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 :

SECRETARIAT DE BUREAUTIQUE

Niveau IV : Brevet de Technicien

INFEP/172/12/19/A

Décembre 2019

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 :

SECRETARIAT DE BUREAUTIQUE

Niveau IV : Brevet de Technicien

Décembre 2019

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Ce Programme de formation par apprentissage est élaboré par la commission professionnelle chargée du métier : **« Secrétariat de Bureautique ».**

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 (INFEP et IFEP).

Composition de la commission professionnelle :

Nom & Prénom	Fonctions	Institutions
MERIEM Nafissa	Méthodologue de Conception	IFEP Birkhadem
SAOUDI Samiha	CIP – Informatique	IFEP Birkhadem – Alger
ZEBDJI Meriem	PSFEP – Secrétariat	CFPA Hassiba ben Bouali – Alger
BELKEBLA Hassiba	PSFEP – Secrétariat	CNEPD / Hydra / Alger
HAMZA Malika	PSFEP – Secrétariat	CFPA Saoula / Alger
BERRANEN Zouleikha	Méthodologue de validation	INFEP / El Biar
EL ROBRINI Nachida	Méthodologue de validation	INFEP / El Biar
RAHAI Lila	Secrétaire de Direction	Ministère du Tourisme et de l'Artisanat
KABI Dalila	PSFEP – Secrétariat	INSFEPG Pins Maritimes/ Alger
IHADJADENE Bahia	PSFEP – Secrétariat	CFPA Si Mustapha /Boumerdes
MOUZAOUI Malika	PSFEP – Secrétariat	CFPA Bordj El Kiffan

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

SOMMAIRE

		Pages
	Introduction	**05**
1.	**Objectifs généraux de la formation professionnelle par apprentissage**	**05**
2.	**Présentation du programme de formation professionnelle par apprentissage**	**06**
2.1.	Destination	06
2.2.	Structure du programme de formation par apprentissage	06
2.3.	Processus d'acquisition des compétences professionnelles	09
2.4.	Documents pédagogiques	09
3.	**Profil du métier (spécialité)**	**10**
3.1.	Identification du métier (spécialité)	10
3.2.	Domaine d'activité et description du métier (spécialité)	10
3.3.	Capacités professionnelles	10
3.4.	Exigences du métier et conditions de travail	10
3.5.	Risques professionnels	11
3.6	Responsabilité du travailleur	11
3.7	Evolution dans la carrière	11
4.	**Curriculum du métier (spécialité)**	**12**
4.1.	Objectif principal du curriculum	12
4.2.	Champs d'activités et leurs compétences professionnelles	13
4.3.	Synthèse du curriculum	15
4.4.	Découpage horaire par semestre, par module et par lieu de formation	18
4.5.	Curriculum de l'Etablissement de formation	19
4.6.	Curriculum et plan de formation de l'Entreprise formatrice	60
5.	**Mise en œuvre du programme : 0rganisation pédagogique et évaluation des compétences**	**70**
5.1.	Organisation pédagogique de la formation	70
5.2.	Organisation de la formation au sein de l'établissement de la formation	70
5.2.1.	Organisation des rentrées en formation par apprentissage	70
5.2.2.	Organisation et déroulement de la Formation théorique et technologique complémentaire (FTTC)	71
5.2.3.	Formation de base au niveau de l'EFP	72
5.2.4.	Formation complémentaire	72
5.3.	Formation au sein de l'entreprise formatrice	73
5.4.	Suivi et évaluation des compétences	73
5.4.1.	Organisation du suivi de l'apprenti	73
5.4.2.	Evaluation périodique des compétences professionnelles et instruments pédagogiques	74
5.4.3.	Examen de fin d'apprentissage	74

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Introduction :

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'INEFP 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 2019), 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.

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, quand elle est bien organisée et correctement gérée, aussi bien au niveau de l'établissement de formation professionnelle qu'au niveau de l'entreprise, elle fait preuve de sa performance et de sa pertinence par rapport aux

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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.

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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.

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 4600 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 :

- 1360 heures effectives au sein de l'entreprise (déduction faite de la période de congé annuel et des jours fériés) ;
- 4230 heures 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 ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- 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	**Secrétariat de Bureautique**
Code spécialité	**TAG 0709**
Branche professionnelle	**Techniques Administratives et de Gestion**
Durée de la formation	**24 mois**
Niveau d'accès	**2 AS**
Niveau de qualification	**IV**
Diplôme sanctionnant la formation	**Brevet de Technicien**

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

La ou le Technicien en « **Secrétariat de Bureautique** » est un spécialiste chargé d'assurer le rôle d'interface relationnelle entre son responsable et les différents interlocuteurs internes et externes.
Ses tâches consistent à : organiser, gérer les différents travaux administratifs, réaliser les écrits professionnels et assurer la transmission de l'information.

Dans la réalisation de ses activités, elle doit maîtriser les techniques de la communication et les logiciels de bureautique.

3.3. Capacités professionnelles

La ou le Technicien en « **Secrétariat de Bureautique** » est chargé de :

- Accueillir les visiteurs et répondre à leurs demandes.
- Gérer les appels téléphoniques (entrants et sortants).
- Réceptionner, rédiger et transmettre les courriers et les e-mails.
- Gérer les agendas et les plannings.
- Organiser les réunions.
- Prendre des notes lors de la réunion et rédiger les procès-verbaux.
- Trier et organiser le classement des documents et dossiers.
- Archiver les documents.
- Réaliser les différents travaux à l'aide des outils de bureautique.

3.4. Exigences du métier et conditions de travail

Physiques :

- Bonne présentation physique.
- Bonne acuité visuelle.
- Dextérité manuelle.
- Résistance à la fatigue et au stress.

Intellectuelles :

- Sens de communication
- Courtoisie
- Culture générale.
- Maîtrise des langues
- Esprit d'initiative.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Très bons sens d'organisation.

Lieu de travail :

La ou le Technicien en « **Secrétariat de Bureautique** » exerce ses fonctions dans un bureau de Direction auprès des :

- Entreprises publiques.
- Entreprises privées.

3.5. Risques professionnels :

- Pression constante.
- Risque d'allergie à la poussière.
- Surmenage.
- Stress et fatigue.

3.6. Responsabilité du travailleur

- **Matérielles :**
La ou le Technicien en « **Secrétariat de Bureautique** » est responsable des équipements mis à sa disposition.

- Morale :
La ou le Technicien en « **Secrétariat de Bureautique** » a une responsabilité morale sur la qualité du travail effectué, sur la confidentialité des informations pertinentes de l'organisation ou de l'entreprise qui l'emploie.

- **Sécurité :**
La ou le Technicien Supérieur en « **Secrétariat de Bureautique** » doit veiller et respecter les consignes de sécurité des personnes et matériels.

3.7. Evolution dans la carrière

La ou le Technicien en « **Secrétariat de Bureautique** » a la possibilité d'accéder à certains postes supérieurs :

-Soit par ancienneté et expérience professionnelle faisant preuve de compétences particulières.

-Soit par ancienneté et expérience professionnelles faisant preuve de compétences règlementées.

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 ;
- 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 ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- 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 « **Secrétariat de Bureautique** » sont définis comme suit :

Champ d'activité 01 :	**Formation de base**
Champ d'activité 02 :	**Organisation administrative**
Champ d'activité 03 :	**Techniques d'accueils physique et téléphonique**
Champ d'activité 04 :	**Correspondance administrative et commerciale**
Champ d'activité 05 :	**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 de la démarche de formation
- Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement
- Appliquer la législation et la règlementation du travail
- Appliquer les techniques d'expression de la langue française
- Appliquer les techniques d'expression de la langue nationale
- Appliquer les techniques d'expression de la langue anglaise
- Appliquer les techniques de communication
- Appliquer la méthode de doigté en langue française
- Appliquer la méthode de doigté en langue arabe
- Utiliser les notions d'informatiques et de programmation

Champ d'activité 02 : Organisation administrative

- Classer et archiver les dossiers et les documents
- Gérer le courrier
- Organiser et planifier les tâches courantes administratives

Champ d'activité 03 : Techniques d'accueils physique et téléphonique

- Accueillir les visiteurs
- Gérer les appels téléphoniques

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Champ d'activité 04 : Correspondance administrative et commerciale

- Rédiger la correspondance administrative et commerciale
- Exploiter les documents administratifs et commerciaux

Champ d'activité 5 : Formation complémentaire

- Appliquer les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial
- S'informer 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 : 20

Durée de la formation : 24 mois

Volume horaire total : 3680 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 de la démarche de formation	8	00	00	**10**
02	Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et D'environnement	10	10	00	**20**
03	Appliquer la législation et la règlementation du travail	10	10	00	**20**
04	Appliquer les techniques d'expression de la langue française	15	30	00	**45**
05	Appliquer les techniques d'expression de la langue nationale	15	30	00	**45**
06	Appliquer les techniques d'expression de la langue anglaise	15	25	00	**40**
07	Appliquer les techniques de communication	10	10	00	**20**
08	Appliquer la méthode de doigté en langue française	20	50	00	**70**
09	Appliquer la méthode de doigté en langue arabe	20	50	00	**70**
10	Utiliser les notions d'informatiques et de programmation	20	50	00	**70**
11	Classer et archiver les dossiers et les documents	20	48	502	**570**
12	Gérer le courrier	10	22	362	**394**
13	Organiser et planifier les tâches courantes administratives	20	30	491	**541**
14	Accueillir les visiteurs	16	18	260	**505**
15	Gérer les appels téléphoniques	20	36	417	**417**
16	Rédiger la correspondance administrative et commerciale	20	38	415	**415**
17	Exploiter les documents administratifs et commerciaux	20	36	417	**417**
18	Appliquer les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial	9	9	00	**18**
19	S'informer sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle	9	9	00	**18**
20	Utiliser ses droits et Assumer ses responsabilités en tant que consommateur	9	9	00	**18**
	Stage pédagogique	00	00	920	**920**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Total en Heures de Formation	**311**	**505**	**3240**	**4600**

Total EFP	**816**	**30%**
Total entreprise	**3240**	**70%**
Total formation	**4600**	**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		
Modules	Total module	EFP	Entreprise	EFP	Entreprise	Total	EFP	Entreprise	Total	EFP	Entreprise	Total	EFP	Entreprise	Total
Module 1	8	8	0	8	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 2	20	20	0	20	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 3	20	20	0	20	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 4	45	45	0	45	0	45	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 5	45	45	0	45	0	45	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 6	40	40	0	40	0	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 7	20	20	0	20	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 8	70	70	0	70	0	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 9	70	70	0	70	0	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 10	70	70	0	70	0	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 11	570	68	502	40	222	262	14	130	144	14	150	164	0	0	0
Module 12	394	32	362	18	232	250	14	130	144	0	0	0	0	0	0
Module 13	541	50	491	0	0	0	15	121	136	20	140	160	15	230	245
Module 14	294	34	260	0	0	0	16	120	136	18	140	158	0	0	0
Module 15	473	56	417	0	0	0	20	100	120	18	125	143	18	192	210
Module 16	473	58	415	0	0	0	20	100	120	20	123	143	18	192	210
Module 17	473	56	417	0	0	0	20	100	120	18	125	143	18	192	210
Module 18	18	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	18
Module 19	18	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	18
Module 20	18	18	0	0	0	0	0	0	0	9	0	9	9	0	9
Total	3680	816	2864	466	454	920	119	801	920	117	803	920	114	806	920

WWW.DZIEN.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 de la démarche de formation

Durée de la formation : Théorie 8h Pratique 00 h

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***	-S'entretenir avec un Conseiller à l'orientation et / ou un formateur de la spécialité	-Informations générales sur le métier et son histoire -Présentation du profil professionnel du métier	
		-Découvrir l'organisation et le fonctionnement l'établissement de formation	-Informations sur l'établissement de formation et présentation de son organisation	
		-Visiter un atelier de la spécialité	-Présentation de la filière du métier et de la branche professionnelle	
		-Découvrir les tâches essentielles du métier, les conditions de travail et l'environnement	-Présentation des voies potentielles pour un futur emploi	
		-Découvrir les possibilités d'insertion professionnelle		

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
1.2	***Découvrir le parcours de formation***	-Identifier les différentes étapes de la formation par apprentissage et son organisation -Identifier les principales parties 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'activités et des compétences professionnelles -Rappeler le rôle et les missions du formateur et du maître d'apprentissage	
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	-Informations sur le secteur d'activité, le métier et ses perspectives -Les perspectives d'emploi et le dispositif public d'insertion professionnelle des jeunes	

WWW.DZIEN.COM قسم الجزائر

MODULE 2 :	Appliquer les règles d'hygiène, sécurité et de protection de l'environnement

Durée de la formation : Théorie 10 h Pratique 10 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 règles d'hygiène et de sécurité au milieu professionnel***	-Définir les règles générales d'hygiène et de sécurité au travail -Etudier les règles d'hygiène et de sécurité spécifiques au métier -Mettre en œuvre les moyens et les mesures d'hygiène et de sécurité au travail -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 -Recommandations relatives à l'hygiène et la sécurité -Réglementation en matière d'hygiène et de sécurité	
2.2	***Identifier les risques professionnelles liés au métier et les moyens de leur prévention***	-Déterminer les risques généraux professionnels liés au métier et leurs principales causes	-Règles générales pour la protection des biens et des personnes -Présentation des principales causes et circonstances d'accidents -Moyens de prévention des accidents	

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
		-Appliquer les mesures de lutte contre l'incendie -Utiliser les moyens de protection individuelle et respecter le règlement intérieur -Appliquer les mesures de protection collective	-Principaux moyens d'intervention et leur utilisation contre l'incendie : emplacement et utilisation des extincteurs, issues de secours -Plan et procédures d'évacuation -Actions à accomplir ou comportements à adopter en présence d'accident ou d'incendie -Présentation des risques professionnels liés à la santé : • Fatigue visuelle • Fatigue posturale • Fatigue des doigts • Stress et autres • -Identification des maladies professionnelles -Moyens de prévention des maladies	

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
2.3	***Appliquer les mesures de protection individuelles et collectives***	-Identifier les moyens de protection individuelle -Identifier les moyens de protection collective -Appliquer les mesures de lutte contre l'incendie -Respecter le règlement intérieur	-Moyens de protection individuelle : • Organisation et durée de travail • Règles d'ergonomie -Mesures de protection collective : organisation de travail, rangement, aération, ventilation, plan d'évacuation et issues de secours -Mesures de lutte contre l'incendie (emplacement et utilisation des extincteurs, plan d'évacuation et issues de secours) -Règlement intérieur de l'entreprise	
2.4	***Déterminer la conduite à tenir en cas d'accident et effectuer les premiers soins***	-Lancer une alerte en cas d'accident -Définir les règles élémentaires de premiers secours et d'assistance aux accidentés -Prendre toutes les précautions nécessaires avant d'intervenir -Porter les premiers secours et soins préventifs et alerter 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: - Brûlures - Blessures - Chocs électriques - Inhalation de poussière et de produits chimiques	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
2.5	***Respecter les textes réglementaires***	-Etudier les textes de la réglementation et normes de l'environnement -Appliquer les textes réglementaires - Respecter les normes environnementales	-Textes réglementaires -Normes de l'environnement	
2.6	***Déterminer les risques du métier sur l'environnement et prendre les mesures pour sa protection***	-Généralités sur l'environnement -Déterminer les risques majeurs sur l'environnement -Appliquer les mesures de prévention de l'environnement	-Généralités sur l'environnement : les composants environnementaux (homme, eau, air, sol, faune, flore) -Types de pollution -Différents cas de pollution relatifs -Risques majeurs sur l'environnement -Mesures de prévention des risques et des effets sur l'environnement	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

MODULE 3 :	Appliquer la législation et la règlementation du travail			
Durée de la formation :		Théorie 10h	Pratique 10h	

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
3.1	***Acquérir les notions de base de la législation***	-Acquérir les notions de droit de travail -Déterminer les sources du droit du travail -Déterminer conditions de conclusion un contrat du travail	-Notions de droit du travail : • Définition • Principes de du droit du travail • Types de contrats de travail -Sources du droit du travail -Définition du contrat du travail -Conditions de conclusion d'un contrat du travail	
3.2	***Etudier La réglementation du travail***	-Déterminer les obligations de l'employeur -Déterminer les droits et obligations de l'employé	-Obligations de l'employeur -Droits et obligations de l'employé	

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

MODULE 4 :	Appliquer les techniques d'expression de la langue française

Durée de la formation : Théorie 15h Pratique 30h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
4.1	***Appliquer les principes de la langue française à l'écrit***	-Appliquer les règles de grammaire, d'orthographe et de conjugaison -Appliquer les règles de ponctuation -Analyser un texte	-Règles de grammaire -Règles d'orthographe -Règle de conjugaison -Différents signes de ponctuation -Emplacement des signes de ponctuation -Emploi de la ponctuation -Nature du texte -Construction du plan -Résumé d'un texte	
4.2	***Appliquer les principes de la langue française à l'oral***	-Préparer les bases écrites -Mettre en situation réelle	-Simulation et jeux de rôles -Dialogues/speech * Etudes de cas	

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

MODULE 5 :	Appliquer les techniques d'expression de la langue nationale

Durée de la formation : Théorie 15 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	***Appliquer les principes de la langue nationale***	-Appliquer les règles de grammaire, d'orthographe et de conjugaison -Appliquer les règles de ponctuation	--Règles de grammaire -Règles d'orthographe -Règle de conjugaison -Différents signes de ponctuation -Emplacement des signes de ponctuation -Emploi de la ponctuation	
5.2	***Synthétiser un texte dans la langue nationale***	-Analyser un texte -Interpréter et traduire des termes et des expressions techniques écrits en Français / Anglais	-Idée générale du texte -Analyse du paragraphe d'un texte -Synthèse d'un texte -Modes de synthèse -Résumé du texte -Terminologie -Documentation techniques (Termes, Expressions)	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

MODULE 6 :	Appliquer les techniques d'expression de la langue anglaise

Durée de la formation : Théorie 15 h Pratique 25 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
6.1	***Appliquer les principes de la langue anglaise***	-Appliquer les règles de grammaire, d'orthographe et de conjugaison -Appliquer les règles de ponctuation	--Règles de grammaire -Règles d'orthographe -Règle de conjugaison -Différents signes de ponctuation -Emplacement des signes de ponctuation -Emploi de la ponctuation	
6.2	***Synthétiser un texte dans la langue anglaise***	-Analyser un texte -Interpréter et traduire des termes et des expressions techniques écrits en Français / Anglais	-Idée générale du texte -Analyse du paragraphe d'un texte -Synthèse d'un texte -Modes de synthèse -Résumé du texte -Terminologie -Documentation techniques (Termes, Expressions)	

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

MODULE 7 :	Appliquer les techniques de communication

Durée de la formation : Théorie 10 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	***Identifier le schéma de la communication***	-Définir la communication	-Définition -Formes de communication -Types de communication	
		-Décrire le processus de communication	-Processus et éléments de communication	
		-Identifier et définir le rôle de chaque composante du processus de communication		
		-Identifier les difficultés de transmission du message, d'émission et de réception du sens du message et toutes difficultés engendrées par l'environnement	-Obstacles à la communication	

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
7.2	***Communiquer en interne et externe***	-Identifier l'objectif de la communication -Communiquer à l'écrit -Choisir le moyen de communication approprié -Utiliser les outils de communication -Communiquer à l'oral	<u>Communication écrite</u> -Modes, moyens, et processus de diffusion -Vocabulaire, syntaxe et orthographe -Usage en matière d'écrits professionnels -Usage des codes propres à la messagerie électronique <u>Communication orale</u> -Prise de parole avec assurance, -Ecoute et respect de la parole de l'interlocuteur	
7.3	***Instaurer et entretenir des relations avec son environnement professionnel***	-Prendre en compte le contexte -Analyser la situation de communication -Envisager des solutions pour répondre aux difficultés de la communication	-Dynamique des groupes -Facteur de cohésion -Facteur de motivation -Facteur de sentiment d'appartenance à un groupe -Normes et culture de groupe, climat relationnel	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

MODULE 8 :	Appliquer la méthode de doigté en langue française

Durée de la formation : Théorie 20 h Pratique 50 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
8.1	***Utiliser les touches du clavier latin d'un micro-ordinateur***	-Identifier les touches alphabétiques et alphanumériques -Déterminer les fonctions et rôle des différentes touches du clavier	-Introduction -Historique de la machine à écrire -Connaissance de l'alphabet -Présentation du clavier : (Touches alphabétiques, Touches alphanumériques …) -Symboles de chaque touche du clavier -Fonctions et rôle des différentes touches du clavier	
8.2	***Manipuler l'ensemble des touches du clavier en utilisant les dix doigts***	-Utiliser les touches de base (touches guides) du doigté -Positionner les dix doigts -S'entrainer à la frappe sans le secours du regard sur le clavier	-Touches de base (touches guides) du doigté -Utilisation des rangées supérieures et inférieures du doigté -Utilisation des touches du pavé numérique -Techniques de frappe -Entrainement à la frappe sans le secours du regard -Exercices d'entrainement	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

MODULE 9:	Appliquer la méthode de doigté en langue arabe

Durée de la formation : Théorie 20 h Pratique 50 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
9.1	***Utiliser les touches du clavier d'un micro-ordinateur en langue Arabe***	-Identifier les touches alphabétiques et alphanumériques -Déterminer les fonctions et rôle des différentes touches du clavier	-Introduction -Historique de la machine à écrire -Connaissance de l'alphabet -Présentation du clavier : (Touches alphabétiques, Touches alphanumériques …) -Symboles de chaque touche du clavier -Fonctions et rôle des différentes touches du clavier	
9.2	***Manipuler les organes de Commande et de travail***	-Utiliser les touches de base (touches guides) du doigté -Positionner les dix doigts -S'entrainer à la frappe sans le secours du regard sur le clavier	-Touches de base (touches guides) du doigté -Utilisation des rangées supérieures et inférieures du doigté -Utilisation des touches du pavé numérique -Techniques de frappe -Entrainement à la frappe sans le secours du regard -Exercices d'entrainement	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

MODULE 10:	Utiliser les notions d'informatiques et de programmation

Durée de la formation : Théorie 20 h Pratique 50 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
10.1	***Décrire un micro-ordinateur***	-Acquérir les notions de base de l'informatique -Définir la fonction de chaque élément du poste de travail informatique -Déterminer l'interaction des différents éléments du poste de travail informatique -Installer et connecter les unités d'entrée et de sortie	-Principales définitions : (informatique, programme, logiciel, système d'exploitation …) -Composants d'un poste de travail informatique -Fonctions des éléments du poste de travail informatique -Protection et la sécurité de l'installation	
10.2	***Exploiter un microordinateur (Système d'exploitation Windows)***	-Présenter l'environnement Windows -Utiliser correctement les principales fonctions -Exploiter le système Windows	-Eléments de l'interface Windows -Bureau et fenêtres : (Poste de travail, corbeille, menu démarrer) -Fichiers et dossiers : Créer, nommer, rechercher, copier, déplacer et supprimer	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
10.3	***Utiliser un logiciel de traitement de texte (Microsoft Word)***	-Saisir et mettre en forme un texte -Insérer un tableau -Insérer des objets -Mettre en page un document -Imprimer un document	-Saisie et mise en forme d'un texte -Insertion et mise en forme d'un tableau -Tableaux, images, zone de texte … -Mise en page -Impression	
10.4	***Utiliser un tableur***	-Identifier le Microsoft Office EXCEL -Créer un classeur -Créer un tableau -Utiliser les formules de calcul -Elaborer des graphes	-Identification l'interface -Définition d'un tableur -Définition d'une feuille de calcul -Gestion des feuilles de calcul -Format de cellules -Création et mise en forme d'un tableau -Fonctions -Formules de calcul • Formules de calcul simple • Formules de calcul complexe -Représentation graphique : Histogramme, secteur, courbe… -Impression du document	

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
10.5	***Utiliser un logiciel de présentation***	-Identifier le Microsoft Office Power Point -Créer une présentation -Animer une présentation	-Présentation du power point -Définition d'une diapositive -Création d'une diapositive -Animation d'une diapositive	
10.6	***Utiliser internet***	-Naviguer sur internet -Utiliser un courrier électronique	-Initiation à internet -Création d'une boite email -Envoi des fichiers électroniques et consultation de la boite	
10.7	***Réaliser des supports d'information et de publicité***	-Découvrir l'environnement Publisher » -Créer une composition -Insérer le contenu d'une composition -Mettre en page une composition	-Introduction -Environnement de travail : -Barres d'outils -Différents types de compositions -Principes de fonctionnement (Compositions par assistant, Compositions vierges) -Insertion d'un contenu dans une composition -Liens hypertextes -Déplacement et dimensionnement des objets -Différentes mises en forme d'une composition -Gestion des pages -Création et modification d'un arrière-plan	

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
10.8	***Utiliser le logiciel de base de données « Access »***	-Découvrir l'interface du logiciel de base de données « Access »	-Définition d'une base de données -Environnement de travail (Fenêtres, Barres d'outils) -Objectif d'une base de données	
		-Créer une table	-Création d'une table -Saisie des données dans un champ -Mise en relation entre les tables -Filtre et tri des données d'une table	
		-Créer les requêtes	-Définition d'une requête -Types de requêtes : (simples, analyses croisées, trouver les doublons, non correspondance) -Création d'une requête	
		-Créer les formulaires	-Définition d'un formulaire -Création d'un formulaire (instantané, formulaire avec assistant, en mode création)	
		-Créer les états	-Définition d'un état -Création d'un état -Modifier un état	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 2	ORGANISATION ADMINISTRATIVE

MODULE 11 :	Classer et archiver les dossiers et les documents

Durée de la formation : Théorie 20 h Pratique 48 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
11.1	***Caractériser un document***	-Déterminer la nature et les caractéristiques d'un document -Identifier les différents types de documents	-Définition d'un document -Nature et caractéristiques d'un document -Typologie des documents • Documents textuels • Documents non textuels	
11.2	***Gérer un dossier et un fichier***	-Définir les différents types de dossiers -Appliquer la procédure de classification d'un document -Appliquer la procédure de repérage des documents et des dossiers	-Définition du dossier -Types et utilisation des dossiers -Plan de classification d'un document -Cotation -Indexage et signalisation -Définition : fiche et fichier -Formats types de fiches	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle**
		-Mettre en place un dossier -Mettre à jour le dossier	-Extraction d'un dossier -Mise en place d'un dossier -Fiche de substitution -Signalisation	
11.3	***Appliquer les techniques de classement***	-Identifier les différentes étapes de classement -Etudier les différents modes de classement -Mettre en application les procédés de classement -Identifier les différents mobiliers de classement	-Définition et objectif du classement Caractéristiques d'un bon classement -Différents ordres de classement : • Ordres originaux • Ordres dérivés -Procédés de classement dérivés -Différents mobiliers de classement	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
11.4	***Archiver les documents***	-Acquérir les notions inhérentes -Interpréter le calendrier de conservation -Appliquer les techniques d'archivage	-Définition de l'archive -Différents types d'archives : • Archives actives • Archives intermédiaires (semi actives) • Archives définitives -Objectifs de l'archivage -Calendrier de conservation -Différentes formes et supports d'archives • Archivage classique (papier) • Micrographie • Archivage magnétique • Archivage optique -Destruction des documents	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

MODULE 12 :	Gérer le courrier

Durée de la formation : Théorie 10 h Pratique 22 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
12.1	***Utiliser les outils de traitement du courrier***	-Identifier les différents moyens de traitement du courrier -Déterminer les moyens relatifs au « courrier Arrivée » et « courrier Départ »	-Moyens de traitement du courrier -Parapheur -Corbeilles à courrier -Fax -Photocopieuse -Scanner -Destructeur de document « Broyeur »	
12.2	***Traiter le courrier « Arrivée »***	-Appliquer les règles relatives à la réception du courrier -Identifier les éléments du courrier « Arrivée » -Enregistrer le courrier « Arrivée »	-Définition du courrier « Arrivée » -Gestion d'un courrier arrivée -Nature du courrier, -Eléments du courrier -Enregistrement du courrier : • Registre du « courrier Arrivée » • But de l'enregistrement • Cahier de transmission interne • Fiche de suivi (annotations du responsable)	-Vocabulaire, syntaxe et orthographe

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
12.3	***Traiter le courrier « Départ »***	-Identifier les éléments constitutifs du « courrier Départ » -Enregistrer le « courrier Départ » -Identifier les modes et les moyens d'expédition du « courrier Départ » -Enregistrer le « courrier Départ »	-Définition du « courrier Départ » -Nature du courrier -Eléments du courrier départ -Registre du « courrier Arrivée » -But de l'enregistrement -Différents modes d'expédition : (Courrier express, courrier recommandé, …) -Différents moyens d'expédition : • Poste • Fax (composants, rôle et mode de fonctionnement) • Courrier électronique	
12.4	***Transmettre Les informations au sein de l'institution***	-Déterminer les caractéristiques de l'information -Utiliser les outils de communication interne -Identifier les principaux supports d'affichage	-Définition de l'information -Rôle et importance de l'information -Caractéristiques de l'information : • Origine • Forme • Qualité Outils de communication interne : • Notes de service • Communiqué ….. -Principaux supports d'affichage : • Panneaux d'affichage mural • Supports électroniques	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

MODULE 13 :	Organiser et planifier les tâches courantes administratives

Durée de la formation : Théorie 20 h Pratique 30 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
13.1	***Gérer les agendas et les plannings***	-Identifier les différents types d'agenda -Identifier les différents types de plannings -Utiliser judicieusement les agendas et le planning	-Définition d'un agenda • Rôle de l'agenda • Différents types d'agenda : • Agenda papier • Agenda électronique ……. -Définition d'un planning -Rôle du planning -Echelle des temps : • Ligne horizontale • Ligne verticale -Différents types de plannings : • Planning pour fiches en « T » ou à alvéoles • Planning à gouttières ou à bandelettes • Plannings magnétiques	
13.2	***Préparer et Organiser les réunions***	-Identifier les différents types de réunions -Préparer une réunion	-Définition d'une réunion -Différents types de réunions -Matériels et moyens techniques nécessaires à la réunion : • Outils de présentation	

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle**
		-Organiser une réunion	• Moyens de reprographie • Moyens d'accueil : fléchage, badges -Documents nécessaires à la constitution dossier du participant -Documents nécessaires à l'accueil -Préparation de la salle de réunion	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 3	TECHNIQUES D'ACCUEILS PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

MODULE 14 :	Accueillir les visiteurs

Durée de la formation Théorie 16 h Pratique 18 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
14.1	***Recevoir les visiteurs***	-Déterminer les règles et les techniques d'accueil	-Définition et importance de l'accueil • Règles et techniques d'accueil : • Prise de contact • Protocole d'accueil : • Organisation de l'accueil • Savoir-faire et savoir-être • Vocabulaire et formules de base relatifs à l'accueil	-Rappel des règles de communication -Rappel des techniques d'expression de la langue Française -Rappel des techniques d'expression de la langue arabe -Rappel des techniques d'expression de la langue anglaise
		-Appliquer la procédure de filtrage	-Procédure de filtrage : • Nature de la demande • Typologie de visiteurs • Gestion des conflits (réclamation, rendez-vous manqué, absence, …)	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
14.2	***Répondre aux besoins des visiteurs***	-Analyser les besoins du visiteur	-Analyse des besoins : • Écoute • Questionnement • Reformulation des attentes	
		-Renseigner le visiteur	-Traitement des besoins : • Informations • Orientation • Conseil	
		-Gérer l'attente du visiteur	-Gestion de l'attente : • Orientation et installation du visiteur vers l'espace d'attente • Proposition d'une alternative à l'attente • Évaluation du temps d'attente • Relance de la demande au responsable hiérarchique	
		-Prendre notes des informations à transmettre	-Techniques de prise de notes des besoins	
		-Prendre congé du visiteur	-Etapes de prise de congé	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

MODULE 15 :	Gérer les appels téléphoniques

Durée de la formation Théorie 20 h Pratique 36 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
15.1	***Utiliser différents appareils téléphoniques***	-Identifier les éléments d'un appareil téléphonique	-Éléments d'un téléphone : • Émetteur ou microphone • Récepteur ou écouteur • Système de sonnerie • Clavier d'appel	
		-Identifier les principaux services du téléphone	-Principaux services du téléphone : • Numérotation abrégée • Haut-parleur - contrôle par écran • Touche « Bis » • Signal d'appel • Mémo d'appel • Transfert d'appel • Mise en attente • Retour d'appel • Numéro direct	
		-Utiliser le répondeur téléphonique	-Répondeur téléphonique : • Description du répondeur téléphonique • Répondeur simple • Répondeur enregistreur • Éléments du répondeur téléphonique	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
15.2	***Recevoir et Emettre un appel téléphonique***	-Etudier les techniques de réception des appels téléphoniques -Appliquer les techniques de réception des appels téléphoniques -Etudier les techniques d'émission des appels téléphoniques -Appliquer les techniques d'émission des appels téléphoniques	-Techniques de réception des appels téléphoniques : • Prise de contact téléphonique • Formules de base relatives à la réception d'appel téléphonique • Normes de présentation de la structure • Fiche de réception de message -Procédure de traitement de l'appel : • Filtrage de la demande • Techniques de prise de notes • Étapes de prise de congé -Émission des appels téléphoniques : • Prise de contact et présentation de l'entreprise • Formules de politesse -Étapes d'émission d'un appel : • Objet de l'appel • But de l'appel • Besoins de l'interlocuteur • Prise de congé	-Rappel des règles de communication -Rappel des techniques d'expression de la langue française -Rappel des techniques d'expression de la langue arabe -Rappel des techniques d'expression la langue anglaise

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 4	CORRESPONDANCE ADMINISTRATIVE ET COMMERCIALE

MODULE 16 :	Rédiger la correspondance administrative et commerciale

Durée de la formation : Théorie 20 h Pratique 38 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
16.1	***Recueillir les informations nécessaires***	-Appliquer les techniques de la synthèse -Appliquer les techniques de prise de notes	-Techniques de la synthèse : • Mots clés • Idées principales et secondaires -Techniques de prise de notes : • Alphabet • Simplifications • Initiales et finales • Abréviations utiles -Méthodes de la prise des notes	
16.2	***Rédiger les lettres courantes administratives***	-Acquérir les notions relatives à la correspondance commerciale -Identifier les différentes lettres administratives selon le contexte	-Introduction à la correspondance administrative : • Définition • Caractéristiques -Différentes lettres administratives : • Demande de renseignement • Invitation à une réunion • Notes de service …. • Lettre de remerciement • Lettre d'accompagnement …	

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle**
		-Appliquer les règles de présentation d'une lettre administrative -Déterminer le contexte de la rédaction	-Présentation de la lettre administrative • Forme • Fond (plan de la lettre) -Différents types de lettres : • Type de lettre classique ou Normalisée • Type de lettre américaine * Cas pratiques	-Normes -Rappel des règles de grammaire et de vocabulaire -Rappel des règles de ponctuation -Rappel des techniques d'expression de la langue français -Rappel des techniques d'expression de la langue arabe
16.3	***Rédiger les lettres commerciales***	-Acquérir les notions relatives à la correspondance commerciale -Appliquer les règles de présentation d'une lettre commerciale	-Introduction à la correspondance commerciale -Définition -Caractéristiques -Présentation de la lettre commerciale • Forme • Fond (plan de la lettre)	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
		-Distinguer les différentes lettres commerciales -Déterminer le contexte de la rédaction	-Différents types de lettre commerciale • Type de lettre classique ou Normalisée • Type de lettre américaine -Différentes lettres commerciales et caractéristiques : • Demande de renseignements • Réponse à une demande de renseignements • Offre de marchandise • Lettre de commande et confirmation • Lettre de réclamation • Réponse à une lettre de réclamation • Accuse de réception * Cas pratiques	

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

MODULE 17 :	Exploiter les documents administratifs et commerciaux

Durée de la formation : Théorie 20 h Pratique 36 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
17.1	***Rédiger les différents types de documents professionnels***	-Exploitation des documents professionnels -Rédiger la note et la convocation	-Procès-verbal de réunion -Compte rendu -Rapport -Notes -Convocation	-Normes -Rappel des règles de grammaire et de vocabulaire -Rappel des règles de ponctuation -Rappel des techniques d'expression de la langue français -Rappel des techniques d'expression de la langue arabe
17.1	***Exploiter les documents commerciaux***	-Etablir le bon de commande -Etablir le bon de réception -Etablir la facture -Etablir le bordereau d'expédition	-Différents documents relatifs à la commande et à la livraison : • Bon de commande • Bon de livraison • Bon de réception • Facture • Bordereau d'expédition (bon de camionnage)	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
		-Etablir les documents relatifs au paiement -Identifier les différents documents relatifs aux transports	-Différents documents relatifs au paiement : • Chèque bancaire • Chèque postal • Lettre de change (traite) • Billet à ordre -Principaux documents relatifs aux transports : • Contrat de transports • Différents types de transports : ▪ Transport maritime ▪ Transport aérien ▪ Transport ferroviaire ▪ Transport routier	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 5 :	FORMATION COMPLEMENTAIRE

MODULE 18 :	Appliquer les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial

Durée de la formation : Théorie 09 h Pratique 09 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir/à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
18.1	***Acquérir les notions de base sur l'organisation et l'entreprise***	-Identifier les différentes organisations de l'entreprise -Etudier les fonctions d'une entreprise	-Définition de l'organisation et de l'entreprise -Types et statuts d'entreprises -Structures de l'entreprise -Fonctions de l'entreprise	
18.2	***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 (expérience professionnelle et maîtrise du métier) -Evaluer ses capacités professionnelles et personnelles -Définir les atouts nécessaires à un entrepreneur pour mener à terme son projet	-Règles élémentaires pour faire monter un projet -Règles élémentaires pour réaliser un projet -Atouts et motivations d'un promoteur de projet	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir/à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
18.3	***Développer l'approche entrepreneuriale***	-Identifier le macro et micro environnement -Adapter l'offre au marché (demande) -Promouvoir son produit	-Environnement et marché (cible) -Adaptation de l'offre • Produit • Prix • Communication commerciale • Distribution	
18.4	***Equiper et organiser un bureau de secrétariat***	-Identifier les différents équipements -Appliquer les techniques d'organisation et d'agencement d'un bureau de secrétariat	-Présentation des différents équipements et matériels -Présentation des différents modèles de support -Techniques d'organisation et d'agencement d'un bureau de secrétariat	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

MODULE 19 :	S'informer sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle

Durée de la formation : Théorie : 09 h Pratique : 09 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
19.1	***Elaborer un Curriculum Vitae (CV)***	-S'informer sur les avantages d'un CV bien élaboré -Identifier la structure et le rôle d'un CV	-Modèle de rédaction d'un CV -Avantages de l'utilisation d'un CV	
19.2	***Rédiger une lettre de motivation (demande d'emploi)***	-Identifier les éléments d'une lettre de motivation -Rédiger une lettre de motivation	-Eléments de la structure de la lettre de motivation (expéditeur, destinataire, objet, date et signature) -Formules de politesse -Exprimer sa disponibilité, sa loyauté et son engagement	
19.3	***Préparer un entretien d'embauche***	-Rechercher des informations sur l'entreprise -Faire des simulations d'entretiens	-Informations sur l'entreprise (importance sur le marché, portefeuille produits, perspectives, exigences et conditions du métier) -Manifester son intérêt pour l'emploi -Faire preuve de courtoisie au moment de l'entrevue	

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
19.4	***Appliquer les techniques d recherche d'emploi et les démarches pour l'auto emploi***	-Identifier les structures du service public chargé de l'emploi -S'informer sur le dispositif d'aide à l'emploi mis en place par l'Etat -S'informer sur les entreprises et leurs besoins en main d'œuvre qualifiée -Identifier les formalités d'inscription en qualité de demandeur d'emploi	-Présentation du service public chargé de l'emploi, localisation et mission (ANEM- ALEM, Commune…) -Présentation du dispositif d'aide à l'emploi mis en place par l'Etat : DIPJ, ANSEJ, ANGEM … -Informations sur le tissu économique de la région et de la localité -Formalités d'inscription en qualité de demandeur d'emploi	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

MODULE 20 :	Utiliser ses droits et Assumer ses responsabilités en tant que consommateur

Durée de la formation : Théorie 09 h Pratique 09 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
20.1	***Identifier ses droits et ses responsabilités***	-Utiliser la terminologie appropriée -Identifier les droits du consommateur -Identifier les responsabilités des consommateurs -Établir le lien entre les droits et les responsabilités	-Historique -Définitions -Droits du consommateur -Responsabilités des consommateurs	
20.2	***S'informer en tant que consommateur***	-Lire les étiquetages -Etablir le rapport prix-qualité -Identifier les paramètres d'une publicité -Interpréter un contrat	-Etiquetage -Affichage des prix -Publicité -Contrats -E-commerce	
20.3	***Faire valoir ses droits dans les grands secteurs de la consommation***	-Distinguer les grands secteurs -Utiliser la procédure pour faire valoir ses droits	-Secteur agroalimentaire -Secteur industriel -Industrie pharmaceutique -Services -Contrefaçon -Rôles des organismes et des institutions pouvant renseigner les consommateurs sur leurs droits et leurs obligations -Accès des consommateurs à la justice -Evitement ou règlement d'un litige	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
20.4	***Reconnaitre les enjeux de sa consommation***	-Distinguer entre le besoin et le désir -Définir l'influence de l'estime de soi sur la consommation. -Identifier l'impact de sa consommation sur l'environnement et sur la santé	-Distinction du besoin et du désir -Estime de soi -Impact de la consommation sur l'environnement -Prévention contre les risques liés à la consommation excessive du sel, du sucre et des matières grasses	

WWW.DZTEN.COM قسم الجزائر

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

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 2 : ORGANISATION ADMINISTRATIVE

MODULE 11 : Classer et Archiver les dossiers et les documents

Durée de formation : 502 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
11.2	***Gérer un dossier et un fichier***	-Appliquer la procédure de classification d'un document -Appliquer la procédure de repérage des documents et des dossiers -Mettre en place un dossier -Mettre à jour le dossier								
11.3	***Appliquer les techniques de classement***	-Utiliser les différents modes de classement -Mettre en application les procédés de classement -Utiliser les différents mobiliers de classement								
11.4	***Archiver les documents***	-Interpréter le calendrier de conservation -Appliquer les techniques d'archivage -Détruire les documents								

(1) A confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée au sein de l'entreprise ou à couvrir par l'EFP
(2) Cette partie est à remplir au cours de la formation selon la grille de notation et d'évaluation

WWW.DZPENGOM قسم الجزائر

MODULE 12 :	Gérer le courrier

Durée de formation : 362 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
12.2	***Traiter le courrier « Arrivée »***	-Appliquer les règles relatives à la réception du courrier -Utiliser les outils de traitement du « courrier Arrivée » : • Parapheur • Corbeilles à courrier • Fax • Photocopieuse • Scanner • Destructeur de document « Broyeur » -Enregistrer le courrier « Arrivée » : • Registre du « courrier Arrivée » • Cahier de transmission interne • Fiche de suivi (annotations du responsable)								

(1) A confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée au sein de l'entreprise ou à couvrir par l'EFP
(2) Cette partie est à remplir au cours de la formation selon la grille de notation et d'évaluation

WWW.DZPENCOM قسم الجزائر

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
12.3	***Traiter le courrier « Départ »***	-Enregistrer le « courrier Départ » -Utiliser les moyens d'expédition du « courrier Départ » -Enregistrer le « courrier Départ »								
12.4	***Transmettre les informations au sein de l'institution***	-Utiliser les outils de communication interne • Notes de service • Communiqué … -Exploiter les principaux supports d'affichage								

(1) A confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée au sein de l'entreprise ou à couvrir par l'EFP
(2) Cette partie est à remplir au cours de la formation selon la grille de notation et d'évaluation

WWW.DZPENGOM | قلم الجزائر

MODULE 13 :	Organiser et Planifier les tâches courantes administratives

Durée de formation : 491 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	***Gérer les agendas et les plannings***	-Utiliser judicieusement les agendas -Utiliser judicieusement le planning								
13.2	***Préparer et Organiser les réunions***	-Préparer une réunion • Matériels et moyens techniques nécessaires à la réunion • Documents nécessaires à la constitution dossier du participant • Documents nécessaires à l'accueil -Organiser une réunion								
13.3	***Organiser les déplacements et les voyages professionnels***	-Préparer les déplacements et les voyages d'affaires et professionnels -Appliquer la procédure de réservation du véhicule de déplacement -Préparer les documents nécessaires déplacement et au voyage d'affaires								

(1) A confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée au sein de l'entreprise ou à couvrir par l'EFP
(2) Cette partie est à remplir au cours de la formation selon la grille de notation et d'évaluation

WWW.DZPENGOM قسم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 3 : TECHNIQUES D'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

MODULE 14 : Accueillir les visiteurs

Durée de formation : 260 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
14.2	***Rédiger les lettres courantes administratives***	-Appliquer les règles de présentation d'une lettre administrative • Forme • Fond -Choisir le contexte de la rédaction administrative • Type de lettre classique ou Normalisée • Type de lettre américaine -Appliquer les règles de la rédaction administrative -Tenir compte des directives								
14.3	***Rédiger les lettres commerciales***	-Appliquer les règles de présentation d'une lettre commerciale -Choisir le contexte de la rédaction commerciale • Type de lettre classique ou Normalisée • Type de lettre américaine -Appliquer les règles de la rédaction commerciale -Adapter la correspondance au destinataire								

(1) A confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée au sein de l'entreprise ou à couvrir par l'EFP
(2) Cette partie est à remplir au cours de la formation selon la grille de notation et d'évaluation

WWW.DZPENGOM قسم الجزائر

MODULE 15 :	Gérer les appels téléphoniques

Durée de formation : 417 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
15.1	***Utiliser différents appareils téléphoniques***	-Utiliser les principaux services du téléphone : • Numérotation abrégée • Haut-parleur - contrôle par écran • Touche « Bis » • Signal d'appel • Mémo d'appel • Transfert d'appel • Mise en attente • Retour d'appel • Numéro direct -Utiliser le répondeur téléphonique								
15.2	***Recevoir et Emettre un appel téléphonique***	-Appliquer les techniques de réception des appels téléphoniques -Appliquer les techniques d'émission des appels téléphoniques								

(1) A confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée au sein de l'entreprise ou à couvrir par l'EFP
(2) Cette partie est à remplir au cours de la formation selon la grille de notation et d'évaluation

WWW.DZPENGOM قسم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 3 : CORRESPONDANCE ADMINISTRATIVE ET COMMERCIALE

MODULE 16: Rédiger la correspondance administrative et commerciale

Durée de formation : 415 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
16.2	***Rédiger les lettres courantes administratives***	-Appliquer les règles de présentation d'une lettre administrative • Forme • Fond -Choisir le contexte de la rédaction administrative • Type de lettre classique ou Normalisée • Type de lettre américaine -Appliquer les règles de la rédaction administrative -Tenir compte des directives								
16.3	***Rédiger les lettres commerciales***	-Appliquer les règles de présentation d'une lettre **commerciale** -Choisir le contexte de la rédaction **commerciale** • Type de lettre classique ou Normalisée • Type de lettre américaine -Appliquer les règles de la rédaction **commerciale** -Adapter la correspondance au destinataire								

(1) A confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée au sein de l'entreprise ou à couvrir par l'EFP
(2) Cette partie est à remplir au cours de la formation selon la grille de notation et d'évaluation

WWW.DZPENGOM قسم الجزائر

MODULE 17 :	Exploiter les documents administratifs et commerciaux

Durée de formation : 417 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
17.1	***Rédiger les différents types de documents professionnels***	-Utiliser les différents types de documents professionnels -Appliquer les techniques de rédaction des différents écrits professionnels								
17.2	***Exploiter les documents commerciaux***	-Etablir le bon de commande -Etablir le bon de réception -Etablir la facture -Etablir le bordereau d'expédition -Etablir les documents relatifs au paiement -Exploiter les différents documents relatifs aux transports -Exploiter les différents documents relatifs aux assurances								

(1) A confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée au sein de l'entreprise ou à couvrir par l'EFP
(2) Cette partie est à remplir au cours de la formation selon la grille de notation et d'évaluation

WWW.DZPENGOM قسم 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 oeuvre, 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 :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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 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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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.

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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.

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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.

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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 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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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