

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**SECTION**

**TECHNICIEN DE BUREAU**

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE DU TROISIEME DEGRE**

**CODE : 71 55 01 S20 D2**

**DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX**

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 15 mars 2017,  
sur avis conforme du Conseil général**

# TECHNICIEN DE BUREAU

## ENSEIGNEMENT SECONDAIRE DU TROISIEME DEGRE

### 1. FINALITES DE LA SECTION

#### 1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991, cette section doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale et culturelle;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

#### 1.2. Finalités particulières

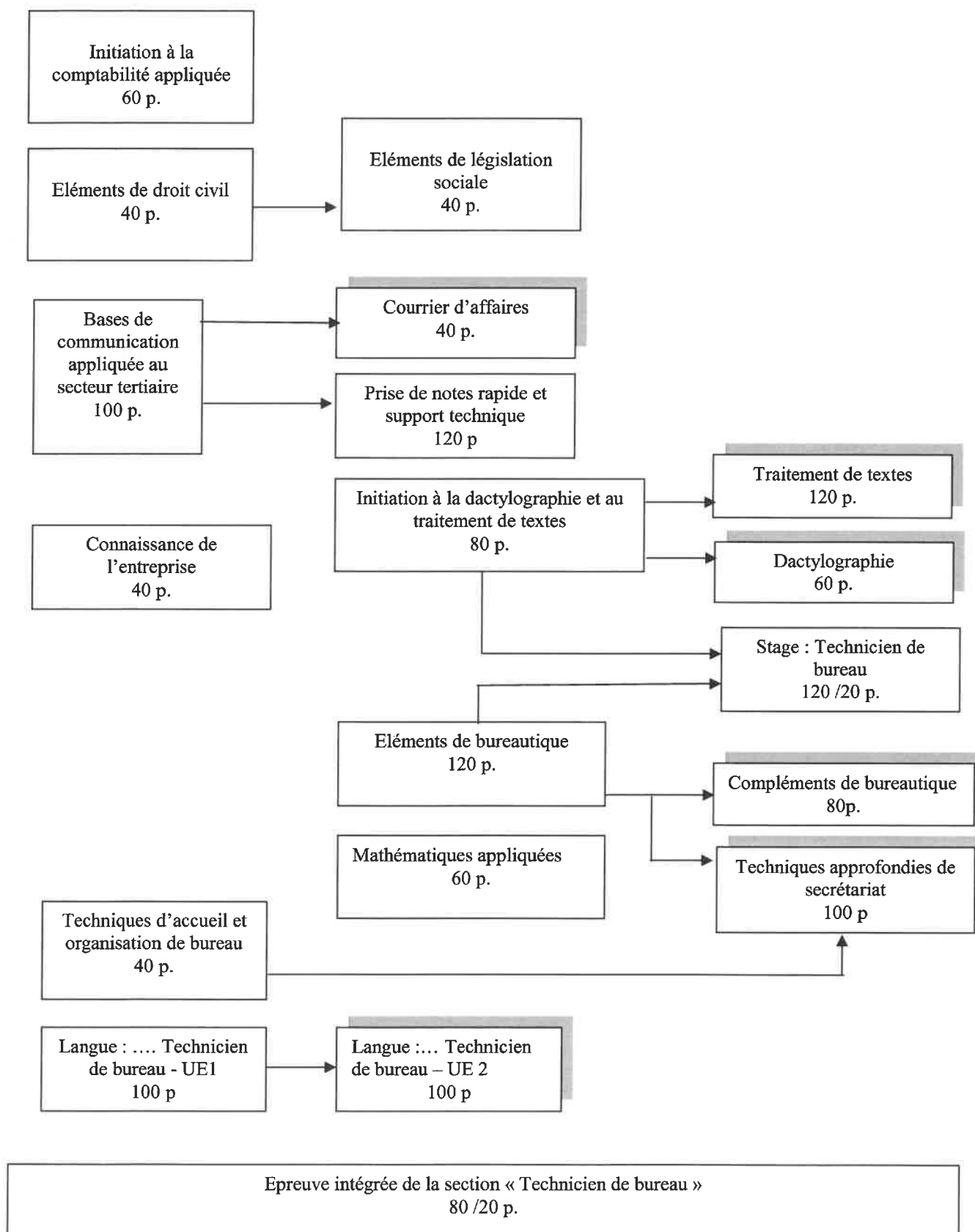
La section vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de prendre en charge les problèmes relatifs au travail administratif dans les entreprises et organisations tant privées que publiques ;
- ◆ de s'intégrer dans une équipe de travail ;
- ◆ de développer les compétences professionnelles suffisantes pour assurer la saisie, l'archivage, la gestion et le traitement des informations internes et externes d'une organisation ou d'une entreprise.

En outre, cette section doit permettre à l'étudiant de développer :

- ◆ des compétences transversales :
  - ◆ respecter les règles de déontologie professionnelle ;
  - ◆ collaborer à la gestion comptable ;
  - ◆ s'exprimer couramment en français ;
  - ◆ posséder les bases d'au moins une autre langue couramment utilisée dans les relations d'affaires ;
- ◆ des compétences spécifiques :
  - ◆ assurer une fonction d'accueil ;
  - ◆ assurer un suivi des tâches qui lui sont confiées.

### 3. MODALITES DE CAPITALISATION DE LA SECTIONEN DE TECHNICIEN DE BUREAU



#### 4. UNITES DE FORMATION CONSTITUTIVES DE LA SECTION

<u>Intitulés</u>	<u>Classement des U.F.</u>	<u>Code des U.F.</u>	<u>Code du domaine de formation</u>	<u>Unités déterminantes</u>	<u>Nombre de périodes</u>
Bases de communication appliquée au secteur tertiaire	ESST	035015U21D1	001		100
Mathématiques appliquées	ESST	012301U21D1	001		60
Eléments de bureautique	ESST	725101U21D1	701		120
Initiation à la dactylographie et au traitement de textes	ESST	723201U21D2	701		80
Techniques d'accueil et organisation de bureau	ESST	725201U21D1	701		40
Initiation à la comptabilité appliquée	ESST	711220U21D1	701		60
Eléments de droit civil	ESST	713201U21D1	703		40
Techniques approfondies de secrétariat	ESST	725203U21D2	701	X	100
Compléments de bureautique	ESST	725102U21D2	701	X	80
Connaissance de l'entreprise	ESST	718101U21D2	701		40
Eléments de législation sociale	ESST	713402U21D1	703		40
Courrier d'affaires	ESST	727101U21D2	701	X	40
Dactylographie	ESST	723202U21D2	701	X	60
Prise de notes rapide et support technique	ESST	726102U21D2	701		120
Traitement de textes	ESST	724102U21D2	701	X	120
Langue : Néerlandais Technicien de bureau – UE1	ESST	730175U21D2	705		100
Langue : Néerlandais Technicien de bureau – UE2	ESST	730176U21D2	705	X	100
ou					
Langue : Anglais Technicien de bureau – UE1	ESST	730275U21D2	705		(100)
Langue : Anglais Technicien de bureau – UE2	ESST	730276U21D2	705	(X)	(100)
ou					
Langue : Allemand Technicien de bureau – UE1	ESST	730375U21D2	705		(100)
Langue : Allemand Technicien de bureau – UE2	ESST	730376U21D2	705	(X)	(100)
Stage : Technicien de bureau	ESST	715501U21D1	705		120/20
Epreuve intégrée de la section : Technicien de bureau	ESSQ	715501U22D2	701		80/20

TOTAL DES PERIODES DE LA SECTION	
A) nombre de périodes suivies par l'étudiant	1500
B) nombre de périodes professeur	1340

## **2. TITRE DELIVRE A L'ISSUE DE LA SECTION**

Certificat de qualification de « Technicien de bureau » correspondant au certificat de qualification de « Technicien/Technicienne de bureau » délivré par l'enseignement secondaire supérieur de plein exercice.

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE**



**CONSEIL GENERAL DE L'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE**

**Profil professionnel**

**TECHNICIEN DE BUREAU**

**Enseignement secondaire du troisième degré**

Approuvé par le Conseil général de l'Enseignement de Promotion sociale le 24 septembre 2015

## TECHNICIEN DE BUREAU

### I – POSITIONNEMENT AU NIVEAU DU CADRE FRANCOPHONE DES CERTIFICATIONS (CFC)

Ce profil professionnel sera positionné au niveau 4 du Cadre francophone des certifications.

### II – CHAMP D'ACTIVITE

Le technicien de bureau<sup>1</sup> est un employé polyvalent dont les fonctions principales sont vouées au travail administratif dans les entreprises et organisations tant privées que publiques. Il s'intègre aux équipes de travail de l'organisation.

Le technicien de bureau est spécialisé dans la saisie, l'archivage et dans la gestion et le traitement des informations internes et externes de l'organisation ou de l'entreprise.

Il assure, en outre, une fonction d'accueil et est apte à collaborer à la gestion comptable.

Le technicien de bureau assure le suivi des tâches qui lui sont confiées.

Il s'exprime couramment en français et possède les bases d'au moins une autre langue couramment utilisée dans les relations d'affaires. Le technicien de bureau veillera à respecter les règles d'éthique professionnelle (respect du secret professionnel, de la confidentialité, ...).

### III - TÂCHES

Accueillir les visiteurs :

- ◆ les renseigner ;
- ◆ les orienter ;
- ◆ réceptionner les appels téléphoniques, les filtrer, les orienter vers leur destinataire ;
- ◆ veiller à l'organisation d'une réunion voire d'une activité particulière ;
- ◆ assurer le suivi des tâches susmentionnées.

Assurer la gestion des informations courantes :

- ◆ lire les courriers, les fax, les courriers électroniques, les documents en vue de découvrir l'objet du message et effectuer les différentes opérations de tri, d'enregistrement et de classement ;
- ◆ faire parvenir les pièces aux destinataires en tenant compte des procédures et de l'organigramme de l'entreprise ;
- ◆ vérifier l'exhaustivité et la conformité des documents, du courrier (interne-externe), à la réception et à l'envoi (application de procédures de contrôle) ;
- ◆ signaler à la personne responsable la non-adéquation des documents ;

<sup>1</sup> Le masculin est utilisé à titre épiciène

- ◆ saisir les informations, avec une dextérité et une rapidité professionnelles à l'aide des outils bureautiques et selon les règles et usages en vigueur ;
- ◆ collaborer à la création, saisir, traiter tout document professionnel (lettre, compte-rendu, formulaire, rapport, dossier comptable et déclarations diverses) ;
- ◆ produire des documents différenciés (tableaux statistiques, graphes) ;
- ◆ appliquer les techniques courantes d'archivage manuelles ou automatisées ;
- ◆ appliquer des techniques de reproduction et de récupération de documents ;
- ◆ collationner tous les éléments relatifs au calcul des salaires ;
- ◆ participer aux inventaires.

Traiter des données - gérer un dossier :

- ◆ identifier le problème à traiter et lui appliquer les procédures standards de résolution des cas spécifiques à l'organisme ;
- ◆ appliquer des méthodes de travail cohérentes avec l'objectif poursuivi (de la préparation à l'élaboration du dossier) ;
- ◆ assurer le suivi.

Mettre en forme des données :

- ◆ mettre en page des données (courrier, textes et tableaux) selon les normes s'il échet, notamment selon des "feuilles de style" conventionnelles ;
- ◆ adapter une mise en page au contexte de la communication ;
- ◆ appliquer les techniques courantes d'impression de documents, de fichiers... ;
- ◆ personnaliser des envois groupés (étiquettes et mailing) ;
- ◆ modifier les données déjà enregistrées en tenant compte des procédures d'accès et de modification ;
- ◆ utiliser des nouveaux supports de visualisation.

Expédier le courrier interne et externe :

- ◆ procéder aux envois en utilisant les techniques et les procédés les plus adéquats (poste, fax, courrier électronique,...) ;

Rédiger des mémos :

- ◆ noter des messages oraux circonscrits sous forme de mémos ;
- ◆ sélectionner les informations essentielles et les restituer dans un message court, mais fidèle ;
- ◆ prendre note sous la dictée ;
- ◆ émettre des bordereaux, des justificatifs, des bons de commandes, des factures et remplir des formulaires ;
- ◆ vérifier par relecture ;
- ◆ rédiger des lettres courantes (courrier-type) ;
- ◆ élaborer de brefs rapports, des comptes rendus succincts ;
- ◆ concevoir et élaborer des tableaux statistiques simples.

Planifier - organiser :

- ◆ planifier le suivi de toutes les tâches régulières et irrégulières qu'il est appelé à assurer (inventaire, priorités, urgence) ;



Consulter la documentation nécessaire à l'exécution des tâches qui lui sont confiées :

- ◆ pour un travail circonscrit, interroger les bases de données ;
- ◆ examiner le contenu des boîtes aux lettres électroniques ou des réseaux de communication.

Communiquer oralement et par écrit :

- ◆ transmettre un message oral (ex. passer commande, procéder à des réservations,...) ;
- ◆ répondre à un message oral et donner suite.

#### *IV - DEBOUCHES*

Services administratifs et de gestion dans des entreprises privées de tout type et de toute dimension ;

Services publics : Administrations ;

Organisations de tout type: ASBL, secrétariat social, ...

# Supplément au certificat Europass<sup>(\*)</sup>



Belgique



## 1. Intitulé du certificat<sup>2</sup>

**TECHNICIEN DE BUREAU**

## 2. Traduction de l'intitulé du certificat<sup>3</sup>

**KANTOORBEDIENDE (NL)**

**BÜROANGESTELLTE (DE)**

**ADMINISTRATION ASSISTANT (EN)**

## 3. Eléments de compétences acquis

Le certificat de qualification atteste de la maîtrise des acquis d'apprentissage listés ci-dessous :

Accueillir les visiteurs :

- ◆ les renseigner ;
- ◆ les orienter ;
- ◆ réceptionner les appels téléphoniques, les filtrer, les orienter vers leur destinataire ;
- ◆ veiller à l'organisation d'une réunion voire d'une activité particulière ;
- ◆ assurer le suivi des tâches susmentionnées.

Assurer la gestion des informations courantes :

- ◆ lire les courriers, les fax, les courriers électroniques, les documents en vue de découvrir l'objet du message et effectuer les différentes opérations de tri, d'enregistrement et de classement ;
- ◆ faire parvenir les pièces aux destinataires en tenant compte des procédures et de l'organigramme de l'entreprise ;
- ◆ vérifier l'exhaustivité et la conformité des documents, du courrier (interne-externe), à la réception et à l'envoi (application de procédures de contrôle) ;
- ◆ signaler à la personne responsable la non-adéquation des documents ;
- ◆ saisir les informations, avec une dextérité et une rapidité professionnelles à l'aide des outils bureautiques et selon les règles et usages en vigueur ;
- ◆ collaborer à la création, saisir, traiter tout document professionnel (lettre, compte-rendu, formulaire, rapport, dossier comptable et déclarations diverses) ;
- ◆ produire des documents différenciés (tableaux statistiques, graphes) ;
- ◆ appliquer les techniques courantes d'archivage manuelles ou automatisées ;
- ◆ appliquer des techniques de reproduction et de récupération de documents ;
- ◆ collationner tous les éléments relatifs au calcul des salaires ;
- ◆ participer aux inventaires.

Traiter des données - gérer un dossier :

- ◆ identifier le problème à traiter et lui appliquer les procédures standards de résolution des cas spécifiques à l'organisme ;
- ◆ appliquer des méthodes de travail cohérentes avec l'objectif poursuivi (de la préparation à l'élaboration du dossier) ;
- ◆ assurer le suivi.

Mettre en forme des données :

<sup>2</sup> dans la langue d'origine

<sup>3</sup> Le cas échéant. Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale

- ◆ mettre en page des données (courrier, textes et tableaux) selon les normes s'il échet, notamment selon des "feuilles de style" conventionnelles ;
- ◆ adapter une mise en page au contexte de la communication ;
- ◆ appliquer les techniques courantes d'impression de documents, de fichiers... ;
- ◆ personnaliser des envois groupés (étiquettes et mailing) ;
- ◆ modifier les données déjà enregistrées en tenant compte des procédures d'accès et de modification ;
- ◆ utiliser des nouveaux supports de visualisation.

Expédier le courrier interne et externe :

- ◆ procéder aux envois en utilisant les techniques et les procédés les plus adéquats (poste, fax, courrier électronique,...) ;

Rédiger des mémos :

- ◆ noter des messages oraux circonscrits sous forme de mémos ;
- ◆ sélectionner les informations essentielles et les restituer dans un message court, mais fidèle ;
- ◆ prendre note sous la dictée ;
- ◆ émettre des bordereaux, des justificatifs, des bons de commandes, des factures et remplir des formulaires ;
- ◆ vérifier par relecture ;
- ◆ rédiger des lettres courantes (courrier-type) ;
- ◆ élaborer de brefs rapports, des comptes rendus succincts ;
- ◆ concevoir et élaborer des tableaux statistiques simples.

Planifier - organiser :

- ◆ planifier le suivi de toutes les tâches régulières et irrégulières qu'il est appelé à assurer (inventaire, priorités, urgence) ;

Consulter la documentation nécessaire à l'exécution des tâches qui lui sont confiées :

- ◆ pour un travail circonscrit, interroger les bases de données ;
- ◆ examiner le contenu des boîtes aux lettres électroniques ou des réseaux de communication.

Communiquer oralement et par écrit :

- ◆ transmettre un message oral (ex. passer commande, procéder à des réservations,...) ;
- ◆ répondre à un message oral et donner suite.

#### 4. Secteurs d'activité et/ou types d'emplois accessibles par le détenteur du certificat

Le technicien de bureau<sup>4</sup> est un employé polyvalent dont les fonctions principales sont vouées au travail administratif dans les entreprises et organisations tant privées que publiques (services administratifs et de gestion dans des entreprises privées de tout type et de toute dimension ; services publics : Administrations ; organisations de tout type: ASBL, secrétariat social, ...). Il s'intègre aux équipes de travail de l'organisation.

Le technicien de bureau est spécialisé dans la saisie, l'archivage et dans la gestion et le traitement des informations internes et externes de l'organisation ou de l'entreprise.

Il assure, en outre, une fonction d'accueil et est apte à collaborer à la gestion comptable.

Le technicien de bureau assure le suivi des tâches qui lui sont confiées.

Il s'exprime couramment en français et possède les bases d'au moins une autre langue couramment utilisée dans les relations d'affaires. Le technicien de bureau veillera à respecter les règles d'éthique professionnelle (respect du secret professionnel, de la confidentialité, ...).

#### **(\*) Note explicative**

Ce document vise à compléter l'information figurant sur le certificat/titre/diplôme. Le supplément descriptif du certificat n'a aucune valeur légale. Le format adopté est conforme à la Résolution 93/C 49/01 du Conseil du 3 décembre 1992 concernant la transparence des qualifications, à la Résolution 96/C 224/04 du Conseil du 15 juillet 1996 sur la transparence des certificats de formation professionnelle, ainsi qu'à la Recommandation 2001/613/CE du Parlement européen et du Conseil du 10 juillet 2001 relative à la mobilité dans la Communauté des étudiants, des personnes en formation, des volontaires, des enseignants et des formateurs.

© Union européenne, 2002-2014 | <http://europass.cedefop.europa.eu>

<sup>4</sup> Le masculin est utilisé à titre épique

#### 5. Base officielle du certificat

<p><b>Nom et statut de l'organisme certificateur</b> (nom) (adresse) B- CP – COMMUNE Tél. Site WEB :</p> <p>Etablissement organisé/reconnu et subventionné par la Communauté française de Belgique</p>	<p><b>Nom et statut de l'autorité de tutelle responsable de l'organisme certificateur</b> Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Communauté française de Belgique) Boulevard Léopold II, 44 B – 1080 BRUXELLES Belgique <a href="http://www.federation-wallonie-bruxelles.be/">http://www.federation-wallonie-bruxelles.be/</a> <a href="http://www.enseignement.be/">http://www.enseignement.be/</a></p>
<p><b>Niveau dans le cadre des certifications de la communauté française de Belgique : niveau 4</b></p>	<p><b>Système de notation / conditions d'octroi</b> Le certificat de qualification est délivré aux étudiants qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par les unités d'enseignement du dossier pédagogique de la section « Technicien de bureau » de l'Enseignement de promotion sociale.</p> <p>Les critères et indicateurs d'évaluation sont définis dans le dossier pédagogique de la section « Technicien de bureau » de l'Enseignement de promotion sociale.</p>
<p><b>Accès au niveau suivant d'éducation/de formation</b> Néant</p>	<p><b>Accords internationaux</b> Néant</p>
<p><b>Bases légales du certificat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décret du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale (articles 30 et 30 ter).</li> <li>• Accord de coopération du 29 octobre 2015 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française concernant le Service francophone des Métiers et des Qualifications (en abrégé SFMQ).</li> <li>• Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 2 septembre 2015 portant règlement général des études de l'enseignement secondaire de promotion sociale.</li> <li>• Circulaire 5644 : Sanction des études dans l'enseignement secondaire de promotion sociale et dans l'enseignement supérieur de promotion sociale.</li> </ul>	

#### 6. Modes d'accès à la certification officiellement reconnus

Description de l'enseignement suivi	Part du volume total de l'enseignement	Durée (heures/semaines/mois/années)
École : enseignement secondaire de promotion sociale	0 à 82 %	1500 périodes (1 période = 50 minutes)
Apprentissage en contexte professionnel	10 à 18 %	120 périodes
Apprentissage non formel validé	0 à 90 %	
<b>Durée totale de l'enseignement</b>		Durée variable : enseignement modulaire (article 14 du Décret du 16 avril 1991)
<p><b>Niveau d'entrée requis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre titulaire du Certificat d'études du deuxième degré ou du certificat d'enseignement secondaire inférieur ou réussite d'un test vérifiant les compétences de base (correspondantes à celles du C2D ou CESI) en français et en mathématiques ;</li> <li>• Les conditions d'admission dans l'enseignement de promotion sociale sont précisées dans les articles 33, 34 et 35 du Décret du 16 avril 1991</li> </ul>		
<p><b>Information complémentaire</b> <a href="http://europass.cedefop.europa.eu">http://europass.cedefop.europa.eu</a></p>		
<p><b>Tout renseignement sur le système d'enseignement de promotion sociale :</b> <a href="http://www.enseignement.be/index.php?page=27151">http://www.enseignement.be/index.php?page=27151</a></p>		