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 :

conseiller de vente

Niveau II : certificat d'aptitude professionnelle

INFEF/0101/12/15/A

2016

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 :

conseiller de vente

Niveau II : certificat d'aptitude professionnelle

2016

WWW.DZIEN.COM | قسم الجزائر

Programme de formation par apprentissage est élaboré par la commission professionnelle chargée du métier : **Conseiller de vente**

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

Composition de la commission professionnelle :

Nom & Prénom	Fonctions	Institutions
TCHIKOU Kamel	PSFEP2 - Méthodologue	IFEP Birkhadem - Alger
LAKEHAL Nassima	PSFEP2 chargé de l'inénierie pédagogique – sous directrice	IFEP Birkhadem - Alger
BENOUADA Besma	PSFEP2 - enseignante	IFEP Birkhadem - Alger
ZOUAOUI Said	PDG (professionnel)	MORTEX
MERABET Nabil	DG (professionnel)	MUST
Madame AIAD Hind	Responsable	Punt Roma
BEROUAKEM Djelloul	Professionnel	Time gallery
BENTALEB épouse GHEMIRED Dalal	Responsable (professionnel)	SCCA
AIT TAHAR Hayet	Responsable markenting (professionnel)	MORTEX

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

SOMMAIRE

		Page
	Introduction	**04**
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	08
2.4.	Documents pédagogiques	08
3.	**Profil du métier**	**09**
3.1.	Identification du métier	09
3.2.	Domaine d'activité et description du métier	08
3.3.	Capacités professionnelles	09
3.4.	Exigences du métier et conditions de travail	09
3.5.	Responsabilité du travailleur	10
3.6.	Evolution dans la carrière	10
4.	**Curriculum du métier**	**11**
4.1.	Objectif principal du curriculum	11
4.2.	Champs d'activités et leurs compétences professionnelles	12
4.3.	Synthèse du curriculum	13
4.4.	Découpage horaire par semestre, par module et par lieu de formation	14
4.5.	Curriculum de l'Etablissement de formation	15
4.6.	Curriculum et plan de formation de l'Entreprise formatrice	40
5.	**Mise en œuvre du programme : 0rganisation pédagogique et évaluation des compétences**	**50**
5.1.	Organisation pédagogique de la formation	50
5.2.	Organisation de la formation au sein de l'établissement de la formation	50
5.2.1.	Organisation des rentrées en formation par apprentissage	50
5.2.2.	Organisation et déroulement de la Formation théorique et technologique complémentaire (FTTC)	51
5.2.3.	Formation de base au niveau de l'EFP	52
5.2.4.	Formation complémentaire	52
5.3.	Formation au sein de l'entreprise formatrice	53
5.4.	Suivi et évaluation des compétences	53
5.4.1.	Organisation du suivi de l'apprenti	53
5.4.2.	Evaluation périodique des compétences professionnelles et instruments pédagogiques	54
5.4.3.	Examen de fin d'apprentissage	54

WWW.DZDEN.COM

Introduction

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

Les programmes existants sont conçus pour la formation dite « résidentielle » et les tableaux - programmes anciennement conçus par l'ex INDEFE sont dépassés par les différentes évolutions techniques et technologiques enregistrées dans le milieu professionnel.

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

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'IFP et de l'INFP 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 / INFP).
- Pour les besoins de leurs travaux les membres de la commission procèdent au recueil et à l'analyse des documents et notamment : la nomenclature nationale des spécialités de la formation et de l'enseignement professionnels (Edition 2007), les programmes de formation existants (élaboré selon l'APC ou autre), les textes réglementaires relatifs à la durée et à la sanction de la formation, ainsi que la documentation personnelle de chaque membre et particulièrement l'organisation et la pratique des entreprises ;
- Le programme est adapté /élaboré selon la méthodologie proposée sur la base des canevas conçus à cet effet. Le programme est finalisé par les membres du CAAN et les méthodologues du réseau d'ingénierie pédagogique et soumis à l'INFP pour sa validation.

WWW.DZDEN.COM

1. Objectifs généraux de la formation professionnelle par apprentissage

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

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

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

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

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

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

Dans le même sens, l'assistance technique et pédagogique des entreprises formatrices par le secteur de la formation professionnelle, à travers les établissements de formation professionnelle et les CAAL (Centre d'animation de l'apprentissage au niveau local), est assurée par la formati

WWW.DZDEN.COM

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*» présente l'identification du métier gestionnaire de vente le domaine d'activité/ description du métier gestionnaire de vente 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»* présente les objectifs du curriculum (4.1), les champs d'activités et les compétences professionnelles (4.2), la synthèse du curriculum (4.3), le découpage horaire par semestre par module et par lieu de formation (4.4), le Curriculum de l'Etablissement de Formation professionnelle (4.5) et le Curriculum et plan de formation de l'Entreprise formatrice (4.6).

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

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

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

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

www.DZDEN.COM

Le curriculum prévoit également une formation complémentaire qui comprend :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

WWW.DZDEN.COM

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.DZDEN.COM

3. Profil du métier (spécialité)

3.1. Identification du métier (spécialité)

Dénomination de la spécialité	**Conseiller de vente**
Code spécialité	MES 1205
Branche professionnelle	Métier de service
Durée de la formation	12 mois
Niveau d'accès	4ème AM
Niveau de qualification	**II**
Diplôme sanctionnant la formation	C.A.P

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

Le **Conseiller de vente** est un specialiste qualifié, qui conseille la clientèle et met à sa disposition de manière attractive et fonctionnelle les produits de leur magasin (alimentation, vêtements, électronique de consommation, habitat, papeterie, etc.). Afin de garantir un service irréprochable, il renseign leurs clients sur l'assortiment (gammes de produits, rapport qualité/prix, nouveautés) et sur les prestations de leur commerce (garantie, offres spéciales, avantages sur la concurrence).Il veille et participe à la propreté du magasin

3.3. Capacités professionnelles

Le **Conseiller de vente** est capable de :

- Accueillir les clients, leur recommander les produits correspondant à leur besoin et à leur budget;
- Expliquer les caractéristiques à respecter lors de l'utilisation de la marchandise (mise en service pour le matériel électronique, montage pour les meubles, mode de lavage des vêtements, etc.);
- Encaisser la somme due selon divers moyens de paiements (espèce, carte de paiement, chèque, virement)
- Recevoir les réclamations et gérer toutes les situations résultant de problèmes (panne, défaut, erreur de livraison).
- Veiller à la qualité des produits présentés (date de péremption, gestion de la chaîne du froid, remplacement des produits d'exposition cassés ou usagés, etc.);

3.4. Exigences du métier et conditions de travail

PHYSIQUES :

- Bonne santé
- Bonne presentation physiques
- Résistance à la fatigue (position debout)

Intellectuelle :

- sens des relations humains
- Sens de responsabilité
- Esprit d'observation et d'interprétation

WWW.DZDEN.COM

- Gestion de stresse

Eclairage :

- Un bon éclairage naturel et/ou artificiel est nécessaire pour l'identification et le bon rangement des articles dans le magasin et de bureau

Température :

- Ambiante

Risques professionnels :

- Magasin :- Allergie à la poussière

  - Accidents lors du rangement des marchandises

3.5. Responsabilité du travailleur

- *Matérielle (équipement, outillage) :*

- Magasin : Responsabilité sur les marchandises qui lui sont confiées.
- Bureau : Responsabilité sur les documents liés à la gestion de la vente.

3.6. Evolution dans la carrière

Selon cadre réglementaire (adjoint responsable…..)

WWW.DZDEN.COM

4. Curriculum du métier (spécialité)

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

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

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

4.1. Objectif principal du Curriculum du métier (spécialité)

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

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

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

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

Parmi ces qualités et compétences, il est indiqué notamment :

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

WWW.DZDEN.COM

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

4.2. Champs d'activité et leurs compétences professionnelles

Les champs d'activités du métier **Conseiller de vente** sont définis comme suit :

Champ d'activité 01 :	**Formation de base**
Champ d'activité 02 :	**Conseil à la clientèle**
Champ d'activité 03 :	**Commercialisation de la marchandise**
Champ d'activité 04 :	**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 et de sécurité et de protection de l'environnement
- Appliquer les notions de base de la langue d'enseignement et les formules de calcule Arithmétique
- Appliquer les notions de base en langue française
- Appliquer les notions de base en langue anglaise

Champ d'activité 02 : Conseil à la clientèle

- Appliquer les techniques de communication orale
- Accueillir les clients de façon chaleureuse et professionnelle
- Présenter et proposer les produits
- Satisfaire les clients difficiles de façon constructive, dans une relation **gagnant-gagnant**

Champ d'activité 03 : Commercialisation de la marchandise

- Appliquer les techniques de merchandising
- Conclure la vente
- Recevoir les réclamations et gérer toutes les situations résultant de problèmes

Champ d'activité 04 : Formation complémentaire

- Appliquer les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entreprenorial
- S'informer sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle
- S'initier à l'utilisation de l'outil informatique

WWW.DZDEN.COM

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 : **15**

Durée de la formation : **12 mois**

Volume horaire total : **1840**

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	14	06	0	20
02	Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité et de protection de l'environnement	14	04	0	18
03	Appliquer les notions de base de la langue d'enseignement et les formules de calcule Arithmétique	16	04	0	20
04	Appliquer les notions de base en langue français	30	10	0	40
05	Appliquer les notions de base en langue anglaise	20	10	0	30
06	appliquer les techniques de communication orale	30	10	162	202
07	accueillir les clients de façon chaleureuse et professionnelle	30	15	190	235
08	présenter et proposer les produits	30	15	190	235
09	satisfaire les clients difficiles de façon constructive, dans une relation **gagnant-gagnant**	30	15	195	240
10	Appliquer les techniques de merchandising	30	20	190	240
11	conclure la vente	20	15	190	225
12	recevoir les réclamations et gérer toutes les situations résultant de problèmes	20	15	195	230
13	Appliquer les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entreprenorial	24	16	0	40
14	S'informer sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle	20	15	0	35
15	S'initier à l'utilisation de l'outil informatique	10	20	0	30
Total en Heures de Formation		338	190	1312	1840

Total EFP	528	28.70%
Total entreprise	1312	71.30%
Total formation	1840	**100%**

WWW.DZDEN.COM

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

Total				1er semestre			2ème semestre		
Module	Total module	EFP	Entreprise	EFP	Entreprise	Total	EFP	Entreprise	Total
Module 1	20	20	0	20	0	20	0	0	0
Module 2	18	18	0	18	0	18	0	0	0
Module 3	20	20	0	20	0	20	0	0	0
Module 4	40	40	0	40	0	40	0	0	0
Module 5	30	30	0	30	0	30	0	0	0
Module 6	202	40	162	20	100	120	20	62	82
Module 7	235	45	190	20	90	110	25	100	125
Module 8	235	45	190	30	90	120	15	100	115
Module 9	240	45	195	30	90	120	15	105	120
Module 10	240	50	190	30	90	120	20	100	120
Module 11	225	35	190	15	82	97	20	108	128
Module 12	230	35	195	15	90	105	20	105	125
Module 13	40	40	0	0	0	0	40	0	40
Module 14	35	35	0	0	0	0	35	0	35
Module 15	30	30	0	0	0	0	30	0	30
Total	**1840**	**528**	**1312**	**288**	**632**	**920**	**240**	**680**	**920**

WWW.DZPEN.COM

4.5. Curriculum
de l'Etablissement de formation

WWW.DZPEN.COM

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 14H Pratique 06H

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

WWW.DZPEN.COM

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

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

Durée de la formation Théorie 14H Pratique 04H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
2.1	***Identifier et appliquer les règles d'hygiène et de sécurité en milieu professionnel***	• Définir les règles générales d'hygiène et de sécurité au travail • Identifier les règles d'hygiène et de sécurité spécifiques au métier • Déterminer et mettre en œuvre les moyens et les mesures d'hygiène et de sécurité au travail • Définir et appliquer les règles d'hygiène corporelle et vestimentaire liés au métier	• Notions élémentaires d'hygiène et de sécurité au travail • Définition des règles d'hygiène et de sécurité spécifique au métier • Recommandations relatives à l'hygiène et la sécurité en milieu professionnel • Réglementation en matière d'hygiène et de sécurité	
2.2	***Identifier les risques d'accidents et de maladies professionnelles liés au métier et les moyens de leur prévention***	• Déterminer les risques généraux d'accidents et maladies professionnelles liés au métier et leur causes principales • Identifier les risques et maladies professionnelles liés à l'exécution des activités professionnelles à l'utilisation - Des outils et des machines - Des matières premières et des produits nocifs - Du courant électriques et des gaz • Définir les moyens de protection individuelle (tenue de travail, casque, gants, lunettes/masque et chaussures de sécurité)	• Présentation des principales causes et circonstances d'accidents et les moyens de leur prévention • Règles générales pour la protection des biens et des personnes • Les principaux moyens d'intervention et leur utilisation • Actions à accomplir ou comportement à adopter en présence d'accident ou d'incendie • Plan et procédures d'évacuation	

WWW.DZPEN.COM

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
2.3	***Définir et appliquer les mesures et les moyens de protections individuelle et collective***	• Définir les moyens et les mesures de protection collective (organisation de travail, rangement, aération, ventilations, plan d'évacuation et issues de secours) • Connaître et appliquer les mesures de lutte contre l'incendie (emplacement et utilisation des extincteurs, plan d'évacuation, issues de secours) • Utiliser les moyens de protection individuelle et respecter le règlement intérieur • Appliquer les mesures de protection collective	• Présentation des principales causes et circonstances de maladies professionnelles et les moyens de leur prévention	
2.4	***Déterminer la conduite à tenir en cas d'accident et effectuer les premiers soins***	• Lancer une alerte en cas d'accident • Identifier les règles réglementaires de premiers secours et d'assistance aux accidents • Prendre toutes les précautions nécessaires avant d'intervenir • Porter les premiers secours et soins préventifs et avertir le responsable hiérarchique et/ou le responsable de la sécurité	• Programme de formation de sauveteur secouriste de travail (SST) • Notions de premiers secours et assistances aux accidents en cas de : - Blessure - Hémorragie - Chocs électriques - Intoxication	

WWW.DZPEN.COM

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
2.5	***Déterminer les risques du métier sur l'environnement et prendre les mesures pour sa protection***	• Identifier les effets nocifs portant atteinte à l'environnement (aspects généraux) • Déterminer les éléments à risque sur l'environnement provenant des activités du métier • Identifier les mesures de prévention des effets et les risques sur l'environnement et les différentes pollutions • Utiliser les différents moyens et techniques de lutte contre la pollution	• Généralités sur l'environnement : les composants environnementaux (homme, eau, air, sol, faune, flore) • Définition générale de la pollution et des risques majeurs sur l'environnement • Programme national pour la protection de l'environnement • Principes et règles d'évacuation et d'élimination des déchets	

WWW.DZPEN.COM

MODULE : 3	Appliquer les notions de base de la langue d'enseignement et les formules de calcul Arithmétiques

Durée de la formation Théorie 16H Pratique 04H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
3.1	***Utiliser les formules de base du calcul professionnel***	• Maîtriser les formules de base de calcul professionnel lié au métier • Déterminer et calculer les quantités, les rapports, les proportions et les pourcentages • Etudier, analyser et élaborer des documents et ou rapports (bilans) statistiques • Utiliser des paramètres et/ou des indicateurs de résultats ou de performance		• Les bases du calcul professionnel • Les paramètres d'évaluation et d'analyse de quantités • Les règles de calcul de rapports et de taux
3.2	***Maîtriser les principes fondamentaux de la géométrie en matière de plans et/ou de schémas***	• Elaborer des tracés, des plans de travail et/ou des schémas • Calculer les périmètres, les surfaces et les volumes		• Les notions de base de dessin et de tracés de plans de travail et/ou de schémas • Rappel des règles de calcul de périmètres, de surfaces et de volumes
3.3	***Utiliser les unités de mesures***	• Identifier les unités de mesures • Convertir des unités de mesures	• Les instruments de mesures liés au métier (spécialité)	• Les unités de mesure • Conversion d'unités de mesure

WWW.DZPEN.COM

MODULE : 4	**Appliquer les notions de base en langue française**

Durée de la formation Théorie 30H Pratique 10H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
4.1	***S'exprimer dans un langage technique en langue française***	• Répondre à un appel téléphonique en • français • Rédiger des messages en français • Utiliser le français pour offrir des services complémentaires	**Syntaxe :** • Les constituants de la phrase. • le style directe et indirecte • Les types de phrase • La forme passive **Conjugaison :** • Conjugaison des verbes ***Orthographe :*** • Le masculin des noms et des adjectifs. • Le féminin des noms et des adjectifs. • Le singulier des noms et des adjectifs. • Le pluriel des noms et des adjectifs	
4.2	***S'initier au français commercial***	• Utiliser correctement les concepts et les termes commerciaux en français • Utiliser le vocabulaire commercial	• Compréhension de textes commerciaux	

WWW.DZPEN.COM

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
4.3	***Maîtriser les techniques d'expression, d'écriture et de communication***	• Etudier et analyser une commande d'un client • Elaborer une commande de matière d'œuvre et/ou de prestations • Participer et intervenir lors d'une séance de travail • Elaborer un document de travail (schémas, devis, facture, compte rendu, rapports, etc. …) • Utiliser le langage technique et professionnel et de communication avec les collaborateurs et les clients	• Les techniques de rédaction, de formulation et de communication • Les différents modèles de documents utilisés dans le métier (spécialité) et leur formulation • Formes et objectifs des documents de travail • Techniques d'expression et de communication professionnelle liées au métier (spécialité)	

WWW.DZPEN.COM

MODULE : 5	**Appliquer les notions de base en langue anglaise**

Durée de la formation Théorie 20H Pratique 10H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
5.1	***S'exprimer en langue anglaise générale et technique***	• Accueillir et communiquer avec le client en anglais • Renseigner le client sur les produits en anglais par téléphone ou face à face • Exprimer son point de vue pour convaincre	• Le nom • Le verbe • L'adjectif • Les temps : - Le présent simple - Le passé simple - Le future • La forme passive • Le style directe et indirecte • La comparaison • La phrase simple et complexe	
5.2	***S'exprimer dans un langage technique et commercial en langue anglaise***	• Répondre à un appel téléphonique en • Anglais • Rédiger des messages en anglais • Offrir des services complémentaires en • Anglais	• Compréhension et participation à des conversations technique • Utiliser l'anglais pour des offres de service complémentaires • Prise de note d'un message téléphonique en anglais	

WWW.DZPEN.COM

CHAMP D'ACTIVITE 2 CONSEIL A LA CLIENTELE

MODULE : 6 Appliquer les techniques de communication orale

Durée de la formation Théorie 30H Pratique 10H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres

6.1	***Communiquer en situation Interpersonnelle et en situation de vente personnelle***	• Identifier le schéma de la communication
		• Identifier les formes de la communication qui apparaissent dans une situation de communication
		• Repérer les difficultés et les facteurs qui influencent la communication
		• Décoder les attitudes de l'émetteur
		• Analyser le langage à proscrire
		• Appliquer l'écoute active
		• Mener un entretien de vente
		• Mener un entretien de vente en présentielle
			• Les composants d'un processus de communication
			• Les formes du langage
			• Freins et remèdes à la communication efficace
			• Les attitudes en situation de communication
			  • Les expressions à éviter
			  • Les techniques de l'écoute active
			  • Les techniques de reformulation
			  • Le comportement d'un bon vendeur
			  • Préparer l'entretien
			  • Prise de contact
			  • Découverte du client
			  • Construire son argumentaire
			  • Traiter les objections
			  • Conclusion
			  • Prise de congé	

WWW.DZPEN.COM

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
6.2	***Mener un entretien téléphonique de vente***	• Préparer un entretien téléphonique • Identifier les règles à respecter en situation de communication téléphonique • Identifier les étapes à suivre pou mener un entretien téléphonique de vente • Simuler un entretien téléphonique	• Les étapes d'un entretien téléphonique • Les techniques téléphoniques (la courtoisie, langage, la voix, les phrases à proscrire…) • Les étapes d'un entretien • Construire un guide d'entretien • Conseils pour une prise de rendez de vous	

WWW.DZPEN.COM

MODULE : 7	**Accueillir les clients de façon chaleureuse et professionnelle**

Durée de la formation Théorie 30H Pratique 15H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
7.1	***Engager l'entretien de vente***	• Etablir le premier contact avec le client • Susciter l'intérêt du client par une accroche vendeuse • Créer l'interaction avec le client	• Première impression • L'apparence • Travail en équipe	• Rappel : Les bases de la communication
7.2	***Découvrir et évaluer les besoins du client***	• Mener une recherche des besoins du client • Questionner le client • Ecouter activement le client • Utiliser le reformulation, la prise de note et le silence • Déterminer les motivations réelles du client • Choisir la technique de questionnement approprie • Varier les types des questions • Déterminer les motivations et les freins à l'achat	• Généralités sur le comportement d'achat (facteurs explicatifs du comportement d'achat) • Différents types de questions • Les différents types de motivations (émotionnelle, rationnelle , cachées, exprimées)	

WWW.DZPEN.COM

MODULE : 8	**Présenter et proposer les produits**

Durée de la formation Théorie 30H Pratique 15H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
8.1	***Proposer des produits de différentes catégories de prix***	• Vanter les caractéristiques des produits • Mettre en valeur la plus-value et le bénéfice que peut apporter le produit au client	• Fiche technique du produit • Argumentaire de vente	• Rappel : Les bases de la communication
8.2	***Utiliser les techniques de démonstration***	• Appliquer les techniques de démonstration de l'utilisation des produits • Mettre les produits à la disposition du client. • Utiliser les techniques de vente - Dégustation - Essai - Echantillon gratuit	• Techniques promotionnelles :essai, démonstration	

WWW.DZPEN.COM

MODULE : 9	**Satisfaire les clients difficiles de façon constructive, dans une relation gagnant-gagnant**

Durée de la formation Théorie 30H Pratique 15H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
9.1	***Réfuter les objections du client***	• Déterminer les freins d'achat • Traiter les objections et les réclamations du client. • Préparer la ligne de défense du produit • Etablir le lien entre l'argument et le besoin, le désir et l'intérêt de client	• Différents types d'objection • Différents types d'argumentation	
9.2	***Participer aux activités promotionnelles et de fidélisation des clients***	• Créer un fichier clients et les classer selon leur critères d'importance. • Recueillir les réactions des clients • Exécuter les étapes d'un programme de fidélisation de la clientèle • Appliquer les techniques promotionnelles de stimulation de vente	• Le fichier clients • les techniques de mesure de satisfaction de la clientèle • les techniques de fidélisation des clients • les techniques promotionnelles	

WWW.DZPEN.COM

CHAMP D'ACTIVITE 3 COMMERCIALISATION DE LA MARCHANDISE

MODULE : 10 Appliquer les techniques de Marchandising

Durée de la formation Théorie 30H Pratique 20H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir/à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
10.1	***Etudier les différents systèmes de présentation des produits***	• Regrouper les articles autour d'un thème (assortiment) • Respecter les principes de présentation des produits • Identifie r les différents systèmes de présentation • S'assurer de la bonne tenue du magasin(rangement, présentation, propreté)	• L'assortiment(dimensions) • Principes de base de merchandising • Les systèmes de présentation	Rappel : Consignes d'hygiène et de sécurité
10.2	***Utiliser les outils de marchandising***	• Déterminer le circuit du client (guider son itinéraire) • Utiliser les principaux supports de marchandising • Mettre en valeur l'espace commercial, dans le respect des concepts de l'enseigne • Organiser les réassorts en fonction des ventes et des livraisons	• L'itinéraire du client dans le magasin • Les principaux supports de merchandising (étalages, rayonnage….)	

WWW.DZPEN.COM

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir/à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
10.3	***Mettre en avant le rôle et l'importance d'afficher des panneaux dans un espace de vente***	• Identifier les avantages des panneaux et des affiches pour le client en matière d'information • Déterminer l'utilité des affiches promotionnelles dans un magasin	• Publicité sur le lieu de vente (PLV)	

WWW.DZPEN.COM

MODULE : 11	**Conclure la vente**

Durée de la formation Théorie 20H Pratique 15H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir/à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
11.1	***Amener le client à la décision d'achat***	• Rassurer le client dans son choix (valoriser l'achat) • Confirmer la décision d'achat	• Argument prix • Le service après vente	**Rappel :** • Argument qualité • Les techniques de conclusion d'une vente • Bases de la communication
11.2	***Assurer l'encaissement et une prise de congé aimable***	• Respecter les directives données par la hiérarchie : - Procédures de caisse - Procédures de fidélité • Contrôler et emballer les produits • Accepter les différents mode de paiement • Remercier le client et l'accompagner à la sortie	• Encaissement et modes de paiement • Prise de congé (comportement à adopter lors de la prise de congé :formules à appliquer, attitude à adopter)	**Rappel :** • Emballage

WWW.DZPEN.COM

MODULE : 12	**Recevoir les réclamations et gérer les situations résultant de problème**

Durée de la formation Théorie 20H Pratique 15H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir/à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
12.1	***Recevoir la réclamation du client***	• Enregistrer la réclamation avec les pièces justificatives • Identifier la solution souhaitée par le client • Identifier toutes les informations nécessaires au traitement efficace de la réclamation	• Traitement des différents types de réclamations • Etudier les différents types de réclamation	
12.2	***Gérer et traiter les réclamations des clients***	• Evaluer la réclamation • Examiner profondément la réclamation • Décider de l'action à entreprendre et la communiquer au client • Clôturer la réclamation	• Gestion d'une réclamation	Rappel : • Traitement des différents types de réclamations • Techniques de communication

WWW.DZPEN.COM

CHAMP D'ACTIVITE 4	FORMATION COMPLEMENTAIRE

MODULE :13	Appliquer les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial

Durée de la formation Théorie 24H Pratique 16H

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

WWW.DZPEN.COM

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir/à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
13.3	***Développer les notions de base d'une approche entreprenariale***	• Comprendre le fait d'orienter un projet vers les besoins du client et les opportunités du marché • Identifier les avantages et l'intérêt de proposer des produits nouveaux • Distinguer les différentes fonctions et leur interaction en matière de produit, de prix, de marché et de promotion	• Développer les notions et principes de satisfaction des besoins du Client • Expliquer les avantages des produits novateurs • Présenter les principes de base de la liaison : Produit - Prix et Promotion	
13.4	***Développer les principes de base pour une auto évaluation de ses capacités professionnelles***	• Identifier les exigences de la fonction « entreprenariat » • Définir les compétences essentielles de cette fonction telles que l'expérience professionnelle approfondie et la maîtrise du métier • Mesurer ses capacités professionnelles et personnelles pour mener à bien un projet • Définir les atouts nécessaires à un Entrepreneur pour réussir son projet	• Présenter les règles élémentaires pour monter et réaliser un projet qui réussi • Présenter les atouts et les motivations nécessaires à un Promoteur de projet	
13.5	***Identifier les règles de gestion de la matière première et de la pièce de rechange***	• Définir les différents composants • S'informer sur les techniques de gestion • Identifier les outils de gestion • S'informer sur les procédures d'entrée et de sortie des produits du magasin • Définir les techniques de rangement et d'entreposage sur différents types de support et de rayonnage	• Présenter les différents modèles d'outils de gestion : • Fiche d'inventaire - Bon d'entrée - Bon de sortie - Bon de commande - Bon de livraison • Démontrer les techniques d'approvisionnement du magasin • Présenter les différents modèles de support et rayonnage de rangement	

WWW.DZPEN.COM

MODULE : 14	**S'initier sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle**

Durée de la formation Théorie 20 H Pratique 15 H

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

WWW.DZPEN.COM

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoir faire théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
14.3	***Préparer et réaliser un entretien d'embauche.***	• Saisir l'importance de se préparer à un entretien d'embauche • Manifester son intérêt pour l'emploi et faire preuve de courtoisie au moment de l'entrevue • Distinguer les différents types d'entrevue, en tenant compte de leurs atouts • Rechercher les informations sur : - l'entreprise : sa place et son importance sur le marché, ses produits, ses perspectives - le futur métier envisagé : ses exigences et les conditions de son exercice	• Applications des simulations	
14.4	***Identifier les techniques de recherche d'emploi et les démarches pour l'auto emploi***	• Connaître les structures du service public chargé • Identifier les formalités d'inscription comme demandeur d'emploi • Rechercher des informations sur les entreprises et leurs besoins en main d'œuvre qualifié • Rechercher les informations sur le dispositif d'aide à l'emploi mis en place par l'état	• présentation du service public chargé de l'emploi : localisation et mission (ANEM-ALEM- la commune, …etc.) • information sur le tissu économique de la région et de la localité • présentation du dispositif d'aide en emploi mis en place par l'état : DIPJ-ANSEJ-ANJEM…etc.	

WWW.DZPEN.COM

MODULE : 15 S'initier a l'utilisation de l'outil informatique

Durée de la formation Théorie 10H Pratique 20H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
15.1	***Identifier les éléments composant un poste de travail informatique et assurer leurs connexion***	• Déterminer la composition d'un poste de travail informatique • Définir la fonction de chaque élément du poste de travail informatique • Déterminer l'interaction des différents éléments • Installer et connecter les unités d'entrée • Installer et connecter les unités de sortie • Assurer la protection et la sécurité de l'installation	• Notion de base de l'informatique et principales définitions • Présentation des éléments composant le poste de travail informatique : l'écran, le clavier, la souris, l'unité centrale (boîtier d'alimentation, lecteur CD ROM, lecteur de disquette, le disque dur, la carte mère, le micro processeur, la rame, la carte vidéo, la carte son et la carte réseau), l'imprimante, l'onduleur, le modem, la web Cam, le scanner, etc. • Directives et précautions de raccordements des différents éléments	
15.2	***Exploiter un microordinateur (Système d'exploitation Windows)***	• Déterminer les éléments de l'interface Windows • Utiliser correctement les principales fonctions • Exploiter le système Windows	• Présenter l'environnement Windows • Bureau et fenêtres : Poste de travail, corbeille, menu démarrer • Les fichiers et les dossiers : Créer, Nommer, Rechercher, Copier, Déplacer et Supprimer.	

WWW.DZPEN.COM

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
15.3	***Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de textes.***	• Identifier le Microsoft Word et ses barres de menu • Traiter le texte • Dessiner un tableau	• Définition d'un traitement de texte : la saisie, la mise en forme, la correction d'orthographe et de grammaire ; • L'impression : la mise en page, l'aperçu avant impression ; • Les tableaux : Création, lignes et colonnes (insertion et ajout).	
15.4	***Utiliser un logiciel de calcul (Microsoft Excel)***	• Identifier le Microsoft Excel et ses barres de menu • Créer des classeurs • Elaborer des graphes	• Définition d'un tableur • Les classeurs : les feuilles de calcul et les cellules • Insertion : lignes, colonnes, formules de calcul et fonction • Représentation graphique : Histogramme, secteur, courbe,	
15.5	***Exploiter l'Internet***	• Utiliser les navigateurs réseau • Rechercher des informations sur Internet • Télécharger des fichiers	• Introduction à l'Internet • Création et exploitation des Emails • Manipulation des moteurs de recherche	

WWW.DZPEN.COM

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

WWW.DZPEN.COM

CHAMP D'ACTIVITE 02 CONSEIL A LA CLIENTELE

MODULE : 6 Accueillir les clients de façon chaleureuse et professionnelle

Durée de la formation Heures 162 H

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
6.1	***Communiquer en situation Interpersonnelle et en situation de vente personnelle***	• Identifier le schéma de la communication • Identifier les formes de la communication qui apparaissent dans une situation de communication • Repérer les difficultés et les facteurs qui influencent la communication • Décoder les attitudes de l'émetteur • Analyser le langage à proscrire • Appliquer l'écoute active • Mener un entretien de vente • Mener un entretien de vente en présentielle								
6.2	***Mener un entretien téléphonique de vente***	• Préparer un entretien téléphonique • Identifier les règles à respecter en situation de communication téléphonique • Identifier les étapes à suivre pou mener un entretien téléphonique de vente • Simuler un entretien téléphonique								

WWW.DZPEN.COM

MODULE : 7	**Accueillir les clients de façon chaleureuse et professionnelle**

Durée de formation Heures 190 H

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
7.1	***Engager l'entretien de vente***	• Etablir le premier contact avec le client • Susciter l'intérêt du client par une accroche vendeuse • Créer l'interaction avec le client								
7.2	***Découvrir et évaluer les besoins du client***	• Mener une recherche des besoins du client • Questionner le client • Ecouter activement le client • Utiliser le reformulation, la prise de note et le silence • Déterminer les motivations réelles du client • Choisir la technique de questionnement approprie • Varier les types des questions • Déterminer les motivations et les freins à l'achat								

WWW.DZPEN.COM

MODULE : 8	**Présenter et proposer les produits**

Durée de formation Heures 190 H

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
8.1	***Proposer des produits de différentes catégories de prix***	• Vanter les caractéristiques des produits • Mettre en valeur la plus-value et le bénéfice que peut apporter le produit au client								
8.2	***Utiliser les techniques de démonstration***	• Appliquer les techniques de démonstration de l'utilisation des produits • Mettre les produits à la disposition du client. • Utiliser les techniques de vente - Dégustation - Essai - Echantillon gratuit								

WWW.DZPEN.COM

MODULE : 9	**Satisfaire les clients difficiles de façon constructive, dans une relation gagnant-gagnant**

Durée de la formation Heures 195 H

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
9.1	***Réfuter les objections du client***	• Déterminer les freins d'achat • Traiter les objections et les réclamations du client. • Préparer la ligne de défense du produit • Etablir le lien entre l'argument et le besoin, le désir et l'intérêt de client								
9.2	***Participer aux activités promotionnelles et de fidélisation des clients***	• Créer un fichier clients et les classer selon leur critères d'importance. • Recueillir les réactions des clients • Exécuter les étapes d'un programme de fidélisation de la clientèle • Appliquer les techniques promotionnelles de stimulation de vente								

WWW.DZPEN.COM

CHAMP D'ACTIVITE 3 COMMERCIALISATION DE LA MARCHANDISE

MODULE : 10 Appliquer les techniques de Marchandising

Durée de la formation Heures 190 H

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
10.1	***Etudier les différents systèmes de présentation des produits***	• Regrouper les articles autour d'un thème (assortiment) • Respecter les principes de présentation des produits • Identifie r les différents systèmes de présentation • S'assurer de la bonne tenue du magasin(rangement, présentation, propreté)								
10.2	***Utiliser les outils de marchandising***	• Déterminer le circuit du client (guider son itinéraire) • Utiliser les principaux supports de marchandising • Mettre en valeur l'espace commercial, dans le respect des concepts de l'enseigne • Organiser les réassorts en fonction des ventes et des livraisons								

WWW.DZPEN.COM

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
10.3	***Mettre en avant le rôle et l'importance d'afficher des panneaux dans un espace de vente***	• Identifier les avantages des panneaux et des affiches pour le client en matière d'information • Déterminer l'utilité des affiches promotionnelles dans un magasin								

WWW.DZPEN.COM

MODULE : 11	**Conclure la vente**

Durée de la formation Heures 190 H

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
11.1	***Amener le client à la décision d'achat***	• Rassurer le client dans son choix (valoriser l'achat) • Confirmer la décision d'achat								
11.2	***Assurer l'encaissement et une prise de congé aimable***	• Respecter les directives données par la hiérarchie : - Procédures de caisse - Procédures de fidélité • Contrôler et emballer les produits • Accepter les différents mode de paiement • Remercier le client et l'accompagner à la sortie								

WWW.DZPEN.COM

MODULE : 12 **Recevoir les réclamations et gérer les situations résultant de problème**

Durée de la formation Heures 195 H

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
12.1	***Recevoir la réclamation du client***	• Enregistrer la réclamation avec les pièces justificatives • Identifier la solution souhaitée par le client • Identifier toutes les informations nécessaires au traitement efficace de la réclamation								
12.2	***Gérer et traiter les réclamations des clients***	• Evaluer la réclamation • Examiner profondément la réclamation • Décider de l'action à entreprendre et la communiquer au client • Clôturer la réclamation								

WWW.DZPEN.COM

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

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 :

WWW.DZPEN.COM

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

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

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

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

(2) Constitution des groupes homogènes d'apprentis :

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

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

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

(3) Concertation avec l'entreprise formatrice :

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

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

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

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

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

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

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.

WWW.DZPEN.COM

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

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

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

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

5.4.2. Evaluation périodique et les instruments pédagogiques

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

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

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

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

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

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

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

WWW.DZPEN.COM

épreuves concernant cette partie peuvent se dérouler au sein de l'entreprise formatrice sous le contrôle des formateurs de l'EFP en collaboration avec le maître d'apprentissage. Les conditions matérielles pour le déroulement de l'EFA sont réunies par l'EFP.

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

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

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

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

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

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

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

(2) Le Jury d'examen

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

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

WWW.DZPEN.COM

- Les prolongations de la formation.

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

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

WWW.DZPEN.COM