I N F E P

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de la Formation
et de l'Enseignement Professionnels

Institut National
de la Formation et de l'enseignement Professionnels

PROGRAMME DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

Métier/ Spécialité :

Agence de voyage

Niveau IV : BT

INFEF/0037/07/09/A

Décembre 2010

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de la Formation
et de l'Enseignement Professionnels

Institut National
de la Formation et de l'enseignement Professionnels

PROGRAMME DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

Métier/ Spécialité :

Agence de voyage

Niveau IV : BT

Décembre 2010

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INFEP

Ce Programme de formation par apprentissage est élaboré par la commission professionnelle chargée du métier : **Tourisme/option : Agence de voyage**

Cette commission est constituée de professionnels qualifiés et expérimentés parmi les entreprises et les artisans, de méthodologues du réseau d'ingénierie pédagogique du secteur de la formation et de l'enseignement professionnels (INFP et IFP), de formateurs et les membres du Centre d'Animation de l'Apprentissage Local (CAAL) de la wilaya retenue pour ce métier.

Composition de la commission professionnelle :

Nom & Prénom	Fonctions	Institutions
SOUSSI Miloud	ATPA Responsable CAAL	CFPA Tlemcen II
KAHLOULA Nadia	PSEP 1 Membre CAAL	CFPA Filles Tlemcen
CHERKI Abdeljallil	PSEP 1 Membre CAAL	CFPA Sidi Boumediene Tlemcen
AMARI Yahia	PSEP 2 Membre CAAL	CFPA Filles Tlemcen
ZIANI Abdelhak	PSEP 1 Hôtellerie tourisme	CFPA Filles Tlemcen
CHIKH Abdelhak	PEP Hôtellerie tourisme	INSFP Imama Tlemcen
MERZOUGUI Hocine	Professionnel	Gérant d'agence - Traras voyage - Tlemcen

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

SOMMAIRE

		Page
	Introduction	**3**
1.	**Objectifs généraux de la formation professionnelle par apprentissage**	**4**
2.	**Présentation du programme de formation professionnelle par apprentissage**	**5**
2.1.	Destination	5
2.2.	Structure du programme de formation par apprentissage	5
2.3.	Processus d'acquisition des compétences professionnelles	7
2.4.	Documents pédagogiques	7
3.	**Profil du métier (spécialité)**	**8**
3.1.	Identification du métier (spécialité)	8
3.2.	Domaine d'activité et description du métier (spécialité)	8
3.3.	Capacités professionnelles	8
3.4.	Exigences du métier et conditions de travail	8
3.5.	Responsabilité du travailleur	8
3.6.	Evolution dans la carrière	8
4.	**Curriculum du métier (spécialité)**	**9**
4.1.	Objectif principal du curriculum	9
4.2.	Champs d'activités et leurs compétences professionnelles	10
4.3.	Synthèse du curriculum	12
4.4.	Découpage horaire par semestre, par module et par lieu de formation	14
4.5.	Curriculum de l'Etablissement de formation	15
4.6.	Curriculum et plan de formation de l'Entreprise formatrice	40
5.	**Mise en œuvre du programme : 0rganisation pédagogique et évaluation des compétences**	**51**
5.1.	Organisation pédagogique de la formation	51
5.2.	Organisation de la formation au sein de l'établissement de la formation	51
5.2.1.	Organisation des rentrées en formation par apprentissage	51
5.2.2.	Organisation et déroulement de la Formation théorique et technologique complémentaire (FTTC)	52
5.2.3.	Formation de base au niveau de l'EFP	53
5.2.4.	Formation complémentaire	53
5.3.	Formation au sein de l'entreprise formatrice	54
5.4.	Suivi et évaluation des compétences	54
5.4.1.	Organisation du suivi de l'apprenti	54
5.4.2.	Evaluation périodique des compétences professionnelles et instruments pédagogiques	55
5.4.3.	Examen de fin d'apprentissage	56

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Introduction

Parmi les insuffisances relevées dans le rapport « Diagnostic - Analyse du contexte» de la formation professionnelle par apprentissage, réalisé par les Experts, l'absence de programmes de formation adaptés à ce mode de formation constitue une contrainte majeure pour les formateurs et les maîtres d'apprentissage dans leurs missions d'atteinte de l'objectif de qualité de la formation.

Les programmes existants sont conçus pour la formation dite « résidentielle » et les tableaux - programmes anciennement conçus par l'ex INDEFE sont dépassés par les différentes évolutions techniques et technologiques enregistrées dans le milieu professionnel.
La démarche engagée s'est fixée de réaliser :

- Le diagnostic et l'analyse du contexte de la formation par apprentissage dans le domaine de l'ingénierie pédagogique ;
- La conception et l'élaboration d'une méthodologie d'élaboration / adaptation de programmes de formation destinés à l'apprentissage ;
- La formation d'un groupe des démultiplicateurs de cette méthodologie parmi les membres des sept Centres d'Animation de l'Apprentissage Local (CAAL) et du Centre d'Animation de l'Apprentissage au Niveau National (CAAN) ainsi que les concepteurs des programmes du réseau d'ingénierie pédagogique (l'Institut National de la Formation Professionnelle - INFEP - et les six Instituts de Formation Professionnelle - IFEP) ;

La réalisation de ce programme de formation par apprentissage s'inscrit dans le cadre de cette démarche qui a défini son processus par étape, du recueil des informations jusqu'à sa validation :

- La mise en place d'une Commission professionnelle au niveau local, composée de professionnels qualifiés et expérimentés parmi les entreprises et les artisans, les formateurs de la formation professionnelle, les méthodologues de l'IFEP et de l'INFEP selon leur compétence par la branche d'activité et les membres du Centre d'Animation de l'Apprentissage Local (CAAL) de la wilaya retenue pour ce métier ;
- Les travaux de cette commission sont encadrés par les membres du Centre d'Animation de l'Apprentissage au niveau national (CAAN / INFEP);
- Pour les besoins de leurs travaux les membres de la commission procèdent au recueil et à l'analyse des documents et notamment : la nomenclature nationale des spécialités de la formation et de l'enseignement professionnels (Edition 2007), les programmes de formation existants (élaboré selon l'APC ou autre), les textes réglementaires relatifs à la durée et à la sanction de la formation, ainsi que la documentation personnelle de chaque membre et particulièrement l'organisation et la pratique des entreprises ;
- Le programme est adapté /élaboré selon la méthodologie proposée sur la base des canevas conçus à cet effet. Le programme est finalisé par les membres du CAAN et les méthodologues du réseau d'ingénierie pédagogique et soumis à l'INFEP pour sa validation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1. Objectifs généraux de la formation professionnelle par apprentissage

Parmi les objectifs généraux de la formation professionnelle par apprentissage, il est mis en évidence ici essentiellement ceux liés aux aspects pédagogiques et notamment :

- L'amélioration de la qualité de la formation ;
- Le renforcement de la relation entre les établissements de la formation et les opérateurs économiques ;
- L'implication effective, volontaire et consciente des professionnels dans le processus de formation des apprentis ;
- L'assistance technique et pédagogique des entreprises formatrices par le secteur de la formation professionnelle.

En fait, l'amélioration de la qualité de la formation implique la conjugaison et la concrétisation des objectifs sous jacents ci-dessus évoqués. Au-delà des moyens humains et matériels qu'il s'agit de réunir et de mobiliser, il est nécessaire d'apporter les solutions aux insuffisances actuelles qui entravent le développement de l'apprentissage. Ces solutions touchent principalement l'organisation et les méthodes pédagogiques de ce mode de formation, les programmes de formation et la mise à niveau de la ressource humaine.

La formation par apprentissage, quant elle est bien organisée et correctement gérée aussi bien au niveau de l'établissement de formation professionnelle qu'au niveau de l'entreprise, a fait preuve de sa performance et de sa pertinence par rapport aux autres modes de formation. Les relations fonctionnelles, régulières et permanentes entre le Formateur et le Maître d'apprentissage, l'établissement de formation professionnelle et l'entreprise, constituent une garantie pour la réussite de la formation par apprentissage.

L'entreprise, l'artisan et le maître d'apprentissage sont des acteurs principaux de l'action de former, leur implication à tous les niveaux du cursus de l'apprenti (élaboration du plan de formation, encadrement de l'apprenti, évaluation de la formation) est incontournable.

Pour améliorer ces relations, les pérenniser et rendre effective l'implication des acteurs principaux de l'apprentissage, la démarche préconisée prévoit leur participation aux différentes phases d'adaptation/ou d'élaboration, d'actualisation et de mise en pratique des programmes, ainsi que dans le suivi et le contrôle périodiques d'acquisition des compétences professionnelles.

Dans le même sens, l'assistance technique et pédagogique des entreprises formatrices par le secteur de la formation professionnelle, à travers les établissements de formation professionnelle et les CAAL (Centre d'animation de l'apprentissage au niveau local), est assurée par la formation pédagogique des maîtres d'apprentissage et la mise à disposition des professionnels des instruments pédagogiques (programmes et plan de formation). Pour rendre irréversible cette démarche qualitative, ce travail de coordination nécessaire doit être ponctué par des rencontres périodiques à des échéances fixées préalablement entre tous les acteurs de l'apprentissage.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2. Présentation du programme de formation par apprentissage

2.1. Destination

Le présent programme de formation par apprentissage est destiné aux formateurs et aux encadreurs des établissements de la formation professionnelle, aux maîtres d'apprentissage et aux services chargés de l'organisation, du suivi et du contrôle de l'apprentissage.

Il constitue un document de référence et le point de départ pour les rédacteurs des contenus de cours, des exercices de travaux pratiques et les tests de contrôle périodique, ainsi que les sujets d'examen de fin d'apprentissage ou autres documents pédagogiques relatifs à l'apprentissage.

2.2. Structure du programme de formation par apprentissage

Le chapitre 3 : « *Profil du métier (spécialité)*» présente l'identification du métier (spécialité), le domaine d'activité/ description du métier (spécialité), les capacités professionnelles, les exigences du métier et les conditions de travail ainsi que la responsabilité du travailleur et l'évolution dans la carrière.

Le chapitre 4 : *« Curriculum du métier (spécialité)»* présente les objectifs du curriculum (4.1), les champs d'activités et les compétences professionnelles (4.2), la synthèse du curriculum (4.3), le découpage horaire par semestre par module et par lieu de formation (4.4), le Curriculum de l'Etablissement de Formation professionnelle (4.5) et le Curriculum et plan de formation de l'Entreprise formatrice (4.6).

La formation en entreprise et la formation théorique et technologique complémentaire (la FTTC) au sein de l'établissement de formation (EFP) sont structurées en champs d'activités, compétences professionnelles, avec une description des activités professionnelles liées à ces compétences organisées en modules. Chaque module présente l'énoncé des sous- compétences avec les activités à exécuter et l'énoncé de la formation en savoirs théoriques, les techniques et la technologie y afférentes. Les contenus de la formation sous forme de cours et d'exercices pratiques sont préparés et adaptés par les formateurs et les maîtres d'apprentissage par référence au curriculum de formation.

Le curriculum prévoit une « *Formation de base* » destinée à doter l'apprenti des savoirs théoriques et technologiques et des savoirs- faire pratiques qui lui permettent une intégration facilitée au début de sa formation au sein de l'entreprise avec un minimum de compétences professionnelles.

Elle permet à l'apprenti de se situer par rapport à son futur métier, de mieux comprendre sa relation avec son employeur et son environnement professionnel et d'actualiser ses connaissances de base en matière de langue, de raisonnement et des formules arithmétiques ainsi que des notions d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement. Elle est destinée également à l'acquisition des notions techniques de base et des principes élémentaires qui fondent le métier, dont certains sont approfondis tout au long du cursus de formation.

Cette formation de base est réalisée au sein de l'EFP au début de la formation par apprentissage. Elle peut être réalisée en une ou deux périodes sous forme de stage bloqué.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Le curriculum prévoit également une formation complémentaire qui comprend :

- Les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial ;
- L'initiation à l'utilisation de l'outil informatique ;
- Les éléments d'aide à l'insertion professionnelle (emploi, auto- emploi, mini projets).

La *synthèse du Curriculum,* présentée sous forme de tableau, organise le découpage horaire par module de formation et par période de formation, avec une répartition entre l'entreprise formatrice et l'établissement de formation.

Le volume horaire de la formation est calculé sur la base du contenu du curriculum, estimée en temps nécessaire à l'acquisition des compétences professionnelles requises, en rapport avec les durées de formation fixées par voie réglementaire.

Le temps effectif disponible pour une année de formation est estimé à 1840 heures (sur la base de la durée réglementaire de travail effectif de l'apprenti) à repartir entre les deux lieux de la formation en rapport avec la synthèse du curriculum sachant que le temps disponible est de :

- 46 semaines calendaires effectives au sein de l'entreprise (déduction faite de la période de congé annuel et des jours fériés) ;
- 40 semaines calendaires effectives au sein de l'établissement de formation (déduction faite des périodes de congés et des jours fériés).

La formation en entreprise formatrice et la formation théorique et technologique complémentaire (FTTC) au sein de l'établissement de formation sont présentées en deux grandes parties sous forme de tableaux regroupant l'ensemble des modules avec leurs compétences, les activités professionnelles à couvrir/ à exécuter et les savoirs théoriques en matière de techniques, de technologique ainsi que les notions de base en mathématiques, physique et chimie professionnelles, liées au métier.

Le curriculum/ plan de formation de l'entreprise formatrice (4.6) est conçu de manière à répondre à trois objectifs. Il constitue :

- Un outil pédagogique pour le maître d'apprentissage destiné à planifier et organiser les activités de formation de l'apprenti au sein de l'entreprise formatrice ;
- Un document pédagogique destiné au suivi et à l'évaluation périodique des compétences acquises par l'apprenti durant son cursus de formation au sein de l'entreprise formatrice ;
- Un document de liaison entre le maître d'apprentissage et le formateur, permettant de mettre en évidence la formation pratique non réalisable au sein de l'entreprise formatrice et à prendre en charge au niveau de l'EFP par des exercices pratiques dans les ateliers.

Le chapitre 5 : décrit le processus de « *Mise en œuvre du programme - Organisation pédagogique et évaluation des compétences* » et donne des recommandations pour l'implantation et l'application du curriculum de formation de l'apprenti dans les deux lieux de formation. Ce processus constitue la trame de fond pour l'adaptation du cadre réglementaire en vue d'une généralisation de cette nouvelle démarche.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2.3. Processus d'acquisition des compétences professionnelles

L'acquisition des compétences professionnelles durant la formation par apprentissage se fait par alternance, entre la formation pratique en entreprise et la formation théorique et technologique complémentaire (FTTC) au sein de l'établissement de la formation professionnelle (EFP).

La formation en entreprise consiste en l'exécution répétée et progressive des différentes activités, subdivisées en tâches ou opérations, liées à l'exercice du métier. Elle se fait en milieu professionnel sous la responsabilité du maître d'apprentissage qui procède à des démonstrations accompagnées d'explications et veille à la réalisation des différentes phases de l'apprentissage.

Le maître d'apprentissage est un ouvrier ou cadre qualifié ou spécialisé en mesure de dispenser cette formation en entreprise.

Par sa formation dans l'entreprise, l'apprenti est familiarisé aux réalités professionnelles, notamment en matière de communication avec le client, ses besoins et ses réactions (satisfait, non satisfait), le processus de fabrication, les coûts, la performance et la rentabilité de l'entreprise. Cette familiarisation lui permet d'adapter sa prestation et d'améliorer son produit final, de la commande à la livraison du produit.

La formation théorique et technologique complémentaire au sein de l'EFP a pour objet d'assurer à l'apprenti l'acquisition des savoirs, savoirs- faire et savoirs- être nécessaires à l'exercice du métier. Elle est organisée sous forme de cours théoriques et d'exercices et/ou de travaux pratiques.

La FTTC est dispensée par des formateurs de la formation professionnelle ou par des personnes qualifiées, jugées compétentes en la matière par l'établissement de la formation professionnelle.

2.4. Documents pédagogiques

Les principaux documents pédagogiques utilisés pour assurer la formation par apprentissage sont :

- Le programme de formation par apprentissage ;
- Les contenus des cours et exercices préparés et adaptés par les formateurs et les maîtres d'apprentissage ;
- Le plan de formation de l'apprenti au niveau de l'entreprise ;
- Le livret d'apprentissage (à adapter à la nouvelle démarche) ;
- Les outils pédagogiques d'évaluation périodique et les batteries d'examen de fin d'apprentissage (à adapter à la nouvelle démarche).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3. Profil du métier (spécialité)

3.1. Identification du métier (spécialité)

Dénomination de la spécialité	Tourisme /option : Agence de voyage
Code spécialité	HTO 0711
Branche professionnelle	Hôtellerie tourisme
Durée de la formation	30 mois
Niveau d'accès	2° AS
Niveau de qualification	IV
Diplôme sanctionnant la formation	BT

3.2. Domaine d'activité/ description du métier (spécialité)

- L'agent « agence de voyage » est chargé de l'information et de l'assistance des touristes lors de leur passage et visite dans les infrastructures touristiques.
- Il exerce son activité dans des établissements du secteur de voyage et du tourisme.
- L'agent de voyage est chargé aussi de la vente et la commercialisation des produits touristiques au niveau d'un comptoir d'agence de voyage.

3.3. Capacités professionnelles

L'agent « agence de voyage » est chargé de :

- Assurer la vente de produits touristiques
- Accueillir, renseigner et conseiller les clients
- Négocier et prendre les commandes
- Etablir les documents de voyage en rapport avec les prestations
- Procéder aux réservations de circuits touristiques
- Etablir les titres de transport
- Prendre en charge les opérations de caisse
- Assurer la facturation des prestations de service
- Maitriser les transactions par système informatisé

3.4. Exigences du métier et conditions de travail

- Lieu de travail : Agence de voyage
- Eclairage : Condition d'éclairage normale
- Température : Ambiante
- Bruit et vibration : Néant

3.5. Responsabilité du travailleur

Sur sa prestation vis-à-vis de la clientèle

3.6. Evolution dans la carrière

- Cadre réglementaire : Selon le statut

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4. Curriculum du métier (spécialité)

La notion de curriculum utilisée ici, implique un processus dynamique de formation dans le sens d'un programme de formation de type ouvert, permettant une adaptation aux réalités du terrain et aux évolutions techniques et technologiques à introduire par les formateurs et les maîtres d'apprentissage.

Le curriculum est présenté sous forme de modules visant des compétences à acquérir.

La notion de module n'est pas comprise dans le sens de la formation modulaire dans sa forme classique. Il s'agit d'une structuration du curriculum en modules qui sont liés entre eux par une logique pédagogique sans cloisonnement. Toutefois, ils ne s'inscrivent pas dans un ordre chronologique obligatoire, nécessitant le commencement d'un module à la fin du précédent. Cette structuration donne une flexibilité dans l'organisation de la formation et permet une adaptation avec la programmation des activités de l'entreprise formatrice.

4.1. Objectif principal du Curriculum du métier (spécialité)

L'objectif principal du Curriculum vise à donner à l'apprenti une formation de qualité lui permettant de réaliser correctement les activités et les tâches inhérentes à son métier avec des performances acceptables au seuil de son entrée sur le marché du travail.

Cet objectif est réalisé à travers une organisation moderne du cursus de l'apprenti sur la base d'une démarche rationnelle, cohérente et flexible impliquant les principaux intervenants dans sa formation. Cette démarche est concrétisée par l'élaboration et la mise en œuvre du curriculum selon les mêmes principes et vise à développer :

- ***Les compétences de base liées au métier*** permettant une intégration facilitée de l'apprenti au sein de l'entreprise formatrice avec un minimum des compétences professionnelles. Elles sont à acquérir au sein de l'établissement de formation au début de sa formation ;
- ***Les compétences techniques du métier*** permettant une maîtrise de la technicité nécessaire à l'exécution correcte des activités et des tâches professionnelles. Elles sont à acquérir au sein de l'établissement de formation et dans l'entreprise formatrice ;
- ***Les compétences complémentaires*** favorisant une insertion facilitée de l'apprenti dans la vie active et un élargissement de ses capacités liées à une meilleure connaissance de l'entreprise et de son environnement. Elles comportent également une initiation à l'utilisation de l'outil informatique, devenue une nécessité à tout métier au plan de la gestion et du suivi des évolutions techniques et technologiques.

Par ailleurs, le curriculum comporte dans les différents modules, en tant que partie intégrante de la formation de l'apprenti dans les deux lieux de formation, le développement ***des compétences clés*** visant ***les qualités comportementales*** ainsi que ***les compétences environnementales*** lui permettant une maîtrise optimale de son métier et un comportement citoyen.

Parmi ces qualités et compétences, il est indiqué notamment :

- L'esprit d'entreprise et l'approche client ;
- Le souci de la qualité du travail ;
- La capacité de planification et d'organisation de son travail, ainsi que de contrôle et d'évaluation des activités et des tâches réalisées;
- L'esprit d'initiative et de responsabilité ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- L'aptitude au travail en équipe ;
- La protection de l'environnement en milieu professionnel par l'application des règles d'hygiène et de sécurité du travail inhérentes à tout métier et la préservation du milieu naturel ;
- L'aptitude aux changements et à la flexibilité avec une adaptation rapide et des attitudes positives à l'égard des changements professionnel, technique et technologique générés par des situations nouvelles dans son métier et son environnement ;
- La responsabilité sociale, etc.

4.2. Champs d'activité et leurs compétences professionnelles

Les champs d'activités du métier**: Agence de voyage** sont définis comme suit :

Champ d'activité 01 :	**Formation de base**
Champ d'activité 02 :	**Elaboration de produits touristiques**
Champ d'activité 03 :	**Gestion et vente produits touristiques**
Champ d'activité 04 :	**Réservation des prestations et encaissement**
Champ d'activité 05 :	**Transactions touristiques**
Champ d'activité 06 :	**Formation complémentaire**

Les ***compétences professionnelles*** par champs d'activité se présentent comme suit :

Champ d'activité 01 : Formation de base

- Se situer au regard du métier et du cursus de formation et identifier la relation employé- employeur
- Application des principales notions de base de la langue d'enseignement et des formules arithmétiques
- Application des langues étrangères (Anglais)
- Notions sur l'art, culture et civilisation
- Application des notions de comptabilité et des démarches commerciales
- Application de l'hygiène et la sécurité en milieu professionnel
- Application des notions de base d'accueil et de communication
- Initiation à l'outil informatique

Champ d'activité 02 : Elaboration de produits touristiques

- Identifier et répertorier les potentialités touristiques
- Consulter et assembler les prestations pour répondre à la demande
- Accueillir les clients

Champ d'activité 03 : Gestion et vente produits touristiques

- Identifier l'offre et les besoins de la clientèle
- Participer à la répartition du travail et à l'animation
- Proposer et commenter une sélection de produits
- Conclure la vente ou obtenir un engagement du client

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Champ d'activité 04: Réservation des prestations et encaissement

- Facturer et encaisser les prestations

Champ d'activité 05 : Transactions touristiques

- Créer et gérer les dossiers passagers clients

Champ d'activité 06 : Formation complémentaire

- Notions de base en organisation et gestion d'entreprise et esprit entrepreneurial
- Information sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4.3. Synthèse du curriculum

Découpage horaire global de la formation entre les cours théoriques et pratiques en établissement de la formation professionnelle et en entreprise formatrice :

Nombre de modules : **18**

Durée de la formation : **30 Mois**

Volume horaire total : **4600 Heures**

N° du module	Titre du module	Durée et lieux de formation			
		E.F.P		Entreprise	Total
		Théorie	Pratique		
01	Se situer au regard du métier et du cursus de formation et identifier la relation employé-employeur	12	6	0	18
02	Application des principales notions de base de la langue d'enseignement et des formules arithmétiques	12	6	0	18
03	Application des langues étrangères (Anglais)	20	10	0	30
04	Notions sur l'art, culture et civilisation	18	18	0	36
05	Application des notions de comptabilité et des démarches commerciales	40	30	0	70
06	Application de l'hygiène et la sécurité en milieu professionnel	40	10	0	50
07	Application des notions de base d'accueil et de communication	20	10	0	30
08	Initiation à l'outil informatique	90	40	0	130
09	Identifier et répertorier les potentialités touristiques	40	20	440	500
10	Consulter et assembler les prestations pour répondre à la demande	30	30	244	304
11	Accueillir les clients	70	30	450	550
12	Participer à la répartition du travail et à l'animation	40	40	440	520
13	Proposer et commenter une sélection de produits	50	30	500	580
14	Conclure la vente ou obtenir un engagement du client	90	40	700	830
15	Facturer et encaisser les prestations	70	50	244	364
16	Créer et gérer les dossiers passagers clients	120	80	230	430
17	Notions de base en organisation et gestion d'entreprise et esprit entrepreneurial	40	40	0	80

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N° du module	Titre du module	Durée et lieux de formation			
		E.F.P		Entreprise	Total
		Théorie	Pratique		
18	Information sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle	40	20	0	60
Total en Heures de Formation		**842**	**510**	**3248**	**4600**

Total EFP	**1352 h**	**30%**
Total entreprise	**3248 h**	**70%**
Total formation	**4600 h**	**100%**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4.4 Découpage horaire par semestre, par module et par lieu de formation

Total				1er semestre			2ème semestre			3ème semestre			4ème semestre			5ème semestre		
Module	Total module	EFP	Entreprise	EFP	Entreprise	Total	EFP	Entreprise	Total	EFP	Entreprise	Total	EFP	Entreprise	Total	EFP	Entreprise	Total
Module 1	18	18	0	18	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 2	18	18	0	18	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 3	30	30	0	30	0	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 4	36	36	0	36	0	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 5	70	70	0	70	0	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 6	50	50	0	50	0	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 7	30	30	0	30	0	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 8	130	130	0	130	0	130	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 9	500	60	440	60	440	500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 10	304	60	244	38	0	38	22	244	266	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 11	550	100	450	0	0	0	60	160	220	40	290	330	0	0	0	0	0	0
Module 12	520	80	440	0	[2]	0	40	164	204	30	160	190	10	116	126	0	0	0
Module 13	580	80	500	0	0	0	0	0	0	20	60	80	20	300	320	40	140	180
Module 14	830	130	700	0	0	0	30	200	230	20	300	320	30	120	150	50	80	130
Module 15	364	120	244	0	0	0	0	0	0	0	0	0	70	110	180	50	134	184
Module 16	430	200	230	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44	100	144	156	130	286
Module 17	80	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	80	0	80
Module 18	60	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60	0	60
Grand Total	**4600**	**1352**	**3248**	**480**	**440**	**920**	**152**	**768**	**920**	**110**	**810**	**920**	**174**	**746**	**920**	**436**	**484**	**920**

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

4.5. Curriculum
de l'Etablissement de formation

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 1 FORMATION DE BASE

MODULE: 1 **Se situer au regard du métier et du cursus de formation et identifier la relation employé-employeur**

Durée de la formation Théorie 12 h Pratique 06h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
1.1	***Identifier le métier et ses débouchés***	• Identifier le marché du travail. • Avoir un entretien avec un conseillé à l'orientation et /ou un formateur de la spécialité • Identifier l'organisation et le fonctionnement de l'établissement de formation • Visiter un atelier de la spécialité. • Identifier les taches essentielles du métier, les conditions de travail et l'environnement • Avoir un aperçu sur les possibilités d'insertion professionnelle • Identifier les parties principales du programme de formation et sa durée •	• Présentation de la filière du métier, • Information générale sur le métier et son histoire • Informations sur l'établissement de formation et présentation de son organisation • Présentation de la filière du métier et de la branche professionnelle • Présentation des voies potentielles pour un futur emploi.	
1.2	***Identifier le parcours de formation***	• Identifier les différentes étapes de la formation par apprentissage et son organisation • Identifier les parties principales du programme de formation et sa durée • Identifier les principaux intervenants dans le déroulement de la formation	• Informations générales sur le déroulement de la formation • Présentation des champs d'activité et des compétences professionnelles • Rappeler le rôle et les missions du formateur et du maître d'apprentissage.	

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
1.3	***S'informer sur le métier et son environnement professionnel***	• Situer le métier dans sa filière, le secteur d'activités et les créneaux porteurs • Présenter les voies potentielles pour un futur emploi	• Information sur le secteur d'activités, le métier et ses perspectives • Les perspectives d'emploi et le dispositif public d'insertion professionnelle des jeunes	

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

MODULE: 2	**Application des principales notions de base de la langue d'enseignement et utilisation des formules arithmétiques**

Durée de la formation Théorie 12h Pratique 06 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
2.1	***Appliquer les techniques d'expression orale et écrite en langue française***	• Prendre note d'une commande • Elaborer une commande • Participer à une séance de travail • Elaborer un document, de travail (devis, facture, compte rendu, rapports, etc.) • S'exprimer dans un langage technique et professionnel	• Rappel des notions de base de la lecture et de l'écriture : les éléments constituant de la phrase, la conjugaison, la ponctuation • Techniques de rédaction d'un document • Les différents modèles de documents utilisés dans le métier (spécialité) • Formes et objectifs des documents • Techniques d'expression et de communication professionnelle, liées au métier (spécialité)	
2.2	***Appliquer les notions fondamentales de calcul arithmétique et commercial***	• Appliquer les opérations de calcul arithmétique • Appliquer les techniques de calcul commercial	• Les rapports et proportions • Les équations • Les pourcentages • Les montants (HT et TTC) • Intérêts et bénéfices	

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

MODULE: 3	Application des langues étrangères (Anglais)

Durée de la formation Théorie 20 h Pratique 10 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
3.1	***Appliquer la langue Anglaise***	• Appliquer l'expression écrite et orale • Appliquer la communication technique - Prise de note, rédaction	• Enseigner l'Anglais : Ecriture, grammaire, correspondance.	
3.2	***S'exprimer dans un langage technique.***	• Répondre a un appel téléphonique en anglais • Rédiger des messages en anglais • Offrir des services complémentaires en anglais • Résoudre es difficultés -Au téléphone -De personnes a personnes	**Syntaxe :** • Les constituants de la phrase. • La phrase complète et incomplète. • Les types de phrase • Les formes de phrase. **Conjugaison :** • Conjugaison des verbes **Orthographe :** • Le masculin des noms et des adjectifs. • Le féminin des noms et des adjectifs. • Le singulier des noms et des adjectifs. • Le pluriel des noms et des adjectifs	

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 4	**Notions sur l'art, culture et civilisation**

Durée de la formation Théorie 18 h Pratique 18 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
4.1	***Identifier l'artisanat local et national***	• Etudier les spécificités artisanales locales • Etudier les spécificités artisanales nationales ,	Géographie touristique nationale et régionale : • Les accès urbains • Historique de la région • Présentation de la région • Itinéraires touristiques ,	
4.2	***Identifier la culture et la civilisation locale et nationale***	• Etudier les spécificités gastronomiques locales • Etudier les spécificités gastronomiques nationales • Etudier les spécificités culturelles et civilisationelles	Cuisine traditionnelle • spécificités culinaires Activités culturelles • festivités (fêtes culturelles) • carnavals	
4.3	***Identifier les sites touristiques locaux et nationaux***	• Identifier les différents sites touristiques locaux • Identifier les différents sites touristiques nationaux	Histoire et géographie touristique (sites touristiques) : • Monuments civils et religieux • Bâtisses et forteresses • Châteaux • Musées • Sites archéologiques • sites naturels	

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 5	Application des notions de comptabilité et des démarches commerciales

Durée de la formation Théorie 60 h Pratique 30 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
5.1	***Définir les notions de base en comptabilité***	• Définir la comptabilité • Déterminer les principes de la comptabilité .	• Présentation des documents comptables	• Les opérations de calcul
5.2	***Identifier les différents documents commerciaux et de caisse***	• Identifier les documents commerciaux • Remplir les documents de caisse	• Les différents comptes de gestion - Documents commerciaux - Bon de commande - Bon de livraison - Factures etc. • Les documents de caisse - Bon de versement - Bon de caisse - Bon de virement	

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 6	**Application de l'hygiène et la sécurité en milieu professionnel.**

Durée de la formation Théorie 40 h Pratique 10 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
6.1	***Identifier et appliquer les règles d'hygiène et de sécurité en milieu professionnel***	• Définir les règles d'hygiène et sécurité au travail • Identifier les règles d'hygiène et de sécurité spécifiques au métier • Déterminer et mettre en œuvre les moyens et les mesures d'hygiène et de sécurité au travail • Définir et appliquer les règles d'hygiène corporelle et vestimentaire liés au métier	• Notions élémentaires d'hygiène et de sécurité au travail. • Définition des règles d'hygiène et de sécurité spécifiques au métier • Recommandation relatives à l'hygiène et la sécurité en milieu professionnel • Règlementation en matière d'hygiène et de sécurité	
6.2	***Définir et appliquer les mesures et les moyens de protection, individuelle et collective***	• Définir les moyens et les mesures de protection collectives (organisation de travail, rangement, aération, ventilation, plan d'évacuation et issues de secours) • Connaitre et appliquer les mesures de lutte contre l'incendie (emplacement et utilisation des extincteurs, plan d'évacuation et issue de secours • Utiliser les moyens de protection individuelle et respecter le règlement intérieur • Appliquer les mesures de protection collective	• Présentation des principales causes et circonstances de maladies professionnelles et les moyens de leur prévention	

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
6.3	***Déterminer la conduite à tenir en cas d'accident et effectuer les premiers soins***	• Lancer une alerte en cas d'accident • Identifier les règles élémentaires de premiers secours et d'assistance aux accidentés • Prendre toutes les précautions les nécessaires avant d'intervenir • Porter. les premiers secours et soins préventifs et avertir le responsable hiérarchique et / ou le responsable de la sécurité	• Programme de formation de sauveteur secouriste de travail (SST) • Notions de premiers secours et assistance aux accidentés en cas de : - brulures - blessures - Hémorragie - Chocs électriques - intoxications (inhalation)	
6.4	***Déterminer les risques du métier sur l'environnement et prendre les mesures pour sa protection***	• Identifier les effets nocifs portant atteinte à l'environnement (Aspects généraux) • Déterminer les éléments à risques sur l'environnement provenant des activités du métier • Identifier les mesures de prévention des effets et des risques sur l'environnement • Appliquer les mesures de lutte contre les effets et les risques sur l'environnement et les différentes pollutions • Utiliser les différents moyens et techniques de lutte contre la pollution	• Généralités sur l'environnement : les composants environnementaux (homme, eau, air, sol, faune, flore) • Définition générale de la pollution et des risques majeurs sur l'environnement • Programme national pour la protection de l'environnement • Principes et règles d'évacuation et d'élimination des déchets	

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 7	Application des notions de base d'accueil, de communication

Durée de la formation Théorie 20 h Pratique 10 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
7.1	**Définir le concept de l'accueil**	• Définir l'accueil • Identifier les moyens d'accueil	• Définitions de d'accueil • Moyens d'accueil – Signalisation – Brochures – Dépliants – Affichage (panneau électronique) – Cartes touristiques	• Espaces de l'accueil
7.2	**Définir le concept de communication**	• Définir la communication • Identifier les moyens de communication	• Définition de la communication • Les types de communication • Les moyens de communication ; - Téléphone - Internet - Affichage - Verbale	

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 8	**Initiation à l'outil informatique**

Durée de la formation Théorie 90 h Pratique 40 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
8.1	***Identifier les éléments composant un poste de travail informatique et assurer leur connexion***	• Déterminer la composition d'un poste de travail informatique • Définir la fonction de chaque élément du poste de travail informatique • Déterminer l'interaction des différents éléments • Installer et connecter les unités d'entrée • Installer et connecter les unités de sortie • Assurer la protection et la sécurité de l'installation	• Notions de base de l'informatique et principales définitions • Présentation des éléments composant le poste de travail informatique : l'écran, le clavier, la souris, l'unité centrale (boitier d'alimentation, lecteur CD Rome, lecteur de disquette, le disque dur, la carte mère, le micro processeur, la rame, la carte vidéo, la carte de son et la carte réseau) l'imprimante, l'onduleur, le modem, la Web Cam, le scanner, etc. • Directives et précaution de raccordement des différents éléments	
8.2	***Exploiter un micro ordinateur (système d'exploitation Windows)***	• Déterminer les éléments de l'interface Windows • Utiliser correctement les principales fonctions du système d'exploitation Windows • Exploiter le système Windows	• Présenter l'environnement Windows • Bureau et fenêtre : poste de travail, corbeille menu Démarrer • Les fichiers et les dossiers : Créer, nommer, rechercher, copier, déplacer et supprimer	

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
8.3	***Utiliser un logiciel de traitement de texte et tableaux (Microsoft Word)***	• Identifier le Microsoft Word et ses barres de menu • Traiter le texte • Dessiner un tableau	• Définition d'un traitement de texte : la saisie, la mise en forme, la correction d'orthographe et de grammaire • L'impression : la mise en page, l'aperçu, avant impression • Les tableaux : création, lignes et colonnes (insertion et ajout)	
8.4	***Utiliser un logiciel de calcul (Microsoft Excel)***	• Identifier le Microsoft Word et ses barres de menu • Traiter le texte • Dessiner un tableau	• Définition d'un tableau • Les classeurs : les feuilles de calcul et les cellules • Insertion : lignes, colonnes, formules de calcul et fonction • Représentation graphique : Histogramme, secteur, courbe, etc.	

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 2 ELABORATION DE PRODUITS TOURISTIQUES

MODULE : 9 **Identifier et répertorier les potentialités touristiques**

Durée de la formation Théorie 40 h Pratique 20 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
9.1	***Définir les potentialités touristiques (matérielles et immatérielles)***	• Identifier les potentialités naturelles. • Identifier les ressources dérivées • Répertorier les ressources sociales (coutumes et traditions)	• Connaissance de la géographie touristique • Connaissance sur le plan directeur d'aménagement urbain (PDAU) • Coutumes et traditions	• Géographie touristique. • Histoire de l'art • Artisanat, coutumes…….
9.2	***Constituer une documentation***	• Elaborer une documentation – Rechercher les informations – Exploiter les informations – Etablir des prospectus, brochures…. – Définir les produits	• Définir une constitution d'une documentation	

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 10	Consulter et assembler les prestations pour répondre à la demande

Durée de la formation Théorie 30 h Pratique 30 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
10.1	***Définir une étude de marché***	• Faire une étude de marché (les autres agences de voyage) • Comparer les produits élaborés avec ceux de la concurrence • Modifier et améliorer les produits proposés	• Les concepts de marketing • Le marketing -mix	
10.2	***Etablir les relations de l'agence avec les prestataires***	• Tracer l'itinéraire de circuit de voyage • Négocier les conventions avec les prestataires. • Fixer les prix de voyage (cotation) • Différencier entre le produit sur brochures et le produit sur mesure • Détecter les besoins des clients • Présenter l'offre sur les lieux de vente (agence de voyage) • Faire connaitre le produit par les masse-medias • Utiliser les relations publiques de l'agence	• La convention • Quota et tarification, • La préparation des prestations (dés la conception jusqu'à la fin) • Les prestataires (hôtelier, restaurateurs, transporteurs)	• Géographie touristique • Communication, • Calcul professionnel

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 11	**Accueillir les clients**

Durée de la formation Théorie 70 h Pratique 30 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
11.1	***Accueillir les clients***	• Prendre contact • Prendre en charge • Assurer la continuité • Prendre congé	• Les quatre phases de l'accueil (4C) • La démarche relationnelle	• Les moyens de communication et d'information
11.2	***Identifier les techniques de communication***	• Ecouter et reformuler les questions du client • Utiliser la communication verbale et non verbale • Détecter l'incompréhension du client • Traiter les réclamations du client • Identifier les besoins du client • Proposer les offres de l'agence • Conseiller et offrir les prestations répondant aux besoins du client	• Techniques de communication ; (verbale et non verbale) • La communication hôtelière : - Tenir une discussion professionnelle - Appliquer les protocoles de courtoisie - L'écoute des clients	• Droit et obligations des clients
11.3	***Gérer les prestations de service de l'agence***	• Établir le prix de la prestation • Faire signer le contrat de vente par le client • Encaisser (chèque, espèce ……..) • Proposer un prix compétitif • Offrir les prestations conformes (qualité/ prix) • Offrir des promotions (remise, cadeau) • Ouvrir un cardex des clients • Classer les factures et contrats des clients • Suivre le déroulement de voyage (réclamations des clients…..)	• Les techniques de vente • Les factures et contrats	

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 3 GESTION ET VENTE DE PRODUITS TOURISTIQUES

MODULE: 12 Participer à la répartition du travail et à l'animation

Durée de la formation Théorie 40 h Pratique 40 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
12.1	***Définir un planning de répartition du temps***	• Participer avec le gestionnaire de l'agence dans la répartition du temps. (équipe, taches) • Participer dans l'animation au sein et en dehors de l'agence • Vérifier avec les prestataires la disponibilité des services	• La dynamique de groupe • Techniques d'animation	
12.2	***Définir les actions futures***	• rechercher les nouvelles formules concernant les prestations (prix, qualité….. • actualiser les tarifications (haute saison et base saisons) • négocier les contrats des conventions dans le cas d'un nouveau partenaire	• Notions de management	• Informatique et outils de communication

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

MODULE: 13	Proposer et commenter une sélection de produit

Durée de la formation Théorie 50 h Pratique 30 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
13.1	***Définir une proposition de sélection de produits***	• Etudier les brochures de l'agence • Proposer les différents tarifs (groupes, • jeunes, étudiants) • Proposer les produits les mieux vendus de l'agence • Détecter les besoins de la clientèle	• Communication / pub • Calcul, tarification • Cotation • La pub, dépliants • Renseigner, orienter	• Comptabilité • Techniques de communication
13.2	***Définir une sélection de produits***	• Proposer ou conseiller des produits répondant aux besoins de la clientèle • Voir les objections de la clientèle pour traitement et satisfaction • Proposer les solutions adéquates pour convaincre les clients	• Technico administrative • Techniques de communication	

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

MODULE: 14	Conclure la vente ou obtenir un engagement du client

Durée de la formation Théorie 90 h Pratique 40 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
14.1	***Définir l'offre et les besoins de la clientèle***	• Identifier l'offre spécifique de l'agence. • Identifier les potentialités de la région • détecter les besoins de la clientèle	• La billetterie	• Informatique • Histoire / géographie

14.2	***Conclure une vente***	• Obtenir l'engagement du client
		• Demander une avance ou un acompte pour confirmer la réservation
		• ouvrir le dossier client (assurance, réservation hôtel,….)
		• Définir le concept de la vente
		• Expliquer les techniques de vente
		• Définir les opérations afin de conclure une vente
			• Correspondance administrative
			• Les opérations d'encaissement
			• Les formulaires d'encaissements
			• Les notions de :
			  • Acomptes
			  • Règlement aux espèces
			  • Règlement par cheque
			  • Règlement par carte de crédit
				• Les formulaires d'encaissements
				• Bon de versement aux banques
				• Gestion administrative
				• Technique bancaires

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 4 RESERVATION DES PRESTATIONS ET ENCAISSEMENT

MODULE : 15 **Facturer et encaisser les prestations**

Durée de la formation Théorie 70 h Pratique 50 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
15.1	***Prendre la commande du client***	• Prendre une commande par téléphone • Une commande par fax ou email • La commande sur place (verbale)	• Définir les techniques de communication par téléphone • Maitriser l'outil Internet • Savoir remplir les formulaires	• Communication • Les formulaires administratifs
15.2	***Mettre à jour le planning des réservations et des activités***	• Vérifier quotidiennement le planning des réservations • Confirmer ou annuler les réservations • Apres confirmation de réservation, prendre les dispositions pour l'engagement des clients • Engager les opérations d'allottement avec les prestataires (hôtel, compagnie de transport, guide)	• Définir les logiciels de réservation • Expliquer le rôle de ces logiciels • Expliquer le concept de contact d'allottement (Hôtels, Transport.) • Forme de contact et de convention avec les prestataires	• Logiciel de réservation propre aux agences (Amadeus)
15.3	***Facturer les prestations***	• Etablir les notes ou les factures des clients • Signer les engagements ou les contrats par les clients • Elaborer les dossiers de voyage (assurances, visa, billet, voucher….)	• Définir les documents ou formulaires des agences - Facture - Billet - Voucher	• Comptabilité • Opérations de caisse (recettes et dépenses)

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
15.4	***Définir un encaissement***	• Encaissement en espèce, en chèque ou en carte de crédit • Ouvrir le livre de caisse quotidien • Transmettre les documents au service de contrôle	• Définir : - Pièces comptables - Facturation - Les opérations d'encaissement • Relation avec les collaborateurs	• Formulaires des encaissements (bons, factures….) • Livre de caisse (journée et mois)
15.5	***Assurer le suivi de la vente***	• Assurer l'accompagnement des clients (guide, interprète….) • Vérifier avec prestataires la conformité du service vendu (hôtel, transport….) • Comment fidéliser le client (lui offrir des cadeaux, s'assurer qu'il est satisfait du service) • Relancer les clients par des emails afin de répondre à des questionnaires sur la qualité du produit consommé	• Définir les techniques d'accompagnement • Expliquer la notion : - Guide conducteur - Guide accompagnateur - Guide interprète • Expliquer la notion du service après vente - Conformité des services - Doléances ou réclamations des clients	• Les langues étrangères • Cartes géographiques • Communication • Notice d'itinéraire/circuit • Contrat ou convention - droits et obligations

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 5 TRANSACTIONS TOURISTIQUES

MODULE : 16 **Créer et gérer les dossiers passagers clients**

Durée de la formation Théorie 120 h Pratique 80 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
16.1	***Définir une gestion de dossier client***	• Etablir un fichier spécial des clients (cardex) • Etudier et classer des dossiers des clients	• Développer la notion de Cardex • Classer les clients(V.I.P)	• Gestion administrative
16.2	***Définir les transactions par système informatisé(GDS)***	• Maitriser tous les systèmes informatisés • Maitriser les transactions par (GDS) • Maitriser la procédure de réservation et de distribution • Gérer les transactions aux prestations demandées	• Définir le fonctionnement de recherche sur l'internet • Définir le concept de GDS, ou centrale de réservation • Définir le fonctionnement di GDS,	• Internet • Adresse des GDS et leur fonctionnement • Achat par internet (fournisseur…..
16.3	***Adapter les requêtes aux besoins des clients***	• Adapter l'offre de l'agence aux requêtes selon les intérêts au voyageur • Étudier la demande des clients	• Expliquer le concept des (désirs, besoins, motivations) • Expliquer la notion de la satisfaction des besoins des clients (Offre et demande)	• Etude de marché • Marketing mix

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 6 FORMATION COMPLEMENTAIRE

MODULE : 17 **Appliquer les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial**

Durée de la formation Théorie 40 h Pratique 40 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir/à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
17.1	***Identifier les différentes organisations et fonctions essentielles de l'entreprise et taches y afférentes***	• Identifier les différentes organisations de l'entreprise : - Type d'entreprise - Structure hiérarchiques - Structures fonctionnelles • Identifier les fonctions et ses taches essentielles - La fonction gestion et ses taches essentielles - La fonction financière et ses taches principales - La fonction production la fonction commerciale	• Les statuts d'entreprise (EPE, SPA, SARL, EURL, etc.) • La composante d'une entreprise (organigramme, ressource humaine, équipements ….. • Bilan financier, rendement • Règlement intérieur d'une entreprise	
17.2	***Identifier les notions de base de l'offre et la demande, de la rentabilité et de la facturation***	• Identifier les notions de base sur les couts de revient, le rendement d'une main d'œuvre qualifiée (temps unitaire) • Définir les principes et la fonction de régulation du marché sur le cout des biens et services proposés • Rédiger et établir une facture et les démarches de recouvrement	• Cheminement de base sur le calcul du rendement d'une main d'œuvre (taux horaire) • Barème des prix vigueur relatif aux prestations de service	

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir/à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
17.3	***Développer les notions de base d'une approche entrepreneuriale***	• Comprendre le fait d'orienter un projet vers les besoins du client et les opportunités du marché • Identifier les avenages et l'intérêt de proposer des produits nouveaux • Distinguer les différentes fonctions et leur interaction en matière de produit, de prix, de marché et de promotion	• Développer les notions et principes de satisfaction des besoins de client • Expliquer les avantages des produits novateurs • Présenter les principes de base de la liaison : produit, prix et promotion	
17.4	***Développer les principes de base pour une auto évaluation de ses capacités professionnelles***	• Identifier les exigences de la fonction «entreprenariat» • Définir les compétences essentielles de cette fonction telles que l'expérience professionnelle approfondie et la maitrise du métier • Mesurer ses capacités professionnelles et personnelles pour mener à bien un projet • Définir les atouts nécessaires à un Entrepreneur pour réussir son projet	• Présenter les règles élémentaires pour monter et réaliser un projet qui réussi • Présenter les atouts et les motivations nécessaires à un promoteur de projet	

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

MODULE N° 18	Information sur les éléments d'aide a l'insertion professionnelle

Durée de la formation Théorie 40 h Pratique 20 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
18.1	***Elaborer un curriculum vitae (cv)***	• S'informer sur les avantages d'un CV bien élaboré et de son utilisation • Identifier la structure et le rôle d'un curriculum vitae (CV) • Décrire les composantes avec précision : identité, cursus et profil de formation, expérience professionnelle, qualités personnelle, etc.	• Modèle de rédaction d'un curriculum vitae • Les principes directeurs et les avantages de l'utilisation d'un CV	
18.2	***Rédiger une lettre de motivation (demande d'emploi)***	• Identifier la structure d'une demande d'emploi (expéditeur, destinataire, l'objet, la date) • Définir les éléments pertinents de ma demande d'emploi : référence de formation, expériences, présentation, âge…..etc. • Formuler et personnaliser la demande par la volonté d'obtenir l'emploi, la disponibilité, la loyauté et l'engagement	• Modèle de rédaction de la demande d'emploi • Appliquer les techniques de communication	

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
18.3	***Préparer et réaliser un entretien d'embauche***	• Saisir l'importance de se préparer à un entretien d'embauche • Manifester son intérêt pour l'emploi et faire preuve de courtoisie au moment de l'entrevue • Distinguer les différents types d'entrevue, et tenant compte de leurs atouts • Rechercher des informations sur : - l'entreprise : Sa place et son importance sur le marché, ses produits et ses perspectives - le futur métier envisagé : ses exigences et les conditions de son exercice	• Appliquer des simulations	
18.4	***Identifier les techniques de recherche d'emploi et les démarches pour l'auto emploi***	• Identifier les structures du service public chargé de l'emploi • Identifier les formalités d'inscription comme demandeur d'emploi • Rechercher les informations sur les entreprises et leurs besoins en main d'œuvre qualifiée • Rechercher les informations sur le dispositif d'aide à l'emploi mis en place par l'état	• Présentation du service public chargé de l'emploi : localisation et missions (ANEM_ALEM, la commune etc.) • Informations sur le tissu économique de la région et de la localité • Présentation du dispositif d'aide à l'emploi mis en place par l'état : DIPJ_ENSEJ_ ANGEM etc.	

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

4.6. Curriculum et plan de formation de l'entreprise formatrice

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 2 ELABORATION DE PRODUITS TOURISTIQUES

MODULE : 9 Identifier et répertorier les potentialités touristiques

Durée de formation 440 Heures

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
9.1	***Définir les potentialités touristiques (matérielles et immatérielles)***	• Identifier les potentialités naturelles. • Identifier les ressources dérivées • Répertorier les ressources sociales (coutumes et traditions)								
9.2	***Constituer une documentation***	• Elaborer une documentation – Rechercher les informations – Exploiter les informations – Etablir des prospectus, brochures…. – Définir les produits								

(1) À confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée par l'entreprise ou à couvrir par l'EFP

(2) L'appréciation de l'apprenti est faite par le maître d'apprentissage au cours de la formation

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 10	Consulter et assembler les prestations pour répondre à la demande

Durée de formation 244 Heures

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
10.1	***Définir une étude de marché***	• Faire une étude de marché (les autres agences de voyage) • Comparer les produits élaborés avec ceux de la concurrence • Modifier et améliorer les produits proposés								
10.2	***Etablir les relations de l'agence avec les prestataires***	• Tracer l'itinéraire de circuit de voyage • Négocier les conventions avec les prestataires. • Fixer les prix de voyage (cotation) • Différencier entre le produit sur brochures et le produit sur mesure • Détecter les besoins des clients • Présenter l'offre sur les lieux de vente (agence de voyage) • Faire connaitre le produit par les masse - medias • Utiliser les relations publiques de l'agence								

(1) À confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée par l'entreprise ou à couvrir par l'EFP

(2) L'appréciation de l'apprenti est faite par le maître d'apprentissage au cours de la formation

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 11	**Accueillir les clients**

Durée de formation 450 Heures

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
11.1	***Accueillir les clients***	• Prendre contact • Prendre en charge • Assurer la continuité • Prendre congé								
11.2	***Identifier les techniques de communication***	• Ecouter et reformuler les questions du client • Utiliser la communication verbale et non verbale • Détecter l'incompréhension du client • Traiter les réclamations du client • Identifier les besoins du client • Proposer les offres de l'agence • Conseiller et offrir les prestations répondant aux besoins du client								
11.3	***Gérer les prestations de service de l'agence***	• Établir le prix de la prestation • Faire signer le contrat de vente par le client • Encaisser (chèque, espèce ……..) • Proposer un prix compétitif • Offrir les prestations conformes (qualité/ prix) • Offrir des promotions (remise, cadeau) • Ouvrir un cardex des clients • Classer les factures et contrats des clients • Suivre le déroulement de voyage (réclamations des clients…..)								

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائري

CHAMP D'ACTIVITE 3 GESTION ET VENTE DE PRODUITS TOURISTIQUES

MODULE : 12 Participer à la répartition du travail et à l'animation

Durée de formation 440 Heures

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
12.1	***Définir un planning de répartition du temps***	• Participer avec le gestionnaire de l'agence dans la répartition du temps. (équipe, taches) • Participer dans l'animation au sein et en dehors de l'agence • Vérifier avec les prestataires la disponibilité des services								
12.2	***Définir les actions futures***	• Rechercher les nouvelles formules concernant les prestations (prix, qualité….. • Actualiser les tarifications (haute saison et base saisons) • Négocier les contrats des conventions dans le cas d'un nouveau partenaire								

(1) À confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée par l'entreprise ou à couvrir par l'EFP

(2) L'appréciation de l'apprenti est faite par le maître d'apprentissage au cours de la formation

WWW.DZFEN.COM قلم الجزائري

MODULE : 13	Proposer et commenter une sélection de produit

Durée de formation 500 Heures

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
13.1	***Définir une proposition de sélection de produits***	• Etudier les brochures de l'agence • Proposer les différents tarifs (groupes, jeunes, étudiants) • Proposer les produits les mieux vendus de l'agence • Détecter les besoins de la clientèle								
13.2	***Définir une sélection de produits***	• Proposer ou conseiller des produits répondant aux besoins de la clientèle • Voir les objections de la clientèle pour traitement et satisfaction • Proposer les solutions adéquates pour convaincre les clients								

(1) À confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée par l'entreprise ou à couvrir par l'EFP

(2) L'appréciation de l'apprenti est faite par le maître d'apprentissage au cours de la formation

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 14	**Conclure la vente ou obtenir un engagement du client**

Durée de formation 700 Heures

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
14.1	***Définir l'offre et les besoins de la clientèle***	• Identifier l'offre spécifique de l'agence. • Identifier les potentialités de la région • Détecter les besoins de la clientèle								
14.2	***Conclure une vente***	• Obtenir l'engagement du client • Demander une avance ou un acompte pour confirmer la réservation • Ouvrir le dossier client (assurance, réservation hôtel,….) • Définir le concept de la vente • Expliquer les techniques de vente • Définir les opérations afin de conclure une vente								

(1) À confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée par l'entreprise ou à couvrir par l'EFP

(2) L'appréciation de l'apprenti est faite par le maître d'apprentissage au cours de la formation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 4 RESERVATION DES PRESTATIONS ET ENCAISSEMENT

MODULE : 15 **Facturer et encaisser les prestations**

Durée de formation 244 Heures

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
15.1	***Prendre la commande du client***	• Prendre une commande par téléphone • Une commande par fax ou email • La commande sur place (verbale)								
15.2	***Mettre à jour le planning des réservations et des activités***	• Vérifier quotidiennement le planning des réservations • Confirmer ou annuler les réservations • Apres confirmation de réservation, prendre les dispositions pour l'engagement des clients • Engager les opérations d'allottement avec les prestataires (hôtel, compagnie de transport, guide)								
15.3	***Facturer les prestations***	• Etablir les notes ou les factures des clients • Signer les engagements ou les contrats par les clients • Elaborer les dossiers de voyage (assurances, visa, billet, voucher….)								

(1) À confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée par l'entreprise ou à couvrir par l'EFP

(2) L'appréciation de l'apprenti est faite par le maître d'apprentissage au cours de la formation

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
15.4	***Définir un encaissement***	• Encaissement en espèce, en chèque ou en carte de crédit • Ouvrir le livre de caisse quotidien • Transmettre les documents au service de contrôle								
15.5	***Assurer le suivi de la vente***	• Assurer l'accompagnement des clients (guide, interprète….) • Vérifier avec prestataires la conformité du service vendu (hôtel, transport….) • Comment fidéliser le client (lui offrir des cadeaux, s'assurer qu'il est satisfait du service) • Relancer les clients par des emails afin de répondre à des questionnaires sur la qualité du produit consommé								

(1) À confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée par l'entreprise ou à couvrir par l'EFP

(2) L'appréciation de l'apprenti est faite par le maître d'apprentissage au cours de la formation

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 5 TRANSACTIONS TOURISTIQUES

MODULE : 16 **Créer et gérer les dossiers passagers clients**

Durée de formation 230 Heures

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
16.1	***Définir une gestion de dossier client***	• Etablir un fichier spécial des clients (cardex) • Etudier et classer des dossiers des clients								
16.2	***Définir les transactions par système informatisé(GDS)***	• Maitriser tous les systèmes informatisés • Maitriser les transactions par (GDS) • Maitriser la procédure de réservation et de distribution • Gérer les transactions aux prestations demandées								
16.3	***Adapter les requêtes aux besoins des clients***	• Adapter l'offre de l'agence aux requêtes selon les intérêts au voyageur • Étudier la demande des clients								

(1) À confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée par l'entreprise ou à couvrir par l'EFP

(2) L'appréciation de l'apprenti est faite par le maître d'apprentissage au cours de la formation

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

1. Grille de notation et d'évaluation des compétences professionnelles

Degrés	Signification	Mentions	Notes
1	Une performance correspondant aux exigences d'une manière **exceptionnelle**	excellent	**moins de 20 – 18**
2	Une performance correspondant **très bien** aux exigences	très bien	**moins de 18 - 15**
3	Une performance correspondant entièrement bien aux exigences	bien	**moins de 15 - 12**
4	Une performance correspondant **assez bien** aux exigences	assez bien (moyen)	**moins de 12 - 10**
5	Une performance caractérisée par des **insuffisances et qui ne répond pas aux exigences**, mais qui relève des connaissances de base permettant de corriger les insuffisances dans un délai relativement court	insuffisant	**moins de 10 - 6**
6	Une performance qui **ne correspond pas aux exigences.** Les connaissances de base sont si **incomplètes que les insuffisances ne peuvent pas être corrigées** dans un délai relativement court	très insuffisant	**moins de 6 - 0**

2. Grille d'évaluation des qualités personnelles et comportementales

Evaluation en rapport avec la grille de notation						
Indicateurs Critères	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
	moins de de 20 – 18	**moins de 18 - 15**	**moins de 15 - 12**	**moins de 12 - 10**	**moins de 10 - 6**	**moins de 6 - 0**
Intérêt au travail	Intérêt soutenu	Intérêt appréciable	Intérêt moyen	Intérêt insuffisant	Peu d'intérêt	Sans intérêt
Esprit d'initiative	Sans élevé d'initiative	Initiative remarquée	Initiative ponctuelle	Initiative limitée	Initiative très limitée	Sans initiative
Organisation et hygiène	Très bonne organisation et hygiène	Organisé et soigneux	Ordre et hygiène moyens	Ordre et hygiène insuffisants	Peu ordonné	Sans ordre ni hygiène
Comportement et sociabilité	Exemplaire	Correct	Acceptable	Insuffisant	Caractériel et peu ouvert	Négligé et individuel
Ponctualité et assiduité	Très ponctuel et assidu	Retards et absences très rares	Retards et absences rares	Retards et absences notables	Retards et absences répétées	Retards et absences fréquents

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

5. Mise en œuvre du programme de formation: Organisation pédagogique et évaluation des compétences

5.1. Organisation pédagogique de la formation

Le programme de formation par apprentissage est mis en en œuvre conjointement par l'EFP et l'entreprise formatrice. Pour garantir une qualité de formation à l'apprenti, il est indispensable d'organiser les relations de travail entre le maître d'apprentissage et le formateur et d'assurer leur étroite collaboration par des rencontres régulières et permanentes.

Le programme de formation est le document de base qui définit les compétences à acquérir par l'apprenti durant son cursus de formation. Il constitue un outil pédagogique de référence pour le formateur et le maître d'apprentissage qui doivent organiser chacun dans son domaine, leur action de formation conformément à la structuration des différents modules de formation en respectant particulièrement les temps consacrés à chaque module.

L'organisation pédagogique de la formation de l'apprenti dans son volet mise en œuvre, est définie dans son ensemble par l'EFP qui coordonne le déroulement du cursus de l'apprenti.

L'EFP fixe en relation avec l'entreprise formatrice, l'emploi du temps en définissant les périodes de la FTTC et les périodes de la formation pratique en entreprise, en tenant compte du volume horaire défini par le programme de formation.

L'emploi du temps fixé est communiqué aux formateurs chargés du suivi et de la FTTC et au maître d'apprentissage ainsi qu'à l'apprenti. L'ATP chargé de l'apprentissage assure la coordination entre les différents intervenants et veille au respect de l'emploi du temps.

5.2. Organisation de la formation au sein de l'établissement de formation

Pour être efficace, la formation théorique et technologique complémentaire (FTTC) au sein de l'EFP, doit être organisée de façon méthodique dans ses différents volets depuis la rentrée en formation jusqu'à l'examen de fin d'apprentissage :

- Organisation et harmonisation des rentrées
- Constitution de groupes homogènes d'apprentis
- Affectation de formateurs de la spécialité pour les cours de la FTTC
- Désignation des salles de cours et des ateliers pour les travaux pratiques avec les équipements et la matière d'œuvre nécessaires en fonction du programme de formation
- Préparation des aides didactiques à remettre à l'apprenti
- Organisation et gestion des évaluations périodiques des compétences
- Préparation et organisation de l'examen de fin d'apprentissage.

5.2.1. Organisation des rentrées en formation par apprentissage

La rentrée en formation par apprentissage est un moment fort dans le déroulement du cursus de l'apprenti. Elle doit être organisée minutieusement de l'accueil de l'apprenti jusqu'au lancement concret de la formation.

(1) Harmonisation des rentrées :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Pour des raisons évidentes d'efficacité et de qualité de la formation ainsi que de coordination des activités pédagogiques, il est indispensable de fixer une même date de rentrée en apprentissage pour tous les apprentis d'un même groupe de façon à permettre un déroulement régulier de leur cursus de formation.

Ainsi le suivi de la formation pratique et les évaluations périodiques des compétences acquises deviennent plus aisées et faciles à programmer.

Il est recommandé d'organiser **deux (02) rentrées en apprentissage par an** à une date préalablement fixée (octobre et février), en rapport avec les périodes de validation des contrats d'apprentissage.

Afin d'exploiter au maximum les opportunités de formation révélées tardivement, il peut être envisagé exceptionnellement une 3ème rentrée (avril) dont la date doit être fixée également au préalable.

(2) Constitution des groupes homogènes d'apprentis :

Après la validation des contrats d'apprentissage et sous la coordination de la DFEP, les EFP en collaboration avec le CAAL, doivent constituer des groupes homogènes d'apprentis ayant un même niveau d'accès et une même spécialité. Chaque groupe ne devrait pas dépasser le nombre de 25 apprentis.

En raison de la difficulté objective, liée aux effectifs réduits de certaines spécialités dans un même établissement, il est préconisé 3 cas possibles :

- Au sein d'un même établissement, il est recommandé d'organiser ***un groupe pour une spécialité*** à chaque fois que l'effectif des apprentis est suffisant ;
- Si l'effectif des apprentis est insuffisant, il est recommandé d'organiser ***un groupe pour une spécialité*** au niveau d'un établissement choisi en raison de son affectation pédagogique, regroupant des apprentis de deux ou plusieurs établissements organisés en zone géographique (selon la démarche « zoning ») ;
- Exceptionnellement, pour les apprentis en effectif très réduit, il est recommandé d'organiser ***un groupe pour une famille de métiers*** en respectant le même niveau de formation.

(3) Concertation avec l'entreprise formatrice :

Afin d'assurer une bonne coordination entre la formation pratique et la formation théorique et technologique complémentaire (FTTC) et une prise en charge correcte de l'apprenti dans les deux lieux de formation, il est indispensable que l'EFP organise une concertation avec l'entreprise formatrice au début de la formation. L'EFP et l'entreprise formatrice doivent fixer d'un commun accord les périodes de la FTTC et les périodes de la formation pratique en entreprise, en tenant compte du volume horaire défini par le programme de formation.

5.2.2. Organisation et déroulement de la Formation théorique et technologique complémentaire (FTTC)

La Formation théorique et technologique complémentaire (FTTC) est organisée sur la base du « Curriculum de l'Etablissement de formation » (voir 4.5.).

La répartition de cette durée globale en volume horaire hebdomadaire est laissée à l'initiative de l'EFP qui doit déterminer un emploi du temps équilibré en tenant compte de la durée de formation exprimée en semaines pour chaque groupe d'apprentis. Cette répartition est à réaliser au début de la formation.

Cette démarche permet une organisation souple et cohérente du cursus de formation de l'apprenti. Elle permet également l'organisation de périodes de formation par le

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

regroupement des apprentis pour une période donnée à chaque fois que nécessaire, tel que pour la formation de base, ou en fonction du contexte géographique ou de l'organisation spécifique des activités pédagogiques et de l'entreprise.

Toutefois, le volume horaire semestriel indiqué par le tableau « Découpage horaire par semestre et par module de formation » (voir 4.4.) doit être respecté de manière à assurer un déroulement cohérent du cursus de l'apprenti et faciliter les évaluations périodiques.

Autant que faire se peut le déroulement de la FTTC doit être mis en relation avec la formation pratique. Cette action peut être rendue possible avec une relation de travail étroite à développer entre le formateur et le maître d'apprentissage.

Il est rappelé que la FTTC comprend également des exercices et des travaux pratiques en ateliers au sein de l'EFP à chaque fois que le programme l'exige ou que certaines activités professionnelles ne soient pas exécutées par l'entreprise formatrice (voir 5.3).

La FTTC doit être assurée par un formateur de la spécialité, ayant le niveau souhaité et exceptionnellement par un formateur de la même branche professionnelle.

5.2.3. Formation de base au niveau de l'EFP

La méthodologie proposée préconise une formation de base à assurer à l'apprenti au début de sa formation, dont les objectifs sont décrits au chapitre 2.2. Elle est définie pour chaque métier/ spécialité au début du curriculum de l'établissement de formation dans le Champ N°1 « Formation de base ». Cette formation de base est destinée à doter l'apprenti des savoirs théoriques et technologiques et des savoirs- faire pratiques qui lui permettent une intégration facilitée au sein de l'entreprise formatrice.

La durée de cette formation est définie en fonction du niveau de technicité de chaque métier (spécialité) et de la complexité des activités à réaliser. Elle est assurée par l'EFP et peut être organisée sous forme de stage bloqué en une ou deux périodes selon les conditions spécifiques de chaque métier (spécialité) et/ ou de chaque région ou localité.

5.2.4. Formation complémentaire

Le curriculum prévoit une formation complémentaire destinée à renforcer les compétences professionnelles de l'apprenti par un élargissement de ses connaissances et savoirs faire. Le but de cette formation complémentaire est de donner à l'apprenti une formation aussi complète que possible facilitant son insertion dans la vie professionnelle, avec une plus large employabilité.

Cette formation complémentaire est assurée à travers des modules conçus de façon à faire acquérir à l'apprenti :

- *Les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial,* lui permettant de mieux comprendre l'organisation, la gestion et l'intérêt de l'entreprise où il travaille et de se s'initier à l'esprit entrepreneurial, visant l'auto emploi et le montage de petits projets ;
- *L'initiation à l'utilisation de l'outil informatique* lui permettant de gérer efficacement son activité professionnelle d'une part et d'élargir et d'actualiser ses connaissances techniques et technologiques par l'accès au réseau Internet d'autre part;
- *Les éléments d'aide à l'insertion professionnelle* à travers les techniques de recherche d'emploi par une présentation dynamique de sa candidature à occuper un emploi et une meilleure connaissance des acteurs du marché de l'emploi et de son organisation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Compte tenu de leur spécificité, certains métiers/ spécialités intègrent l'initiation à l'utilisation de l'outil informatique au niveau du Champ d'activité N°1 « Formation de base ». De ce fait, la formation complémentaire ne reprend pas ce module pour ces métiers/ spécialités.

Enfin, d'autres métiers (spécialités) ont nécessité l'introduction d'un module technique complémentaire lié à la possibilité (éventualité) d'extension de l'activité du métier pour une gestion technique spécifique ou un élargissement des compétences professionnelles avec certaines options.

La formation complémentaire est organisée par l'EFP en collaboration avec l'entreprise. Elle peut comporter des démonstrations et des aspects pratiques, notamment par des visites d'entreprises et d'institutions en relation avec les objectifs de la formation.

5.3. Formation au sein de l'entreprise formatrice

La formation au sein de l'entreprise formatrice est organisée sur la base du « Curriculum et plan de formation de l'entreprise » (voir 4.6.), dont les objectifs sont décrits au chapitre 2.2.

Elle concerne essentiellement des aspects pratiques à travers des activités et des gestes professionnels exécutés par l'apprenti de manière répétitive et progressive en cours d'activité professionnelle. Elle doit être également renforcée par des démonstrations et explications techniques et technologiques réalisées par le maître d'apprentissage.

Cette formation constitue une partie essentielle du cursus de l'apprenti. Une attention particulière doit être accordée à son organisation, son suivi et son évaluation. Elle est encadrée par un maître d'apprentissage désigné par l'entreprise formatrice parmi les ouvriers ou cadres qualifiés ou spécialisés en mesure de dispenser cette formation en entreprise.

Malgré les contraintes objectives liées à la programmation des activités, l'entreprise doit faire l'effort de réaliser le plan de formation de l'apprenti le plus prés possible du contenu du programme de formation, en relation avec la FTTC.

La répartition de cette durée globale en volume horaire hebdomadaire est fixée en relation avec les horaires de travail de l'entreprise et l'emploi du temps défini pour la FTTC. Cette répartition donne lieu à l'élaboration par l'entreprise d'un plan de formation personnalisé pour l'apprenti par référence au « Curriculum et plan de formation de l'entreprise » (voir 4.6.).

5.4. Suivi et évaluation des compétences

5.4.1. Organisation du suivi de l'apprenti

Le suivi régulier de l'apprenti en milieu professionnel et au niveau de l'établissement de formation est réalisé par les formateurs de l'EFP en relation avec le maître d'apprentissage. Il fait l'objet d'un planning des visites au niveau de l'entreprise formatrice.

Le nombre de ces visites est fixé à deux visites au moins par semestre. Chaque visite donne lieu à un rapport - modèle « ***fiche de visite ».*** Ce rapport comprend outre les informations générales relatives à l'apprenti, le maître d'apprentissage et l'entreprise formatrice, les observations quant aux conditions de la formation, le respect du plan de formation et l'assiduité de l'apprenti.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Des réunions périodiques de coordination entre les formateurs et les maîtres d'apprentissage concernés doivent être organisées à l'effet d'ajuster le cas échéant le plan de formation de l'apprenti. Ces réunions devraient permettre d'apporter des solutions aux contraintes éventuelles rencontrées en cours de formation et notamment le rapport qui doit exister entre la FTTC et la formation en entreprise. En fonction des thèmes abordés, des représentants des apprentis pourraient être associés à certaines rencontres.

Pour assurer un suivi régulier et un encadrement de qualité des apprentis, l'EFP doit mobiliser un nombre de formateurs suffisant en veillant à une juste répartition des tâches de chacun, en même temps que des moyens de leurs déplacements et de motivation.

L'organisation des réunions périodiques de coordination, requiert la même attention. Pour garantir leur efficacité, atteindre les résultats escomptés et impliquer les maîtres d'apprentissage, il est nécessaire de réunir les conditions de travail acceptables et des mesures incitatives.

Le livret d'apprentissage est un instrument pédagogique essentiel pour le suivi du cursus de formation de l'apprenti. Il est mis à la disposition de chaque apprenti par l'EFP au même titre que le contrat d'apprentissage. C'est un document personnel de l'apprenti qui porte sur toutes les activités et tâches qu'il réalise en cours de formation aussi bien en entreprise qu'au niveau de l'EFP durant toute la durée de sa formation.

Le livret d'apprentissage comporte toutes les informations observations et recommandations relatives au déroulement du cursus de l'apprenti. Il est contrôlé régulièrement par le maître d'apprentissage et le formateur chargé du suivi.

Pour donner toute son efficacité à cet instrument pédagogique, le livret d'apprentissage doit être adapté à la nouvelle méthodologie de formation professionnelle par apprentissage.

5.4.2. Evaluation périodique et les instruments pédagogiques

Les évaluations périodiques sont organisées au minimum une fois par semestre. Elles portent sur le programme dispensé au cours du semestre considéré et les compétences dont les modules sont achevés.

Selon le cas, elles consistent en des exercices écrits ou la réalisation de produits ou de prestations et sont pratiquées par le formateur pour la FTTC (au sein de l'EFP) et par le maître d'apprentissage pour la partie pratique (au sein de l'entreprise formatrice).

La notation se fait sur la base de la ***grille de notation et d'évaluation*** donnée à la fin du « Curriculum et plan de formation de l'entreprise ». Cette grille constitue la référence pour les évaluations périodiques aussi bien pour la FTTC que pour la formation en entreprise.

La note d'évaluation globale pour le semestre inclue la FTTC et la partie entreprise. Pour chacune des deux parties, les notes sont affectées d'un coefficient en fonction du poids relatif et pour chaque compétence (ou module).

Outre, les évaluations périodiques ci-dessus évoquées, l'évaluation se fait à travers des tests ponctuels organisés à l'initiative des formateurs et des maîtres d'apprentissage qui portent des appréciations et formulent des conseils aux apprentis en cours de formation entre deux périodes d'évaluation semestrielle.

Les notes d'évaluation semestrielle peuvent, le cas échéant, être prises en compte par le jury lors des délibérations pour l'examen de fin d'apprentissage. Leur impact est laissé à l'appréciation des membres du jury et défini par voie réglementaire.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

5.4.3. Examen de fin d'apprentissage

A la fin de sa formation, l'apprenti est soumis à un Examen de fin d'apprentissage (EFA). L'examen de fin d'apprentissage est une exigence de l'institution qui a pour but de prouver que le niveau de qualification prévu a été atteint et que les compétences sont acquises par rapport aux exigences d'exercice du métier.

(1) Organisation et épreuves de l'EFA :

L'examen de fin d'apprentissage est organisé sous la responsabilité de l'Etablissement de formation professionnelle en collaboration avec l'entreprise formatrice. Il porte sur les matières enseignées pendant le cursus de formation et comprend des épreuves écrites et la réalisation de produits ou de prestations, selon les thèmes de sujets retenus.

En règle générale, l'examen se déroule au sein de l'EFP. Toutefois, si les conditions de réalisation de produits ou de prestations ne sont pas réunies au sein de l'EFP, les épreuves concernant cette partie peuvent se dérouler au sein de l'entreprise formatrice sous le contrôle des formateurs de l'EFP en collaboration avec le maître d'apprentissage. Les conditions matérielles pour le déroulement de l'EFA sont réunies par l'EFP.

Les épreuves de l'EFA sont choisies sur la base des propositions de sujets d'examen formulées par les formateurs en collaboration avec les maîtres d'apprentissage. Elles doivent être présentées selon les normes techniques et des standards reconnus.

Elles ne doivent comporter aucune erreur. Elles doivent comporter le temps alloué pour la qualification visée et le débit matière. Pour la partie pratique, les épreuves doivent porter sur l'activité normale de l'apprenti à son poste de travail.

Les épreuves ainsi conçues doivent être transmises à l'institution compétente en matière d'examen pour leur validation et la sélection finale des sujets d'examen. Les sujets retenus doivent être transmis sous pli cacheté à l'EFP concerné au plus tard 15 jours avant la date prévue de l'examen pour permettre son organisation matérielle dans de bonnes conditions.

La correction des épreuves et l'attribution des notes sont faites par des formateurs et des maîtres d'apprentissage choisis préalablement, en préservant l'anonymat des candidats. Pour les épreuves pratiques (réalisation d'ouvrages à l'échelle réelle) l'évaluation et la notation est faite par au minimum par un binôme (un formateur et un maître d'apprentissage) qui peut être élargi selon le cas et le besoin à un groupe d'évaluateurs choisis en raison de leur qualification et compétence.

Les modalités de correction et d'attribution des notes sont fixées par l'administration de la formation professionnelle qui définit :

- Les coefficients par matière ;
- La note éliminatoire ;
- La note moyenne d'admission à l'examen de fin d'apprentissage ;
- Les conditions de prolongation de formation.

Les critères ainsi définis sont portés à la connaissance de l'apprenti à évaluer.

(2) Le Jury d'examen

Le jury d'examen est composé de formateurs et de maîtres d'apprentissage, de professionnels et de pédagogues. Il est présidé par le Directeur de l'EFP qui assure son secrétariat technique.

Il est fortement recommandé de faire participer des représentants des opérateurs économiques du métier (spécialité), des chambres consulaires et d'unions

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

professionnelles de la branche au jury d'examen et les impliquer particulièrement dans ce processus d'évaluation des apprentis.

Le jury d'examen veille au respect des procédures en matière de :

- Ouverture des plis ;
- Surveillance et de bon déroulement de l'examen ;
- Vérification des conditions matérielles de l'examen ;
- Respect des modalités de correction des épreuves.

Le jury délibère sur les résultats obtenus par les candidats et élabore le procès verbal de l'examen qui mentionne les candidats :

- Reçus avec ou sans mention ;
- Repêchés (rachats) ;
- Echecs avec ou sans possibilités de repasser l'examen ;
- Les prolongations de la formation.

Sur la base des résultats proclamés, l'administration de la formation professionnelle délivre les diplômes aux candidats reçus.

Ces dispositions sont précisées par l'administration de la formation professionnelle par voie réglementaire.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر