUDES SUPÉRIEURES EN RELATION DIRECTE</b>			
<b>GRILLE HORAIRE</b>	<i>en 5<sup>e</sup></i> <i>en 6<sup>e</sup></i>		
	Art de la vente	4 à 6	2 à 4
	Gestion et Informatique appliquées	4	2 à 4
	Étalage - Promotion des marchandises	4	2 à 4
	Langues modernes	2 à 4	2 à 6
	Activités d'insertion professionnelle	2 à 4	2 à 4
	Stage	0 à 4	0 à 8
<b>Total</b>	<b>18 à 22</b>	<b>18 à 22</b>	
<b>DESCRIPTION DU MÉTIER</b>	<p>Le/la vendeur(euse) exerce ses fonctions en magasin de détail, en boutique ou dans une surface spécialisée. Les domaines d'activité sont vastes : équipement domestique (électroménager, luminaires, meubles, TV, Hifi, vaisselle, verrerie, revêtements de sols et de murs, etc.) ; produits utilitaires (outillage, bricolage, droguerie, etc.) ; alimentation générale ; équipement des personnes (confection, hygiène, chaussures, lingerie, maroquinerie, bijoux, etc.) ; produits culturels et ludiques ; articles de luxe ; services divers ; etc.</p> <p>Sa fonction principale est de vendre, c'est-à-dire d'accueillir la clientèle, de l'informer, de déceler ses besoins et ses motivations d'achat, d'argumenter une vente à partir d'une approche produit ou d'une approche client, de conclure la vente et d'en assurer le suivi.</p> <p>Aux compétences professionnelles et techniques, il convient d'ajouter particulièrement les qualités relationnelles de contact, de présentation, tant vis-à-vis de la clientèle que des membres de l'équipe de travail.</p> <p>Il/elle maîtrise les outils informatiques les plus courants qui ont envahi les magasins, tant au niveau de l'information que de la communication et la gestion.</p>		
<b>OBJECTIFS DE LA FORMATION</b>	<p>La formation permettra à l'élève, à l'issue de sa formation, d'exercer six postes de travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réassortisseur-Manutentionnaire : participer à la réception des marchandises, réassortir les rayons, réaliser une tête de gondole.</li> <li>• Téléphoniste-Réceptionniste : accueillir et renseigner un client.</li> <li>• Adjoint-chef de rayon : participer à la gestion des stocks, participer aux commandes.</li> <li>• Caissier : assurer les opérations de caisse et le suivi des ventes.</li> <li>• Vendeur qualifié : argumenter la vente d'un produit spécialisé.</li> <li>• Aide-étalagiste : participer à la réalisation de la vente promotionnelle d'un type de produit exposé dans la vitrine que vous avez réalisée.</li> </ul>		

**OBJECTIFS DE LA  
FORMATION**

La formation s'articule autour de quelques grandes compétences.

- Accueillir la clientèle, informer la clientèle.
- Argumenter une vente.
- Assurer la manutention des marchandises.
- Assurer la présentation et la mise en valeur des marchandises (étalage).
- Effectuer les opérations liées à l'enregistrement des marchandises et au paiement.
- Participer aux commandes et aux livraisons.
- Appliquer des techniques de vente à distance.
- Respecter les règles de sécurité et d'hygiène.
- Contribuer au bon fonctionnement du magasin et gérer la qualité.
- S'intégrer dans la vie professionnelle.

**PRÉREQUIS ET  
QUALITÉ**

Un minimum d'acquis en langues constituera un plus. Si possible être initié à l'outil informatique.

**REMARQUES  
PARTICULIÈRES**



OPTION	<b>AUXILIAIRE ADMINISTRATIF(VE) ET D'ACCUEIL</b>		
<b>DEGRÉ</b>	3 <sup>e</sup> degré Professionnel	<b>FICHE 07.10</b>	
<b>ORIGINES LOGIQUES AU 2<sup>e</sup> DEGRÉ</b>	Travaux de bureau		
<b>7<sup>es</sup> ACCESSIBLES</b>	7PB Gestionnaire de très petites entreprises. 7PB Agent(e) médicosocial(e)		
<b>ÉTUDES SUPÉRIEURES EN RELATION DIRECTE</b>			
<b>GRILLE HORAIRE</b>		<i>en 5<sup>e</sup></i>	<i>en 6<sup>e</sup></i>
	Techniques d'organisation : relation publique - sociale - secrétariat	4 à 6	4 à 6
	Outils - Applications bureautiques	4 à 6	4 à 6
	Langues modernes	2 à 4	2 à 4
	Activités d'insertion professionnelle	2 à 4	2 à 6
	Stages	0 à 4	0 à 8
	<b>Total</b>	<b>12 à 24</b>	<b>12 à 30</b>
<b>DESCRIPTION DU MÉTIER</b>	<p>Le métier s'apparente aux fonctions d'un employé de bureau polyvalent de premier niveau. Il s'articule autour de deux grands axes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Axe d'accueil des personnes</b> (en face à face, au téléphone) : l'auxiliaire d'accueil est amené à recevoir, informer et orienter des visiteurs, à recevoir, transmettre ou filtrer des communications téléphoniques. Ces fonctions postulent une bonne aptitude à l'oralité d'une part, un sens aigu du service et des relations humaines d'autre part. L'emploi s'exerce en principe dans un hall de réception, seul(e) ou en équipe selon le volume des activités et les flux de visiteurs. La fréquence des appels (signaux visuels et acoustiques) et la diversité des demandes nécessitent une vigilance permanente. Les lieux de travail sont multiples : entreprises, administrations publiques, centres hospitaliers, garages, associations diverses, etc.</li> <li>• <b>Axe de soutien des activités de secrétariat</b> : il/elle a pour fonctions spécifiques de saisir et de présenter des documents divers pour un service ou pour un chef hiérarchique, à l'aide de techniques bureautiques (en particulier le traitement de texte), de trier, classer et archiver des documents selon les procédures fixées, de gérer le courrier. Dans certaines entreprises, il/elle assure également la présentation visuelle de documents dans le respect des normes et de la charte graphique d'une entreprise ou d'un service administratif.</li> </ul>		
<b>OBJECTIFS DE LA FORMATION</b>	<p>La formation permettra aux élèves, à l'issue de leur formation, d'exercer 3 postes de travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Téléphoniste-réceptionniste</b> : accueillir, renseigner et orienter un interlocuteur en utilisant les TIC.</li> <li>• <b>Agent d'accueil</b> : participer à l'organisation de relations publiques et en assurer l'accueil.</li> <li>• <b>Encodeur de données</b> : utiliser l'outil bureautique dans le cadre d'un travail administratif.</li> </ul> <p>La formation s'articule autour de quelques grandes compétences.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir des visiteurs, des clients (au téléphone, en face à face).</li> <li>• Saisir des textes, encoder des données.</li> <li>• Utiliser les outils de la communication et de l'information.</li> <li>• Assurer le traitement du courrier entrant et sortant.</li> <li>• Participer à des activités de relations publiques.</li> <li>• S'intégrer dans le milieu professionnel.</li> </ul>		

**PRÉREQUIS ET  
QUALITÉ**

Un minimum d'acquis en langue constituera un plus. Si possible être initié à l'outil informatique.

**REMARQUES  
PARTICULIÈRES**

OPTION	<b>GESTIONNAIRE DE TRÈS PETITES ENTREPRISES</b>	
<b>DEGRÉ</b>	7 <sup>o</sup> Professionnelle	<b>FICHE 07.11</b>
<b>ORIGINES LOGIQUES AU 3<sup>e</sup> DEGRÉ</b>	<p>6<sup>o</sup> Qualification Professionnelle</p> <p>Les 6<sup>o</sup> de toutes options de Technique qualification et de Transition pour des élèves qui veulent acquérir le certificat fédéral officiel de « Connaissance de Gestion de base » pour devenir indépendant.</p>	
<b>ÉTUDES SUPÉRIEURES EN RELATION DIRECTE</b>		
<b>GRILLE HORAIRE</b>		<i>en 7<sup>o</sup></i> 4 à 6 6 à 8 8 à 10 <b>18 à 24</b>
<b>DESCRIPTION DU MÉTIER</b>	<p>Le profil de qualification reprend les cinq grandes fonctions de travail du/de la gestionnaire de ce qu'il est convenu d'appeler de Très Petites Entreprises (employant cinq personnes au maximum).</p> <p>Une sixième fonction devrait compléter ce curriculum : il s'agit de la fonction « technique » reprenant les activités spécifiques des métiers susceptibles d'être exercés sous le statut d'indépendant.</p> <p>Ces activités propres aux métiers n'auraient pu être décrites dans le présent profil. Pour les identifier, il convient de se référer aux profils de qualification de chacun de ces métiers.</p>	
<b>OBJECTIFS DE LA FORMATION</b>	<p>Les compétences de cette formation sont appliquées spécifiquement au métier technique de l'élève. Au terme de la formation, l'élève pourra obtenir le certificat fédéral officiel de « Connaissance de gestion de base » qui lui permet de devenir indépendant ou d'aider un indépendant dans sa gestion de l'entreprise comme employé ou conjoint aidant... au niveau administratif et comptable.</p> <p>À l'issue de cette formation, dans le cadre de son projet d'activité indépendante l'élève pourra :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• élaborer et créer son projet d'entreprise indépendante ;</li> <li>• gérer la stratégie commerciale de l'entreprise ;</li> <li>• assurer la gestion des ressources humaines ;</li> <li>• assurer la gestion comptable, financière et fiscale.</li> </ul> <p>La formation s'articule autour de quelques grandes compétences.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecter les législations professionnelles spécifiques à l'activité indépendante.</li> <li>- Construire un plan financier.</li> <li>- Gérer le commercial.</li> <li>- Assurer la gestion comptable et financière de l'entreprise.</li> <li>- Assurer la gestion des ressources humaines.</li> <li>- Assurer les activités techniques spécifiques aux métiers.</li> </ul>	

**OBJECTIFS DE LA  
FORMATION**

Les stages se dérouleront dans le métier de base de l'élève (cf. CQ6) ou seront liés à un nouveau projet professionnel futur d'indépendant (réel ou potentiel) ou encore se réaliseront dans une entreprise qui donnera l'occasion aux élèves d'appliquer les compétences en gestion vues en classe (ex. un commerce spécialisé). Ils permettront de poursuivre le développement :

- des compétences techniques (fonction 6 du profil de GTPE) ;
- des compétences relationnelles et celles liées à une intégration professionnelle efficiente comme indépendant ;
- des compétences en gestion.

**PRÉREQUIS ET  
QUALITÉ**

Toute la vie économique est complètement informatisée. Si l'élève ne dispose d'aucune formation de base à l'utilisation de l'outil informatique, l'équipe pédagogique prévoira un module de base de remise à niveau et travaillera sur base d'une pédagogie différenciée qui tiendra compte de cette situation.

**REMARQUES  
PARTICULIÈRES**