

**Direction de l'organisation des jurys**  
Rue Adolphe Lavallée, 1  
1080 Bruxelles

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

## CONSIGNES D'EXAMENS

Cycle	2025-2026/2
Titre	CESS Professionnel
Option	<b>Auxiliaire administratif et d'accueil</b>
Matière	Techniques d'accueil, d'organisation et de secrétariat - TAO

**Informations :**

[jurysdusecondaire@cfwb.be](mailto:jurysdusecondaire@cfwb.be)

Tél : +32 (0)2 690 85 86

<https://jurys.cfwb.be/jurys-secondaires/>

## I. Informations générales

### ●●● Identification de la matière

Nom de l'option de base groupée (OBG) : **Auxiliaire administratif et d'accueil**

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

Volume horaire : 3 heures

### ●●● Liste des matières (grille-horaire de l'OBG) :

<b>Auxiliaire administratif et d'accueil</b>
<b>MATIERE</b>
Techniques commerciales
Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat
Bureautique

**ATTENTION :** Les deux autres matières suivantes faisant partie de l'option de base groupée ne sont pas prises en compte dans ces consignes :

- Techniques Commerciales
- Secrétariat – Dactylographie – Bureautique

### ●●● 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)

Même si elle est ardue, la lecture du programme est **primordiale** pour atteindre les objectifs visés par l'épreuve choisie. Il est intéressant de commencer par lire l'Avant-Propos qui détaille le profil de formation de d'Auxiliaire administratif(ve) et d'accueil.

Il faut également se rendre compte que ces matières ne sont pas figées et sont continuellement en relation avec la réalité quotidienne. Ce caractère **concret** des situations peut alors être abordé au contact de personnes ressources (secrétaire, agent d'accueil ...).

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.

## ●●● Rencontre obligatoire

Le candidat devra se présenter à une **RENCONTRE OBLIGATOIRE** :

**Date et heure** : **Voir sur le site Internet des jurys**

**Lieu** : Siège des Jurys Rue Adolphe Lavallée, 1 à 1080 Bruxelles

**En cas d'absence à celle-ci, le candidat ne sera pas convoqué à la suite des épreuves ci-après.**

Les candidat(e)s présentant se présentant à la RO, auront la possibilité de poser toutes les questions concernant leurs matières respectives

qu'ils/elles auront déjà parcourues et étudiées et les examinateurs leur répondront judicieusement, ce qui permettra, aux candidat(e)s de mieux évaluer leurs connaissances.

## II. Organisation de(s) l'examen(s)

### ●●● Modalité d'évaluation d'examen(s)

L'examen portant sur la matière de **Techniques d'Accueil, d'Organisation et de Secrétariat** est un 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 : Matériel d'écriture de base

Matériel refusé :

GSM, smartphone, montre connectée et feuilles de brouillon

### III. Evaluation et sanction des études

#### ●●● Pondération

La répartition des points est la suivante :

- Word : /100
- Excel : /75
- Powerpoint : /50
- Courriel : /25

La moyenne de ces 4 parties est pondérée sur une cote finale sur /20.

#### ●●● Dispense

Si la moyenne globale des épreuves de l'option est supérieure ou égale à 50%, le candidat est dispensé de l'OBG.

Si la moyenne globale des épreuves de l'option est inférieure à 50%, il n'y a pas de dispense de l'OBG.



**Le candidat doit avoir présenté toutes les matières de son option pour obtenir une correction de ses épreuves. En cas d'absence à une ou plusieurs épreuves de son option, le candidat sera automatiquement ajourné pour toutes les matières de son option.**