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 : STANDARDISTE
" عامل موزع المكالمات الهاتفية"

NIVEAU I : CERTIFICAT DE FORMATION PROFESSIONNEL SPECIALISEE (CFPS)

INFEF/0085/12/14/A

Décembre 2013

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 : STANDARDISTE
" عامل موزع المكالمات الهاتفية"

Niveau I : CERTIFICAT DE FORMATION PROFESSIONNEL Spécialisée (CFPS)

Juin 2013

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Ce Programme de formation par apprentissage est élaboré par la commission professionnelle chargée du métier : standardiste CFPS

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), 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
Mr Makhloufi Rachid	Concepteur	IFEP- BIRKHADEM
Mr NEDJARI MOHAMED	CHEF SERVICE	IFEP- BIRKHADEM
Mr LEBSARI TOUFIK	PSEP2 / PROFESSIONNEL	CFAP KOUBA 4CHEMAIN
Mme OUHACHI SAMI A	PSEP2 / PROFESSIONNEL	CFAP KOUBA 4CHEMAIN
Mme MATENE KHAIRA	PSEP	CFPA KOUBA 4CHEMAIN
Mme DAOUCHE WAHIBA	PFEP	CFPA CORSO
Mme ZEGHBIB FADILA	PROFESSIONNELLE	IFEP- BIRKHADEM
Mr TCHIKOU KAMEL	METHODOLOGUE	IFEP- BIRKHADEM

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

SOMMAIRE

		Page
	Introduction	**5**
1.	**Objectifs généraux de la formation professionnelle par apprentissage**	**6**
2.	**Présentation du programme de formation professionnelle par apprentissage**	**7**
2.1.	Destination	**7**
2.2.	Structure du programme de formation par apprentissage	**7**
2.3.	Processus d'acquisition des compétences professionnelles	**9**
2.4.	Documents pédagogiques	**9**
3.	**Profil du métier (spécialité)**	**10**
3.1.	Identification du métier (standardiste)	**10**
3.2.	Domaine d'activité et description du métier (standardiste)	**10**
3.3.	Capacités professionnelles	**10**
3.4.	Exigences du métier et conditions de travail	**10**
3.5.	Responsabilité du travailleur	**11**
3.6.	Evolution dans la carrière	**11**
4.	**Curriculum du métier (standardiste)**	**12**
4.1.	Objectif principal du curriculum	**12**
4.2.	Champs d'activités et leurs compétences professionnelles	**13**
4.3.	Synthèse du curriculum	**14**
4.4.	Découpage horaire par semestre, par module et par lieu de formation	**16**
4.5.	Curriculum de l'Etablissement de formation	**17**
4.6.	Curriculum et plan de formation de l'Entreprise formatrice	**31**
5.	**Mise en œuvre du programme : 0rganisation pédagogique et évaluation des compétences**	**38**
5.1.	Organisation pédagogique de la formation	**38**
5.2.	Organisation de la formation au sein de l'établissement de la formation	**38**
5.2.1.	Organisation des rentrées en formation par apprentissage	**39**
5.2.2.	Organisation et déroulement de la Formation théorique et technologique complémentaire (FTTC)	**40**
5.2.3.	Formation de base au niveau de l'EFP	**40**
5.2.4.	Formation complémentaire	**40**
5.3.	Formation au sein de l'entreprise formatrice	**41**
5.4.	Suivi et évaluation des compétences	**42**
5.4.1.	Organisation du suivi de l'apprenti	**42**
5.4.2.	Evaluation périodique des compétences professionnelles et instruments pédagogiques	**43**
5.4.3.	Examen de fin d'apprentissage	**43**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Introduction

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

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

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

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

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1. Objectifs généraux de la formation professionnelle par apprentissage

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

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

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

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

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

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

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2. Présentation du programme de formation par apprentissage

2.1. Destination

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

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

2.2. Structure du programme de formation par apprentissage

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

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

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

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

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

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Le curriculum prévoit également une formation complémentaire qui comprend :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2.3. *Processus d'acquisition des compétences professionnelles*

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

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

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

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

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

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

2.4. *Documents pédagogiques*

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

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3. Profil du métier (standardiste)

3.1. Identification du métier (standardiste)

Dénomination de la spécialité	**STANDARDISTE**
Code spécialité	**TAG1201**
Branche professionnelle	**TAG :** techniques administratives et de gestion
Durée de la formation	**12mois**
Niveau d'accès	Niveau scolaire inferieur a la 4eme AM
Niveau de qualification	**Niveau 01**
Diplôme sanctionnant la formation	**CFPS : certificat de formation professionnelle spécialisé**

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

Le standardiste pratique un métier de communication, il établit les communications en utilisant un standard téléphonique plus ou moins perfectionné ou moins compliqué à maîtriser.
Il accueille et identifie son correspondant des établissements publics ou privé. Il reçoit, filtre et transfert les appels téléphoniques.

Le standardiste assure les liaisons téléphoniques externes et internes de l'entreprise.

3.3. Capacités professionnelles

Les capacités professionnelles du standardiste

Le standardiste est chargé d'exécuter les taches suivantes :

- traiter les appels téléphoniques
- organiser son poste de travail et les priorités des communications

3.4. Exigences du métier et conditions de travail

- Capacité physique et morale
- Lieu de travail / standard téléphonique

Contacts sociaux :

- **Relation interne** : Diverses catégories de personnes
- **Relation externe** : avec les particuliers et les établissements public ou Privé

le standardiste Travail seul ou en équipe dans des centres d'appels téléphoniques et dans les établissements public ou privé.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3.5. Responsabilité du travailleur

- Matérielles : il est responsable du matériel mis à sa disposition
- Satisfaction des besoins des interlocuteurs
- Bonne organisation professionnelle
- Sécurité : l'exercice de ce métier n'implique aucune responsabilité particulière dans le domaine de sécurité

3.6. Evolution dans la carrière

- Selon le cadre réglementaire : conformément au statut
- Par expérience professionnelle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4. Curriculum du métier (standardiste)

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 (standardiste)

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

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

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

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

Parmi ces qualités et compétences, il est indiqué notamment :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

4.2. Champs d'activité et leurs compétences professionnelles

Le champ d'activité du métier standardiste. Et défini comme suit :

Champ d'activité 01 :	**Formation de base**
Champ d'activité 02 :	**Standard téléphonique**
Champ d'activité 03	**Formation complémentaire**

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

Champs d'activité (01) : formation de base

- Se situer au regard du métier et de la formation
- Appliquer les techniques de communication orale et écrite en langue arabe et en langue française
- Acquérir les techniques de la langue Braille

Champ d'activité (02) : poste standard téléphonique

- Utiliser des différentes technologies des postes standards téléphoniques dans l'exécution des activités du métier
- Réceptionner et traiter les appels téléphoniques
- orienter les appels téléphoniques
- Organiser le poste de travail et les priorités des communications

Champ d'activité (03) : Formation complémentaire

- Appliquer les règlements législatifs du métier standardiste dans la vie professionnel
- Identifier le découpage administratif national et international S'informer sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle
- S'initier à l'utilisation de l'outil informatique

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 : 10

Durée de la formation : 12mois

Volume horaire total : 1840 heurs

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	30	10	0	40
02	Acquérir les techniques de la langue Braille	40	0	0	40
03	Appliquer les techniques de communication orale et écrite en langue arabe et en langue française	50	10	0	50
04	Utiliser des différentes technologies des postes standards téléphoniques dans l'exécution des activités du métier	20	8	322	350
05	Réceptionner et traiter les appels téléphoniques	20	8	302	330
06	Orienter les appels téléphoniques	20	8	302	330
07	Organiser le poste de travail et les priorités des communications	20	8	322	350
08	Appliquer les règlements législatifs du métier standardiste dans la vie professionnel	80	0	0	80
09	Identifier le découpage administratif national et international	140	10	0	150
10	S'informer sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle	40	10	0	50
11	S'initier à l'utilisation de l'outil informatique	20	40	0	60
Total en Heures de Formation		552h		1288h	1840 h

Total EFP	552h	30%
Total entreprise	1288h	70%
Total formation	1840h	100%

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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	40	40	0	40	-	40	-	-	-
Module 2	50	50	0	50	-	50	-	-	-
Module 3	50	50	0	50	-	50	-	-	-
Module 4	350	28	322	14	181	195	14	141	155
Module 5	330	28	302	9	181	190	19	121	140
Module 6	330	28	302	9	161	170	19	141	160
Module 7	350	28	322	14	181	195	14	141	155
Module 8	80	80	0	-	-	-	80	-	80
Module 09	150	150	0	-	-	-	150	-	150
Module 10	50	50	0	-	-	-	50	-	50
Module 11	60	60	0	30	0	30	30	0	30
Grand Total	1840h	592h	1248h	216	704	920h	376	544	920h

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 30 h Pratique 10h

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***	• Pratiquer un entretien avec un Conseiller à l'orientation et / ou un formateur de la spécialité • Identifier l'organisation et le fonctionnement l'établissement de formation • Visiter un atelier de la spécialité • Identifier les tâches essentielles du métier standardiste, les conditions de travail et l'environnement • Avoir un aperçu sur les possibilités d'insertion professionnelle	• 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 les voies potentielles pour un futur emploi,	
1.2	***Connaître le parcours de formation***	• Identifier les différentes étapes de la formation par apprentissage et son organisation • Identifier les parties principales du programme de formation du métier standardiste 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.DZIEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
1.3	***S'informer sur le métier et son environnement professionnel***	• Situer le métier dans sa filière, le secteur d'activités et les créneaux porteurs • Présenter les voies potentielles pour un futur emploi	• Informations sur le secteur d'activité, le métier et ses perspectives • Les perspectives d'emploi et le dispositif public d'insertion professionnelle des jeunes	
1.4	***Déterminer les conditions de réussite du métier standardiste***	• Etablir la liste des compétences du standardiste • Déterminer les relations du standardiste • Découvrir le métier du standardiste. • Définir les échanges des communications téléphoniques	• guide du métier standardiste	

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

MODULE:2	Acquérir les techniques de la langue Braille

Durée de la formation Théorie 40 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 techniques d'écriture en langage braille***	• Appliquer les techniques d'écriture en français et en arabe - Lettres - Chiffres • Ecrire, les mots les phrase et les chiffres,	• Les techniques d'écriture pour La langue braille	
2.2	***Appliquer les techniques de la lecture en langage braille***	• Appliquer les techniques de lecture : En français et en arabe - Lettres - Chiffres • Lire les lettre, mots, phrase et les chiffres	• Les techniques de la lecture pour La langue braille	

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

MODULE: 3	Appliquer les techniques de communication orale et écrite en langue arabe et en langue française

Durée de la formation Théorie 40 h Pratique 10 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
3.1	***Appliquer les techniques de communication orale et écrite en langue arabe***	• Appliquer les règles d'orthographes • Appliquer les règles de conjugaisons • Ecrire les mots , les phrases et les chiffres .	• Les règles d'orthographes • Les de conjugaisons • Les de grammaire	
3.2	***Appliquer les techniques de communication orale et écrite en langue française***	• Appliquer les règles d'orthographes • Appliquer les règles de conjugaisons • Appliquer les de l'lecture : français et en arabe	• Les règles d'orthographes • Les de conjugaisons • Les de grammaire	

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 2 :	standard téléphonique

MODULE: 4	Utiliser des différentes technologies des postes standards téléphoniques

Durée de la formation Théorie 20 h Pratique 8 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
4.1	***Définir les moyennes de communications***	• Déterminer les moyens de communication • Présenter le réseau internet • Définir et classifier les satellites	• les moyens de communication (Téléphone, fax, télexé, télégramme) • le Réseau internet • satellite	
4.2	***Déterminer les technologies du réseau téléphonique automatique national et international.***	• Déterminer la technologie du réseau téléphonique automatique national et international • Déterminer les différentes lignes téléphoniques • Appliquer le montage téléphonique spécial • Déterminer les caractéristiques technologiques des lignes téléphoniques	• Information générale sur les Réseau téléphonique automatique national et international	
4.3	***Déterminer les services administratifs des communications***	• Déterminer les services téléphoniques • Consulter les services téléphoniques	• Service pompier ; • Service dérangement • Service Télégramme • Service international • Service police • Service renseignement	

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

MODULE: 5	Réceptionner et Gérer les appels téléphoniques

Durée de la formation Théorie 20 h Pratique 8 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
5.1	***Réceptionner les appels téléphoniques***	• Décroché le téléphone et s'annoncer clairement • Identifier l'interlocuteur • Etablir une relation efficace • Mettre l'appel téléphonique en attente	• Standard téléphonique	
5.2	***Gérer les appels simultanés***	• Traiter les appels téléphoniques venant de l'extérieur • Traiter les appels téléphoniques venant de l'intérieur • Récupérer un appel au standard • Enregistrer les numéraux des appels	• Standard téléphonique	

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 6	Orienter les appels téléphoniques

Durée de la formation Théorie 20 h Pratique 8 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres**
6.1	***Orienter les appels téléphoniques venant de l'extérieur***	• Ecouter activement l'interlocuteur • Exprimer clairement et avec courtoisie • Transmettre les appels téléphoniques venant de l'extérieur	• Standard téléphonique	Les moyens de communication
6.2	***Réaliser les appels et les transférer vers l'intérieur***	• Ecouter activement l'interlocuteur • Exprimer clairement et avec courtoisie • Identifier l'interlocuteur et le numéro de poste • Transmettre les appels téléphoniques vers l'intérieur • Appliquer le cas d'entré en ligne dans la situation d'occupation de la personne de bureau demandé	• Standard téléphonique	

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 7	Organiser le poste de travail et les priorités des communications

Durée de la formation Théorie 20 h Pratique 8 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres**
7.1	***Organiser le poste de travail du standard***	• Etablir un fichier ou un annuaire interne des numéros de poste • Etablir un fichier ou un annuaire externe	• Standard téléphonique • administration public • les entreprises économiques	• L'Organisation
7.2	***Déterminer les priorités des communications***	• Identifier les priorités des appels téléphoniques venant de l'intérieur • Exécuter les priorités des appels téléphoniques venant de l'intérieur	• Standard téléphonique	• L'Organisation

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE : 3 FORMATION COMPLEMENTAIRE

MODULE : 8 Appliquer les règlements législatifs dans la vie professionnelle

durée de la formation Théorie 60h Pratique 20h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
8.1	***Déterminer les droits et les obligations des travailleurs***	• Déterminer les droits des travailleurs • Déterminer les obligations des travailleurs	• Les règlements législatifs	
8.2	***Identifier les relations de travail***	• Identifier les relations de travail individuel • Identifier les relations de travail collectif	• Le droit de travail	
8.3	***Déterminer la durée de travail***	• Déterminer les heures de travail journalier • Déterminer les heures de travail de nuit • Déterminer les heures de travail par brigade • Déterminer les heures de travail supplémentaire	• Le droit de travail	
8.4	***Déterminer les différents types de congés***	• Définir les types de congés • Identifier les conditions d'acquisition des droits de congé	• Le droit de travail	

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 9	Identifier le découpage administratif national et international

durée de la formation Théorie 100h Pratique 50h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle**
9.1	***Déterminer le découpage administrative national***	• Définir et identifier les étapes de découpage administratif national • Déterminer les daïras de la wilaya	• La loi de découpage administratif algérien	
9.2	***Déterminer le découpage administrative international***	• Déterminer les pays des cinq continents • Déterminer les principales villes	• La loi de découpage administratif international	

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 10 S'informer sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle

Durée de la formation Théorie 40h Pratique 10h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir/à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
10.1	***Elaborer* un curriculum vitae**	• Identifier les avantages d'un curriculum vitae bien rédigé • Définir l'utilisation de curriculum vitae • Identifier la structure • Elaborer un curriculum vitae • Décrire les composants du (CV)	• curriculum vitae • Identité, cursus, profil de formation, Expériences professionnelles.	
10.2	***Rédiger une lettre de motivation***	• Identifier les formatifs d'une demande d'emploi • Formuler et personnaliser la lettre de motivation par la volonté d'obtenir l'emploi	• La disponibilité, la loyauté, l'engagement de candidat pour le poste de travail	
10.3	***Préparer et réaliser un entretien d'embauche***	• Saisir l'importance de se préparer à un entretien d'embauche • Préparer un entretien d'embauche • Réaliser un entretien d'embauche	• Les techniques de communication	
10.4	***Identifier les techniques de recherche d'emploi et les démarches pour l'auto emploi***	• Définir et identifier les techniques de recherche d'emploi • Identifier les démarches pour l'auto emploi	• les techniques de recherche d'emploi • les démarches pour l'auto emploi	

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 11	S'initier à l'utilisation de l'outil informatique

Durée de la formation Théorie 20 h Pratique 40 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
11.1	***Identifier les éléments composant un poste de travail informatique et assurer leur connexion***	• Déterminer la composition d'un poste de travail informatique • Définir la fonction de chaque élément du poste de travail informatique • Déterminer l'interaction des différents éléments • Installer et connecter les unités d'entrer • Installer et connecter les unités de sortie • Assurer la protection et la sécurité de l'installation	• Notions de base de l'informatique et principes définitions • Présentation des éléments composant le poste de travail informatique : l'écran, le clavier, la souris, l'unité centrale, (boitier d'alimentation, lecteur CD rom, lecteur de disquettes, 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 raccordement des différents éléments	

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
11.2	***Exploiter un micro-ordinateur (système d'exploitation Windows)***	• Déterminer les éléments de l'interface Windows • Utiliser correctement les principales fonctions du système d'exploitation Windows • Exploiter le système Windows	• Présentation l'environnement Windows • Bureau et fenêtres : poste de travail, corbeille, menu, démarrer • Les fichiers et les dossiers : créer, nommer, rechercher, copier, déplacer et supprimer.	
11.3	***Utiliser un logiciel de traitement de texte et tableaux (Microsoft Word)***	• Identifier le Microsoft Word et ses barres de menu • Traiter le texte • Dessiner un tableau	• Définition d'un traitement de texte : la saisie, la mise en forme, la correction d'orthographe et de grammaire, • L'impression : la mise en page l'perçu avant impression • Les tableaux : création, lignes, et colonnes (insertion et ajout)	
11.4	***Utiliser un logiciel JAWS (logiciel de lecture pour non voyant)***	• Identifier le logiciel et ses barres de menu • Utiliser les commandes du logiciel • Utiliser les raccourcis clavier	• Définition le logiciel • Les commandes - Lecture continu - Sauvegarder - Fermer ne fenêtre - Bascule d'une fenêtre à une autre	

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

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

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE : 2 standard téléphonique

MODULE : 4 Utiliser des différentes technologies des postes standards téléphoniques

Durée de formation 322 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
4.1	***Définir les moyennes communications***	• Découvrir le réseau internet • Classifier les différents satellites								
4.2	***Déterminer les technologies du réseau téléphonique automatique national et international***	• Déterminer la technologie du réseau téléphonique automatique national et international • Déterminer les différentes lignes téléphoniques • Réaliser le montage téléphonique spécial • Classifier les caractéristiques technologiques des lignes téléphoniques								
4.3	***Déterminer les services l'administratif des communications***	• Appliquer les services téléphoniques • Utiliser les services téléphoniques								

WWW.DZPENGOM قلم الجزائر

MODULE : 5 Réceptionner et Gérer les appels téléphoniques

Durée de formation 302 heurs

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
5.1	***Réceptionner les appels téléphoniques***	• Décroché le téléphone et s'annoncer clairement • Identifier l'interlocuteur • Etablir une relation efficace • Enregistrer les numéraux de téléphone								
5.2	***Gérer les appels simultanés***	• Traiter les appels téléphoniques venant de l'extérieur • Traiter les appels téléphoniques venant de l'intérieur • Appliquer les déférentes formulations des appels national et international • Récupérer un appel au standard • Mettre les appels en attente								

WWW.DZPENGOM قلم الجزائر

MODULE : 6 Orienter les appels téléphoniques

Durée de formation 302 heurs

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
6.1	***Orienter les appels téléphoniques venant de l'extérieur***	• Ecouter activement l'interlocuteur • Exprimer clairement et avec courtoisie • Transmettre les appels téléphoniques venant de l'extérieur • Récupérer un appel au standard téléphonique • Mettre les appels en attente								
6.2	***Réaliser les appels et les transférer vers l'intérieur***	• Ecouter activement l'interlocuteur • Exprimer clairement et avec courtoisie • Identifier l'interlocuteur et le numéro de poste. • Transmettre les appels téléphoniques vers l'intérieur. • Appliquer le cas d'entré en ligne dans la situation d'occupation de la personne de bureau demandé								

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

MODULE : 7 Organiser le poste de travail et les priorités des communications

Durée de formation 322 heurs

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
7.1	***Organiser le poste de travail du standart***	• Etablir un fichier ou un annuaire interne des numéros de poste • Etablir un fichier ou un annuaire externe								
7.2	***Déterminer les priorités des communications***	• Identifier les appels téléphoniques venant de l'intérieur • Exécuter les priorités des appels téléphoniques venant de l'intérieur.								

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

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

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2. Grille d'évaluation des qualités personnelles et comportementales

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

5.1. Organisation pédagogique de la formation

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

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

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

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

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

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

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

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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 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.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

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.

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.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

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 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

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

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 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.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

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 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.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

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.

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