I N F E P

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de la Formation
et de l'Enseignement Professionnels

Institut de la Formation et de l'Enseignement
et de l'Enseignement Professionnels

PROGRAMME DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

Métier/ Spécialité :

Gestionnaire de commerce de détail

Niveau V : Brevet de technicien supérieur

INFEP/0116/00/16/A

2016

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Programme de formation par apprentissage est élaboré par la commission professionnelle chargée du métier : **Gestionnaire de commerce de détail**

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
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.DZPEN.COM | قلم الجزائر

SOMMAIRE

		Page
	Introduction	**3**
1.	**Objectifs généraux de la formation professionnelle par apprentissage**	**4**
2.	**Présentation du programme de formation professionnelle par apprentissage**	**5**
2.1.	Destination	5
2.2.	Structure du programme de formation par apprentissage	5-6
2.3.	Processus d'acquisition des compétences professionnelles	7
2.4.	Documents pédagogiques	7
3.	**Profil du métier (spécialité)**	**8**
3.1.	Identification du métier (spécialité)	8
3.2.	Domaine d'activité et description du métier (spécialité)	8
3.3.	Capacités professionnelles	8
3.4.	Exigences du métier et conditions de travail	9
3.5.	Responsabilité du travailleur	9
3.6.	Evolution dans la carrière	9
4.	**Curriculum du métier (spécialité)**	**10**
4.1.	Objectif principal du curriculum	10
4.2.	Champs d'activités et leurs compétences professionnelles	11
4.3.	Synthèse du curriculum	13
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	44

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.

- 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'IFP 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 formati

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*» présente l'identification du métier conseiller de vente le domaine d'activité/ description du métier conseiller 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.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Le curriculum prévoit également une formation complémentaire qui comprend :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2.3. Processus d'acquisition des compétences professionnelles

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

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

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

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

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

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

2.4. Documents pédagogiques

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

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3. Profil du métier (spécialité)

3.1. Identification du métier (spécialité)

Dénomination de la spécialité	**Gestionnaire de commerce de détail**
Code spécialité	-
Branche professionnelle	Techniques Administratives et de Gestion
Durée de la formation	30 mois
Niveau d'accès	3 AS
Niveau de qualification	**V**
Diplôme sanctionnant la formation	BTS

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

Le **Gestionnaire de commerce de détail** est un spécialiste 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 renseigne 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 gère également le réassortiment des rayons au quotidien, il veille et participe à la propreté du magasin et il est capable de gérer la force de vente.

3.3. Capacités professionnelles

Le Gestionnaire de commerce de détail 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.);
- Etablir les documents de vente (garantie, quittance, assurance) et renseigner sur le service après-vente;
- 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).
- Recevoir les livraisons dans la réserve , enregistrer , déballer avec soin la marchandise , l'étiquette , et la mettre dans les rayons .er garder le reste dans le stock
- 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.)
- Participer au bon déroulement de l'inventaire
- Réaliser une animation commerciale
- Elaborer le programme de vente
- Implanter le programme de vente
- Evaluer le programme de vente

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3.4. Exigences du métier et conditions de travail

PHYSIQUES :

- Bonne santé
- Bonne présentation physiques
- Résistance à la fatigue

Intellectuelle :

- sens des contacts humains
- Sens des responsabilités
- Esprit d'initiative, enthousiasme
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Sens de l'écoute
- Gestion de stresse

Eclairage :

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

Température :

- Magasin : Conditionnée

Risques professionnels :

- Magasin :- Allergie a la poussière

  - Accidents lors du rangement des marchandises

3.5. Responsabilité du travailleur

- *Matérielle (équipement, outillage) :*

- Magasin : Responsabilité sur les articles tenus en stock
- Bureau : Responsabilité sur les documents liés a la gestion

- Décisionnelle (prise de décision) :

- aucune

- Morale :

- Respect du service rendu
- Respect du délai de réalisation du travail
- honnête

3.6. Evolution dans la carrière

Selon cadre réglementaire (adjoint responsable, manager du magasin…..)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4. Curriculum du métier (spécialité)

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

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

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

4.1. Objectif principal du Curriculum du métier (spécialité)

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

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

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

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

Parmi ces qualités et compétences, il est indiqué notamment :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

4.2. Champs d'activité et leurs compétences professionnelles

Les champs d'activités du métier **Gestionnaire de commerce de détail** sont définis comme suit :

Champ d'activité 01 :	**Formation de base**
Champ d'activité 02	**Communication d'affaire**
Champ d'activité 03 :	**Conseil à la clientèle**
Champ d'activité 04 :	**Commercialisation de la marchandise**
Champ d'activité 05 :	**Gestion des marchandises**
Champ d'activité 06 :	**Gestion de la force de vente**
Champ d'activité 07 :	**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 calcul Arithmétique
- S'initier à l'utilisation de l'outil informatique
- Identifier les principes et l'ensemble des règles du droit commercial

Champ d'activité 02 : Communication d'affaire

- Appliquer les techniques de communication orale
- Appliquer les notions de base en langue française
- Appliquer les notions de base en langue anglaise

Champ d'activité 03 : Conseil à la clientèle

- 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**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Champ d'activité 04 : Commercialisation de la marchandise

- Appliquer les techniques de merchandising
- Conclure la vente
- Etablir les documents de vente et accepter les paiements
- Recevoir les réclamations et gérer toutes les situations résultant de problèmes
- Réaliser une animation commerciale

Champ d'activité 05 : Gestion des marchandises

- Enregistrer les livraisons et déballer avec soin la marchandise
- Participer au bon déroulement de l'inventaire

Champ d'activité 06 : Gestion de la force de vente

- Identifier le rôle de la vente dans l'entreprise
- Elaborer le programme de vente
- Implanter le programme de vente
- Evaluer le programme de vente

Champ d'activité 07 : Formation complémentaire

- Appliquer les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial
- S'informer sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4.3. Synthèse du curriculum

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

Nombre de modules : **24**

Durée de la formation : **30 mois**

Volume horaire total : **4600**

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	06	0	20
03	Appliquer les notions de base de la langue d'enseignement et les formules de calcule Arithmétique	16	04	0	20
04	S'initier à l'utilisation de l'outil informatique	70	30	0	100
05	Identifier les principes et l'ensemble des règles du droit commercial	70	30	0	100
06	Appliquer les techniques de communication orale	35	35	100	170
07	Appliquer les notions de base en langue française	35	35	100	170
08	Appliquer les notions de base en langue anglaise	35	35	100	170
09	Accueillir les clients de façon chaleureuse et professionnelle	40	20	210	270
10	Présenter et proposer les produits	40	20	200	260
11	Satisfaire les clients difficiles de façon constructive, dans une relation **gagnant-gagnant**	40	20	200	260
12	Appliquer les techniques de merchandising	40	20	210	270
13	Conclure la vente	30	20	210	260
14	Etablir les documents de vente et accepter les paiements	40	20	210	270
15	Recevoir les réclamations et gérer toutes les situations résultant de problèmes	40	20	210	270
16	Réaliser une animation commerciale	40	20	210	270
17	Enregistrer les livraisons et déballer avec soin la marchandise	40	20	210	270
18	Participer au bon déroulement de l'inventaire	40	20	210	270
19	Identifier le rôle de la vente dans l'entreprise	40	20	210	270
20	Elaborer le programme de vente	40	20	210	270
21	Implanter le programme de vente	40	20	210	270
22	Evaluer le programme de vente	40	20	210	270
23	Appliquer les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial	25	15	0	40
24	S'informer sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle	25	15	0	40
Total en Heures de Formation		**889**	**491**	**3220**	**4600**

Total EFP	1380	30%
Total entreprise	3220	70%
Total formation	4600	**100%**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

Total				1er semestre			2ème semestre			3ème semestre			4ème semestre			5ème semestre		
Module	Total module	EFP	Entreprise	EFP	Entreprise	Total	EFP	Entreprise	Total	EFP	Entreprise	Total	EFP	Entreprise	Total	EFP	Entreprise	Total
Module 1	20	20	0	20	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 2	20	20	0	20	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 3	20	20	0	20	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 4	100	100	0	100	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 5	100	100	0	100	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 6	170	70	100	10	20	30	16	20	36	16	20	36	14	20	34	14	20	34
Module 7	170	70	100	10	20	30	16	20	36	16	20	36	14	20	34	14	20	34
Module 8	170	70	100	10	20	30	16	20	36	16	20	36	14	20	34	14	20	34
Module 9	270	60	210	10	30	40	16	50	66	16	50	66	10	40	50	8	40	48
Module 10	260	60	200	10	35	45	16	40	56	16	40	56	10	45	55	8	40	48
Module 11	260	60	200	10	35	45	16	40	56	16	40	56	10	45	55	8	40	48
Module 12	270	60	210	10	30	40	16	40	56	16	40	56	10	50	60	8	50	58
Module 13	260	50	210	10	30	40	16	40	56	16	40	56	8	50	58	0	50	50
Module 14	270	60	210	10	30	40	16	40	56	16	40	56	10	50	60	8	50	58
Module 15	270	60	210	10	30	40	16	40	56	16	40	56	10	50	60	8	50	58
Module 16	270	60	210	10	30	40	16	40	56	16	40	56	10	50	60	8	50	58
Module 17	270	60	210	10	30	40	16	40	56	16	40	56	10	50	60	8	50	58
Module 18	270	60	210	10	30	40	16	40	56	16	40	56	10	50	60	8	50	58
Module 19	270	60	210	10	30	40	16	40	56	16	40	56	10	50	60	8	50	58
Module 20	270	60	210	10	30	40	16	40	56	16	40	56	10	50	60	8	50	58
Module 21	270	60	210	10	30	40	20	45	65	20	45	65	10	50	60	0	40	40
Module 22	270	60	210	10	30	40	20	45	65	20	45	65	10	50	60	0	40	40
Module 23	40	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	0	40
Module 24	40	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	0	40
Total	**4600**	**1380**	**3220**	**430**	**490**	**920**	**280**	**640**	**920**	**280**	**640**	**920**	**180**	**740**	**920**	210	710	920

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4.5. Curriculum
de l'Etablissement de formation

WWW.DZPEN.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 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	• 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,	
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 | 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	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

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
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 | قلم الجزائر

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 assistance aux accidents en cas de : - Blessure - Hémorragie - Chocs électriques - Intoxication	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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 | قلم الجزائر

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	***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. …) • Maîtriser le langage technique et professionnel et de communication avec les collaborateurs et les clients	• Mise à niveau en matière de langue d'enseignement : 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)	
3.2	***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 • Rappel des notions fondamentales de physique et de chimie • Les paramètres d'évaluation et d'analyse de quantités • Les règles de calcul de rapports et de taux	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
3.3	***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
3.4	***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 | قلم الجزائر

MODULE : 4	S'initier a l'utilisation de l'outil informatique

Durée de la formation Théorie 70H Pratique 30H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
4.1	***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	
4.2	***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 | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
4.3	***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).	
4.4	***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,	
4.5	***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 | قلم الجزائر

MODULE : 5	Identifier les principes et l'ensemble des règles du droit commercial

Durée de la formation Théorie: 70H Pratique: 30H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir/ à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
5.1	***Déterminer le statut et les obligations du commerçant***	• Définir le droit commercial • Enumérer les caractéristiques du droit commercial • Identifier le statut du commerçant • Déterminer les qualités du commerçant • Identifier les obligations du commerçant	• Introduction - Statut du commerçant - Qualités du commerçant • Obligations du commerçant	
5.2	***Identifier les actes du commerçant***	• Identifier les actes du commerçants • Déterminer les actes du commerçant • Déterminer les droits et les obligations du commerçant • Identifier les actes du commerce	• Différents actes du commerçant	
5.3	***Identifier les éléments constitutifs du fonds de commerce et les opérations en rapport***	• Définir le fond de commerce • Etudier les éléments constitutifs du fonds de commerce et les opérations en rapport • Identifier les opérations en rapport avec le fond de commerce	• Les éléments constitutifs du fonds de commerce -La vente du fonds de commerce -La nantissement du fonds de commerce -La location gérance du fonds de commerce	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 2	COMMUNICATION D'AFFAIRE

MODULE : 6	Appliquer les techniques de communication orale

Durée de la formation Théorie: 35H Pratique: 35H

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 | قلم الجزائر

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 • Applications	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 7	Appliquer les notions de base en langue française

Durée de la formation Théorie 35H Pratique 35H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
7.1	***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. • La phrase complète et incomplète. • Les types de phrase • Les formes de phrase. ***Conjugaison :*** • Conjugaison des verbes ***Orthographe :*** • Le masculin des noms et des • adjectifs. • Le féminin des noms et des adjectifs. • Le singulier des noms et des • adjectifs. Le pluriel des noms et des adjectifs	
7.2	***S'initier au français commercial***	• Utiliser correctement les concepts et les termes commerciaux en français • Utiliser le vocabulaire commercial	• Etude de textes à caractère économique et commercial • Cas pratiques • Compréhension et de textes commerciaux	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

7.3	***Maîtriser les techniques d'expression, d'écriture et de communication***	• Etudier et analyser une commande d'un client • Elaborer une commande de matière d'oeuvre 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 | قلم الجزائر

MODULE : 8	Appliquer les notions de base en langue anglaise

Durée de la formation Théorie 35H Pratique 35H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
8.1	***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	
8.2	***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 de textes commerciaux • Compréhension et participation à des conversations à caractère économique et technique • Utiliser l'anglais pour des offres de service complémentaires • Prise de note d'un message téléphonique en anglais	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 3 CONSEIL A LA CLIENTELE

MODULE : 9 Accueillir les clients de façon chaleureuse et professionnelle

Durée de la formation Théorie 40H Pratique 20H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
9.1	***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	
9.2	***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 • Ecouter activement le client • 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 | قلم الجزائر

MODULE :10	Présenter et proposer les produits

Durée de la formation Théorie 40H Pratique 20H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
10.1	***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	
10.2	***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 | قلم الجزائر

MODULE : 11	Satisfaire les clients difficiles de façon constructive, dans une relation gagnant-gagnant

Durée de la formation

Théorie: 40H Pratique: 20H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
11.1	***Argumenter correctement***	• Présenter des arguments objectifs et convaincants • Affirmer une promesse • Démontrer des avantages du produit	• Différents types d'argument • Les caractéristiques techniques du produit et ses avantages pour le client	
11.2	***Réfuter les objections du client***	• Déterminer les motifs de refus de l'achat • 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	
11.3	***Participer aux activités promotionnelles et de fidélisation des clients***	• Créer une base de données de tous les clients et les classer selon le critère d'importance (vendeur, franchiseur, propriétaire du magasin) • Recueillir les réactions des clients • Exécuter les étapes d'un programme de fidélisation de la clientèle • Mettre en œuvre les techniques de stimulation des ventes	• Le fichier clients • les techniques de mesure de la satisfaction de la clientèle • les techniques de fidélisation des clients • les technique promotionnelles	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 4 COMMERCIALISATION DE LA MARCHANDISE

MODULE : 12 Appliquer les techniques de Marchandising

Durée de la formation Théorie: 40H Pratique: 20H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir/à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
12.1	***Etudier les différents systèmes de présentation des produits***	• Regrouper les articles autour d'un thème (assortiment) • Respecter les principes de présentation des produits • Identifier 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 sécurité
12.2	***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….)	
12.3	***Mettre en avant le rôle et l'importance d'afficher des panneaux dans un espace de vente***	• Définir 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 | قلم الجزائر

MODULE : 13	Conclure la vente

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
13.1	***Amener le client à la décision d'achat***	• Rassurer le client dans son choix (valoriser l'achat) • Confirmer la décision d'achat	• Argument prix • Les techniques de conclusion d'une vente • Argument qualité • Le service après vente	**Rappel :** • Bases de la communication • Techniques d'argumentation
13.2	***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 • Emballage • Prise de congé (comportement à adopter lors de la prise de congé : formules à appliquer, attitude à adopter)	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 14	Etablir les documents de vente et accepter les paiements

Durée de la formation Théorie 40H Pratique 20H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir/à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
14.1	***Identifier les différents documents de vente***	• Identifier les différents documents de vente - Les documents liés à la commande - Les documents liés à la livraison - Facturation • Déterminer l'utilité des documents de vente	• Documents commerciaux : - Bon de commande - Bon de commission - Bon de livraison - L'accusé de réception - La facture simple(doit) - La facture d'avoir - La facture proformat - Le relevé des factures	
14.2	***Compléter les documents de vente***	• Déterminer les différents types de réduction : - La remise - La ristourne - Le rabais • Éditer les différents documents de vente - Les documents liés à la vente - Les documents liés à la livraison - Facturation • Editer la facture d'avoir en cas de retour de produit	• Documents commerciaux : - Bon de commande - Bon de commission - Bon de livraison - L'accusé de réception - La facture simple(doit) - La facture d'avoir - La facture proformat - Le relevé des factures	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 15	Recevoir les réclamations et gérer les situations résultant de problème

Durée de la formation Théorie 40H Pratique 20H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir/à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
15.1	***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	
15.2	***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	• Traitement des différents types de réclamations • Utiliser les techniques de communication pour traiter les réclamations (entretien d'exploration ,reformulation, écoute active	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 16	Réaliser une animation commerciale

Durée de la formation Théorie 40H Pratique 20H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir/à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
16.1	***Choisir la technique d'animation***	• Identifier les techniques d'animation de vente • Appliquer les techniques d'animation de vente	• Les techniques d'animation : - Démonstration – Dégustation – Distribution (échantillons, bons de réduction…) – Vente flash – PLV multimédia (vidéo) – Bornes interactives, vidéo, catalogue – Jeux d'animation	
16.2	***Utiliser l'argumentaire de vente***	• Rédiger de l'annonce commerciale • Répondre aux demandes d'informations et/ou objections	• Argument lié à l'article • Argument lié au client • Méthodes efficace pour réfuter des objectifs	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 5 GESTION DES MARCHANDISES

MODULE : 17 Enregistrer les livraison et déballer avec soin la marchandise

Durée de la formation Théorie 40H Pratique 20H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir/à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
17.1	***Enregistrer les livraisons***	• Vérifier la livraison • Utiliser des logiciels spécialise pour enregistrer la livraison	• logiciel de livraison	
17.2	***Déballer les marchandises***	• Déballer les marchandises, les étiqueter et les ranger dans les dépôts , les tiroirs, et sur les rayons et présentoirs; • Signaler aux gérants les éventuels défauts ou dégâts constatés; • Identifier les diverses mesures pour éviter le vol à l'étalage.	• Manutention • Déballage • Etiquetage • Consignes de manutention (haut, bas, fragile….ect.	**Rappel :** • Mesures de sécurité • Protection de l'environnement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP d'activité 6	Gestion de la force de vente

MODULE : 18	Contribuer au bon déroulement de l'inventaire

Durée de la formation Théorie 40H Pratique 20H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir/à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
18.1	***Ranger les produits***	• Codifier les produits en stocks • Etablir une nomenclature des produits ou des articles détenus en stocks • Recenser et étudier les données et les contraintes liées à l'établissement d'une nomenclature des produits ou articles • Séparer les stocks actifs des stocks dormants ou morts	• Techniques de classement • Codification des articles ou des produits • Nomenclatures des produits ou des articles	
18.2	***Assainir les mouvements des stocks***	• Reporter sur la fiche casier les entrées et les sorties • Reporter sur la fiche de stock les entrées et les sorties • Calculer le stock final en quantité et en valeur • Appliquer les différentes méthodes de valorisation des stocks	• Fiches casiers • Fiches de stocks • Méthodes de valorisation des stocks • Détermination des dates de début et de fin de comptage	
18.3	***Réaliser les inventaires***	• Compter les articles en stock en comparant les résultats avec la fiche de stock et de casier • Dégager les écarts • Appliquer les techniques et les procédures de comptage à actualiser	• Les stocks • Les inventaires	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 19	Identifier le rôle de la vente dans l'entreprise

Durée de la formation Théorie 40H Pratique 20H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
19.1	***Déterminer le domaine de la vente personnelle et de la gestion des ventes***	• Décrire les différentes facettes du travail du représentant • Saisir les possibilités de promotion offertes par cet emploi • Distinguer les différents types de représentants • Identifier la fonction du directeur des ventes • Relier la fonction de la vente à la satisfaction de l'acheteur et au bien être de la société	• La vente en tant que carrière -La liberté d'action -La variété -Les possibilités de promotions -La rémunération -Les conditions de travail • Les types de représentants • Le directeur des ventes	
19.2	***Identifier la démarche de type marketing et le processus de planification***	• Identifier l'évolution du marketing • Déterminer les enjeux actuels du marketing • Planifier le processus de marketing • Utiliser les outils usuels de gestion de marketing	• L'évolution de la pensée managériale, du marketing et de la vente -L'approche de la production -L'approche du produit -L'approche de la vente -L'approche du marketing	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
19.3	***Déterminer le processus d'achat organisationnel***	• déterminer l'importance du processus d'achat en relation avec la gestion stratégique des ventes • Distinguer les différentes situations influençant la vente • Reconnaître les groupes prescripteurs dans le processus d'achat • Situer les bases du pouvoir • déterminer le processus d'adoption et l'invention	• Les phases du processus d'achat et de décision • Les rôles des membres composant un groupe décisionnel d'achat • Les différentes situations d'achat • Le comportement de l'acheteur industriel • Les bases du pouvoir dans le processus d'achat	
19.4	***Déterminer le processus de vente***	• Déterminer l'importance de la notion de « stratégie » dans le processus de vente • Identifier les principales sources de prospection • Déterminer la valeur de l'approche d'un client • Traiter les objections en en identifiant les différentes sources • Effectuer un suivi préventif et correctif	• Le processus de vente • La prospection et le développement • La préparation • L'approche • Le diagnostic • La présentation • Le traitement des objections • La conclusion : passer à l'action • Le suivi	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 20	Elaborer le programme de vente

Durée de la formation Théorie 40H Pratique 20H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
20.1	***Organiser la force de vente***	• déterminer l'importance stratégique de l'organisation d'une force de vente • Identifier les critères qui déterminent l'organisation de la force de vente • Comparer les divers critères déterminants • Définir les différentes bases de regroupement	• Les critères qui déterminent l'organisation de la force de vente • Choisir entre sa propre équipe de vente et des agents de vente • Les facteurs déterminants • Le choix stratégique • L'unité administrative	
20.2	***Estimer le marché potentiel et prévoir les ventes***	• déterminer la terminologie propre à l'estimation du marché potentiel à la prévision des ventes • Décrire les principales méthodes d'estimation du marché potentiel et de prévision de ventes • Identifier l'importance de ce processus dans l'élaboration d'un processus de vente stratégique • déterminer suffisamment d'outils pour estimer adéquatement le marché potentiel d'une entreprise et y faire des prévisions de ventes	• Une définition des termes importants • L'estimation du marché potentiel - Généralités - La méthode des ratios Successifs - La méthode de l'indice du pouvoir d'achat • La prévision des ventes - Généralités - Les méthodes subjectives - Les méthodes objectives - L'analyse statistique de la demande	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
20.3	***Identifier les territoires et les quotas***	• Déterminer la nécessité d'établir des territoires de vente • Identifier le processus de gestion des territoires • Associer correctement un représentant à un territoire • Fixer et utiliser adéquatement les quotas	• Les territoires de vente - Généralités - Le processus de gestion des territoires - Les quotas - Le processus de fixation des quotas	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 21	Implanter le programme de vente

Durée de la formation Théorie 40H Pratique 20H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
21.1	***Identifier le comportement et le rendement des représentants***	• Identifier les variables et les facteurs qui influencent le comportement et le rendement des vendeurs • Identifier les comportements des représentants dans leurs tâches et fonctions • Distinguer les stratégies de gestion qui favorisent le rendement	• La motivation • Le niveau de compétence • Les aptitudes • La perception des rôles • Les facteurs personnels, organisationnels et environnementaux • Les récompenses • La satisfaction	
21.3	***Elaborer le processus de sélection et de recrutement***	• Conduire efficacement une entrevue de sélection • déterminer l'importance du recrutement des membres de l'équipe de vente • Décrire le processus de recrutement	• Le processus de sélection de recrutement - L'établissement des responsabilités du recrutement - L'évaluation de la fonction - La détermination des critères d'embauche -La recherche des postulants	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

21.5	***Former les représentants***	• déterminer l'importance de la formation • Déterminer la durée et le contenu d'un programme de formation • Evaluer les avantages reliés à la formation • Identifier le lieu le plus propice à la formation • Identifier les formateurs	• La durée de formation • Les avantages reliés à la formation • L'établissement du programme de formation • Les lieux de formation • Les formateurs • Les outils d'apprentissage • Le processus d'évaluation du programme de formation	
21.6	***Elaborer le plan de rémunération***	• Distinguer les différents éléments composant un plan de rémunération • Elaborer un plan de rémunération efficace • Préciser les bases de fixation du niveau de rémunération • Isoler les facteurs qui influent sur le choix d'un plan de rémunération • Fixer adéquatement le niveau de rémunération	• Les éléments du plan de rémunération • Les critères de détermination de la rémunération • Les facteurs influençant le choix d'un plan de rémunération • Le plan de rémunération • La détermination du niveau de rémunération • Les avantages sociaux, les comptes de frais et les concours	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

21.7	***Acquérir l'art de la gestion de la force de vente***	• Déterminer l'importance de la motivation dans la gestion de la force de vente • Distinguer la motivation et la satisfaction • Donner la signification de l'expression « art de gestion » • Décrire les théories de la motivation les plus connues • Décrire les différentes techniques de motivation • Comparer les théories et les approches portant sur le leadership	• La relation entre la motivation et le rendement • La relation entre, d'une part, la motivation et, d'autre part, les besoins et les désirs • La relation entre la motivation et la satisfaction • L'art de gestion • Les techniques de motivation • Les théories du leadership	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 22	Evaluer le programme de vente

Durée de la formation Théorie 40H Pratique 20H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
22.1	***Analyser le volume des ventes***	• Interpréter correctement les résultats de vente • Définir les mesures de part de marché Effectuer des analyses de ventes sectorielles • Déterminer la nécessité de disposer d'une information sectorielle afin d'exercer une meilleure gestion	• L'audit marketing • L'analyse de la gestion des ventes • Les composantes de L'évaluation du rendement • Le principe du « 80-20 » • Les bases de l'analyse du volume des ventes • L'utilisation de l'informatique en analyse des ventes	
22.2	***Analyser des coûts et la rentabilité***	• Différencier les coûts comptables et les coûts de marketing • interpréter l'analyse de la rentabilité et l'intégrer au processus d'évaluation du système de vente • Déterminer la nécessité pour l'entreprise de disposer de données comptables sectorielles • Eviter les pièges de l'analyse comptable traditionnelle • Appliquer le concept de « rendement des investissements »	• Les coûts comptables et les coûts de marketing • Les coûts et les dépenses • La méthode des coûts complets et celle de la contribution marginale • Le processus d'analyse de la rentabilité • Une application de l'analyse de la rentabilité • L'analyse du rendement de l'actif	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

22.3	***Analyser le rendement du représentant***	• Saisir l'importance de l'évaluation de la force de vente • Appliquer les méthodes usuelles d'évaluation du rendement • Mettre en place un système adéquat d'évaluation de la force de vente	• Les notions de « comportement », de « rendement » et d' « efficacité » • Les difficultés reliées à l'évaluation du rendement • Le processus d'évaluation du rendement • La méthode BARS	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 7	FORMATION COMPLEMENTAIRE

MODULE :23	Appliquer les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial

Durée de la formation Théorie 25H Pratique 15H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir/à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
23.1	***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	
23.2	***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 | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir/à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
23.3	***Développer les notions de base d'une approche entrepreneuriale***	• Comprendre le fait d'orienter un projet vers les besoins du client et les opportunités du marché • Identifier les 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	
23.4	***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	
23.5	***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 | قلم الجزائر

MODULE : 24	S'initier sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle

Durée de la formation Théorie 25 H Pratique 15 H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoir faire théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
24.1	***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	
24.2	***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 | قلم الجزائر

24.3	***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	
24.4	***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 | قلم الجزائر

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 2 COMMUNICATION D'AFFAIRE

MODULE : 6 Appliquer les techniques de communication orale

Durée de formation 100 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
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 | قلم الجزائر

MODULE : 7	Appliquer les notions de base en langue française

Durée de la formation 100 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
7.1	***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								
7.2	***S'initier au français commercial***	• Utiliser correctement les concepts et les termes commerciaux en français • Utiliser le vocabulaire commercial								
7.3	***Maîtriser les techniques d'expression, d'écriture et de communication***	• Etudier et analyser une commande d'un client • Elaborer une commande de matière d'oeuvre 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								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 8	Appliquer les notions de base en langue anglaise

Durée de la formation 100 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
8.1	***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								
8.2	***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								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 3 CONSEIL A LA CLIENTELE

MODULE : 9 **Accueillir les clients de façon chaleureuse et professionnelle**

Durée de la formation 210 Heures

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
9.1	***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								
9.2	***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 • Ecouter activement le client • Déterminer les motivations et les freins à l'achat								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE :10	Présenter et proposer les produits

Durée de la formation 200 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
10.1	***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								
10.2	***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 | قلم الجزائر

MODULE : 11	Satisfaire les clients difficiles de façon constructive, dans une relation gagnant-gagnant

Durée de la formation 200 Heures

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
11.1	***Argumenter correctement***	• Présenter des arguments objectifs et convaincants • Affirmer une promesse • Démontrer des avantages du produit								
11.2	***Réfuter les objections du client***	• Déterminer les motifs de refus de l'achat • Préparer la ligne de défense du produit • Etablir le lien entre l'argument et le besoin, le désir et l'intérêt de client								
11.3	***Participer aux activités promotionnelles et de fidélisation des clients***	• Créer une base de données de tous les clients et les classer selon le critère d'importance (vendeur, franchiseur, propriétaire du magasin) • Recueillir les réactions des clients • Exécuter les étapes d'un programme de fidélisation de la clientèle • Mettre en œuvre les techniques de stimulation des ventes								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 4 COMMERCIALISATION DE LA MARCHANDISE

MODULE : 12 Appliquer les techniques de Marchandising

Durée de la formation 210 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
12.1	***Etudier les différents systèmes de présentation des produits***	• Regrouper les articles autour d'un thème (assortiment) • Respecter les principes de présentation des produits • Identifier les différents systèmes de présentation • S'assurer de la bonne tenue du magasin(rangement, présentation, propreté)								
12.2	***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								
12.3	***Mettre en avant le rôle et l'importance d'afficher des panneaux dans un espace de vente***	• Définir 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 | قلم الجزائر

MODULE : 13	Conclure la vente

Durée de la formation 210 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
13.1	***Amener le client à la décision d'achat***	• Rassurer le client dans son choix (valoriser l'achat) • Confirmer la décision d'achat								
13.2	***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 | قلم الجزائر

MODULE : 14	Etablir les documents de vente et accepter les paiements

Durée de la formation 210 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
14.1	***Identifier les différents documents de vente***	• Identifier les différents documents de vente - Les documents liés à la commande - Les documents liés à la livraison - Facturation • Déterminer l'utilité des documents de vente								
14.2	***Compléter les documents de vente***	• Déterminer les différents types de réduction : - La remise - La ristourne - Le rabais • Éditer les différents documents de vente - Les documents liés à la vente - Les documents liés à la livraison - Facturation • Editer la facture d'avoir en cas de retour de produit								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 15	Recevoir les réclamations et gérer les situations résultant de problème

Durée de la formation 210 Heures

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
15.1	***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								
15.2	***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 | قلم الجزائر

MODULE : 16	Réaliser une animation commerciale

Durée de la formation 210 Heures

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
16.1	***Choisir la technique d'animation***	• Identifier les techniques d'animation de vente • Appliquer les techniques d'animation de vente								
16.2	***Utiliser l'argumentaire de vente***	• Rédiger de l'annonce commerciale • Répondre aux demandes d'informations et/ou objections								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 5 GESTION DES MARCHANDISES

MODULE : 17 Enregistrer les livraison et déballer avec soin la marchandise

Durée de la formation 210 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
17.1	***Enregistrer les livraisons***	• Vérifier la livraison • Utiliser des logiciels spécialise pour enregistrer la livraison								
17.2	***Déballer les marchandises***	• Déballer les marchandises, les étiqueter et les ranger dans les dépôts , les tiroirs, et sur les rayons et présentoirs; • Signaler aux gérants les éventuels défauts ou dégâts constatés; • Identifier les diverses mesures pour éviter le vol à l'étalage.								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 18	participer au bon déroulement de l'inventaire

Durée de la formation 210 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
18.1	***Ranger les produits***	• Codifier les produits en stocks • Etablir une nomenclature des produits ou des articles détenus en stocks • Recenser et étudier les données et les contraintes liées à l'établissement d'une nomenclature des produits ou articles • Séparer les stocks actifs des stocks dormants ou morts								
18.2	***Assainir les mouvements des stocks***	• Reporter sur la fiche casier les entrées et les sorties • Reporter sur la fiche de stock les entrées et les sorties • Calculer le stock final en quantité et en valeur • Appliquer les différentes méthodes de valorisation des stocks								
18.3	***Réaliser les inventaires***	• Compter les articles en stock en comparant les résultats avec la fiche de stock et de casier • Dégager les écarts • Appliquer les techniques et les procédures de comptage à actualiser								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 6 GESTION DE LA FORCE DE VENTE

MODULE : 19 Identifier le rôle de la vente dans l'entreprise

Durée de la formation 210 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
19.1	***Déterminer le domaine de la vente personnelle et de la gestion des ventes***	• Décrire les différentes facettes du travail du représentant • Saisir les possibilités de promotion offertes par cet emploi • Distinguer les différents types de représentants • Identifier la fonction du directeur des ventes • Relier la fonction de la vente à la satisfaction de l'acheteur et au bien être de la société								
19.2	***Identifier la démarche de type marketing et le processus de planification***	• Identifier l'évolution du marketing • Déterminer les enjeux actuels du marketing • Planifier le processus de marketing • Utiliser les outils usuels de gestion de marketing								
19.3	***Déterminer le processus d'achat organisationnel***	• déterminer l'importance du processus d'achat en relation avec la gestion stratégique des ventes • Distinguer les différentes situations influençant la vente • Reconnaître les groupes prescripteurs dans le processus d'achat • Situer les bases du pouvoir • déterminer le processus d'adoption et l'invention								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
19.4	***Déterminer le processus de vente***	• déterminer l'importance de la notion de « stratégie » dans le processus de vente • Identifier les principales sources de prospection • déterminer la valeur de l'approche d'un client • Traiter les objections en en identifiant les différentes sources • Effectuer un suivi préventif et correctif								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 20 Elaborer le programme de vente

Durée de la formation 210 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
20.1	***Organiser la force de vente***	• déterminer l'importance stratégique de l'organisation d'une force de vente • Identifier les critères qui déterminent l'organisation de la force de vente • Comparer les divers critères déterminants • Définir les différentes bases de regroupement								
20.2	***Estimer le marché potentiel et prévoir les ventes***	• déterminer la terminologie propre à l'estimation du marché potentiel à la prévision des ventes • Décrire les principales méthodes d'estimation du marché potentiel et de prévision de ventes • Identifier l'importance de ce processus dans l'élaboration d'un processus de vente stratégique • déterminer suffisamment d'outils pour estimer adéquatement le marché potentiel d'une entreprise et y faire des prévisions de ventes								
20.3	***Identifier les territoires et les quotas***	• déterminer la nécessité d'établir des territoires de vente • identifier le processus de gestion des territoires • Associer correctement un représentant à un territoire • Fixer et utiliser adéquatement les quotas								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 21 Implanter le programme de vente

Durée de la formation 210 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
21.1	***Identifier le comportement et le rendement des représentants***	• Identifier les variables et les facteurs qui influencent le comportement et le rendement des vendeurs • Reconnaître les comportements des représentants dans leurs tâches et fonctions • Distinguer les stratégies de gestion qui favorisent le rendement								
21.2	***Déterminer le rendement et les caractéristiques personnelles des représentants***	• Saisir la notion « rendement dans la vente » et les variables qui l'influencent • Evaluer l'importance de la sélection des vendeurs dans une force de vente • Préciser les caractéristiques souhaitées selon le type de vente • Saisir la valeur des aptitudes dans le rendement								
21.3	***Elaborer le processus de recrutement***	• Saisir l'importance du recrutement des membres de l'équipe de vente • Décrire le processus de recrutement • Evaluer la fonction de représentant • Analyser la tâche d'un vendeur • Elaborer une description de tâches • Composer une offre d'emploi								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
21.4	***Elaborer et appliquer le processus de sélection***	• Conduire efficacement une entrevue de sélection • Vérifier les références tout en connaissant leurs limites • Reconnaître l'importance de la sélection dans la gestion des ventes • Evaluer l'importance relative des tests de sélection • Analyser les limites des tests de sélection								
21.5	***Former les représentants***	• Reconnaître l'importance de la formation • Déterminer la durée et le contenu d'un programme de formation • Evaluer les avantages reliés à la formation • Elaborer un programme de formation efficace • Identifier le lieu le plus propice à la formation • Identifier les formateurs								
21.6	***Elaborer le plan de rémunération***	• Distinguer les différents éléments composant un plan de rémunération • Elaborer un plan de rémunération efficace • Préciser les bases de fixation du niveau de rémunération • Isoler les facteurs qui influent sur le choix d'un plan de rémunération • Fixer adéquatement le niveau de rémunération								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
21.7	***Acquérir l'art de la gestion de la force de vente : la motivation et le leadership***	• Saisir l'importance de la motivation dans la gestion de la force de vente • Distinguer la motivation et la satisfaction • Donner la signification de l'expression « art de gestion » • Décrire les théories de la motivation les plus connues • Décrire les différentes techniques de motivation • Comparer les théories et les approches portant sur le leadership								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 22	Evaluer le programme de vente

Durée de la formation 210 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
22.1	***Analyser le volume des ventes***	• Interpréter correctement les résultats de vente • Définir les mesures de part de marché et comparer les résultats de ventes de l'entreprise à ceux de l'industrie • Effectuer des analyses de ventes sectorielles • Comprendre la nécessité de disposer d'une information sectorielle afin d'exercer une meilleure gestion								
22.2	***Analyser des coûts et la rentabilité***	• Connaître la différence entre les coûts comptables et les coûts de marketing • Comprendre l'analyse de la rentabilité et l'intégrer au processus d'évaluation du système de vente • Reconnaître la nécessité pour l'entreprise de disposer de données comptables sectorielles • Eviter les pièges de l'analyse comptable traditionnelle • Maîtriser le concept de « rendement des investissements »								
22.3	***Analyser le rendement du représentant***	• Saisir l'importance de l'évaluation de la force de vente • Appliquer les méthodes usuelles d'évaluation du rendement • Mettre en place un système adéquat d'évaluation de la force de vente								

WWW.DZPEN.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

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

4.1- 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.

4.2- 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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

(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.

4.3- 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.).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4.4- 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.

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).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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.

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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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