

RÉPUBLIQUE DU CAMEROUN
PAIX – TRAVAIL – PATRIE

COOPÉRATION CAMEROUN
BANQUE MONDIALE

PROJET D'APPUI AU DÉVELOPPEMENT DE
L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE ET DES
COMPÉTENCES POUR LA CROISSANCE ET
L'EMPLOI

UNITÉ DE COORDINATION DU PROJET

COORDINATION TECHNIQUE DE LA
COMPOSANTE II



REPUBLIC OF CAMEROON
PEACE – WORK – FATHERLAND

CAMEROON – WORLD BANK
COOPERATION

SECONDARY EDUCATION AND SKILLS
DEVELOPMENT PROJECT

PROJECT COORDINATION UNIT

TECHNICAL COORDINATION OF
COMPONENT II

REFERENTIEL DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Selon l'Approche Par Compétences (APC)

GUIDE PÉDAGOGIQUE (GP)

SECTEUR : AGRO INDUSTRIE

METIER : CAISSIER/CAISSIERE

NIVEAU DE QUALIFICATION : OUVRIER QUALIFIE



EQUIPE DE REDACTION

N°	NOMS ET PRÉNOMS	STRUCTURE D'ATTACHE	QUALIFICATION
1	M. ABDOULAYE	MINEFOP	INSPECTEUR DE FORMATION N°4
2	M. NGAPAN BENG Achille	MINEFOP	CADRE INSPECTION GENERALE DE FORMATION
3	Mme NGONO ANGOUNDA épouse BEBO Sophie Clarisse	COMMERCIAL GALILE	FORMATEUR
4	Mme MOTSO TOGUO Marie Félicite épouse DJOKO	RICHY CONSULT	PROFESSIONNELLE

TABLE DES MATIERES

EQUIPE DE REDACTION	2
TABLE DES MATIERES	3
REMERCIEMENTS	4
ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES	5
LISTE DES PERSONNES CONSULTÉES	6
PREMIERE PARTIE : STRATEGIES DE FORMATION	7
I. PRÉSENTATION GENERALE DU GUIDE	7
1. Nature.	7
2. Buts	7
II. PRINCIPES PÉDAGOGIQUES	8
III. PROJET DE FORMATION ET INTENTIONS PÉDAGOGIQUES	9
IV. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU RÉFÉRENTIEL DE FORMATION	9
V. LISTE DES COMPÉTENCES	10
VI. STRATEGIES PEDAGOGIQUES	12
VII. PRÉSENTATION DU CHRONOGRAMME	13
DEUXIEME PARTIE : SUGGESTIONS PEDAGOGIQUES	16
VIII. PRESENTATION DES FICHES DE SUGGESTION PEDAGOGIQUES	17
COMPETENCE 01 : Se situer au regard du métier et de la formation	18
COMPETENCE 02 : Communiquer en milieu professionnel.	20
COMPETENCE 03 : Prévenir les atteintes à la qualité, santé, à la sécurité, à l'intégrité physique et l'environnement	25
COMPETENCE 04 : Utiliser des stratégies d'accueil et de fidélisation	29
COMPETENCE 05 : Gérer les conflits	33
COMPETENCE 06 : Enregistrer les produits	37
COMPETENCE 07 : Encaisser des paiements	41
COMPETENCE 08 : Dresser une facture	45
COMPETENCE 09 : Traiter les demandes de retours	49
COMPETENCE 10 : Tenir le journal de caisse	53
COMPETENCE 11 : RECHERCHER L'EMPLOI	56
COMPETENCE 12 : S'INTEGRER EN MILIEU PROFESSIONNEL	62
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	66
EQUIPE DE VALIDATION	67

REMERCIEMENTS

Ce Guide Pédagogique a été élaboré et sera mis en œuvre grâce à l'impulsion de Monsieur ISSA TCHIROMA BAKARY, Ministre de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, dans le cadre du développement des Référentiels de Formation Professionnelle selon l'Approche Par Compétences (APC) au Projet d'Appui au Développement de l'Enseignement Secondaire et des Compétences pour la Croissance et l'emploi (PADESCE). Aussi, tenons-nous à exprimer au Ministre de l'Emploi et de la Formation Professionnelle notre profonde gratitude pour cette opportunité offerte qui permettra la normalisation et la valorisation du métier de caissier/caissière au Cameroun.

En outre, nous saluons et apprécions à sa juste valeur la collaboration avec les différents acteurs (Formateurs, Experts, Centres de formation et Entreprises) dans le cadre d'élaboration de ce Référentiel d'Évaluation.

Que ces Acteurs, Entreprises et Organisations Professionnelles consultés, dont les noms figurent sur les listes ci-dessous trouvent ici l'expression de nos remerciements pour leur disponibilité et leurs contributions significatives à la production d'un Référentiel d'Évaluation de qualité pour le métier de Caissier (niveau de qualification : Ouvrier).

ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

APC	Approche Par Compétences
AST	Analyse de la Situation de Travail
GP	Guide Pédagogique
GOPM	Guide d'Organisation Pédagogique et Matérielle
HSSE	Hygiène, Santé, Sécurité et Environnement
IGF	Inspection Générale des Formations
MINEFOP	Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
OIF	Organisation internationale de la francophonie
PADESCE	Projet d'Appui au Développement de l'Enseignement Secondaire et des Compétences pour la Croissance et l'emploi
REVA	Référentiel d'Evaluation
RF	Référentiel de Formation
RMC	Référentiel Métier Compétences
VAE	Validation des Acquis et de l'Expérience

LISTE DES PERSONNES CONSULTÉES

• LES PROFESSIONNELS

N°	NOMS ET PRENOMS	STRUCTURE D'ATTACHE	QUALIFICATION
01	BILKISSOU MISSIRA GOUGOI	ETS ABSAL SERVICES AGRICOLES	PROFESSIONNEL
02	YOUSSOUFFA OUMAROU	ETS ABSAL SERVICES AGRICOLES	PROFESSIONNEL
03	M NOUTAT Bertrand	SOCARREMA ETTRABA S. A	PROFESSIONNEL
04	Mme FOTSO Marie	CAMLAIT S.A.	PROFESSIONNEL
05	Mme EDOA Marie Georgette	SOCARREMA ETTRABA S. A	PROFESSIONNEL
06	AMINA SADOU	SCOOP MAH- MOULPA	PROFESSIONNEL
07	NDE Fabrice	MTN CAMEROON	PROFESSIONNEL
08	NGOUANET KOUGOUM T	OUEST PRO COMMUNICATION	PROFESSIONNEL
09	DANTOUO Kelly	ACTION FOOD AND SANITARY SECURITY	PROFESSIONNEL
10	FONO Gisèle	PROLEG SA	PROFESSIONNEL
11	MAIDAKA IZA	JAM SERVICES	PROFESSIONNEL

• LES PEDAGOGUES

N°	NOMS ET PRÉNOMS	STRUCTURE D'ATTACHE	QUALIFICATION
1	M.BONG EYOKO	ENIET SOA	FORMATEUR
2	SIAMDJE Rolande	ENIET SOA	FORMATEUR
3	TCHOUNGUI SABINE	LYCÉE TECHNIQUE D'EBOLOWA	FORMATEUR

PREMIERE PARTIE : STRATEGIES DE FORMATION

I. PRÉSENTATION GENERALE DU GUIDE

1. Nature.

L'objectif principal d'un guide pédagogique est d'appuyer les formateurs et l'équipe pédagogique responsables de la mise en œuvre de la formation dans chaque établissement. Le milieu, les types de formations offertes, le profil des apprenants, les caractéristiques du personnel enseignant, les ressources physiques et matérielles mises à disposition ainsi que la nature des partenariats accessibles font de chaque structure de formation un lieu unique. Dans un tel contexte, il ne saurait être question d'instaurer des modes d'intervention et des stratégies éducatives uniformes.

Au contraire, il faut laisser à chaque structure de formation toute la marge de manœuvre possible pour adapter le scénario de formation élaboré lors de la production du référentiel de formation tout en s'assurant du respect des rubriques prescrites, dont les standards de performance retenus pour les compétences. Le guide pédagogique doit donc allier latitude et souplesse en vue de la réalisation de la formation.

Le guide pédagogique présente dans un premier temps les principes pédagogiques recommandés pour soutenir la livraison de la formation en respect de l'Approche Par Compétences. Il présente aussi le projet pédagogique et les intentions qui soutiennent celui-ci. Il permet de renforcer les liens spécifiques entre le référentiel de formation et la traduction des intentions pédagogiques exprimées par l'équipe de production. Il définit deux outils pédagogiques (chronogramme suggéré et fiches de suggestions pédagogiques) destinés à aider le formateur, l'équipe pédagogique ainsi que les gestionnaires de la structure de formation à effectuer la planification et l'organisation de la formation. Dans un second temps, y sont présentées des fiches contenant des suggestions pédagogiques pour chacune des compétences identifiées dans le référentiel de formation. Ces fiches constituent l'essence du guide pédagogique.

2. Buts.

Bien que le guide pédagogique soit un instrument facultatif, contrairement au référentiel de formation qui est prescriptif, sa mise à la disposition des formateurs et des équipes pédagogiques permet d'atteindre divers buts :

- Contribuer fortement à diffuser les valeurs de base qui devraient présider à la réalisation de la formation ;

- Consolider les diverses approches pédagogiques et les modalités de collaboration entre les équipes de formateurs et d'agents ou conseillers pédagogiques des structures de formation ;
- Proposer diverses approches susceptibles de mieux répondre aux besoins des apprenants en formation et de favoriser leur insertion et leur cheminement dans la vie active ;
- Prendre en compte, dans le projet éducatif, l'acquisition de compétences transversales qui relèvent du développement global de la personne et s'alignent avec les objectifs de la formation générale de base ;
- Proposer une démarche de planification pédagogique destinée à faciliter le travail initial du formateur.

II. PRINCIPES PÉDAGOGIQUES

Lorsqu'une équipe de pédagogues aborde l'élaboration d'un guide pédagogique, elle doit généralement avoir en tête un modèle théorique pour mettre en évidence les valeurs qui sous-tendent ses actions et adopter un cadre de référence pour étayer son projet. En rappel, l'Approche Par Compétences (APC) place l'apprenant au centre de la démarche de formation et le reconnaît comme premier acteur responsable de ses apprentissages. Le modèle constructiviste et socioconstructiviste d'apprentissage s'inscrit bien dans cette perspective.

Selon cette approche, les nouveaux savoirs se développent progressivement, à la manière d'une véritable construction, c'est-à-dire en retenant les connaissances antérieures comme assises, et en établissant des réseaux de liens entre les diverses réalités avec lesquelles on entre en contact. Le socioconstructivisme, issu du constructivisme, ajoute la dimension des relations humaines, des interactions et des questionnements mutuels dans la construction des savoirs et le développement des compétences.

Ces principes découlent directement des bases conceptuelles, des valeurs et du cadre de référence qui ont présidé à la mise en place de l'APC. Ils constituent des lignes directrices devant être suivies dans le choix des stratégies d'enseignement et d'apprentissage pour permettre aux apprenants d'atteindre les buts du référentiel de formation.

Voici quelques principes généraux qui s'appliquent également dans le cadre du référentiel de formation du menuisier-ébéniste :

- Faire participer activement les apprenants et les rendre responsables de leurs apprentissages ;
- Tenir compte du rythme et de la façon d'apprendre de chacun ;
- Prendre en compte et réinvestir les acquis scolaires ou expérimentiels des apprenants ;
- Considérer que la possibilité ou la capacité d'apprendre est fortement liée aux stratégies et aux moyens utilisés pour acquérir les compétences ;
- Favoriser le renforcement et l'intégration des apprentissages ;
- Privilégier des activités pratiques d'apprentissage et des projets adaptés à la réalité du marché du travail ;

- Communiquer avec les apprenants dans un langage correct et en utilisant les termes techniques appropriés ;
- Rechercher le plus possible la collaboration du milieu du travail ;

Faire découvrir aux apprenants que la formation professionnelle constitue une voie importante d'intégration sociale et de développement personnel.

III. PROJET DE FORMATION ET INTENTIONS PÉDAGOGIQUES

Le projet est structuré à partir des finalités, des orientations et des buts généraux de la formation professionnelle. Il s'inspire des valeurs et des principes pédagogiques qui ont présidé à l'élaboration du référentiel de formation. Chaque structure de formation est appelée à établir ou à actualiser son projet éducatif lors de l'implantation d'un référentiel de formation, et ce avant sa mise en œuvre.

L'élaboration d'un projet de formation implique également une prise en considération des spécificités de la formation offerte par la structure de formation, des caractéristiques des ressources humaines mobilisées, des ressources physiques et matérielles disponibles, de la nature du partenariat avec le milieu du travail et du contexte général.

Le projet définit les intentions pédagogiques et les stratégies d'apprentissages à mettre en place pour l'ensemble de la formation professionnelle, plus spécifiquement pour chaque filière de formation offerte dans la structure de formation.

Les intentions pédagogiques sont des visées éducatives qui découlent du projet de formation et qui servent de guides pour les interventions auprès de l'apprenant. Elles touchent généralement des dimensions significatives du développement professionnel et personnel des apprenants qui n'ont pas fait l'objet de formulations explicites dans les buts du référentiel ou les compétences retenues. Elles incitent le personnel formateur à intervenir dans une direction donnée, chaque fois qu'une situation s'y prête.

Voici donc quelques intentions éducatives d'ordre général qui sont insérées dans le projet éducatif de la mise en œuvre du programme de formation de caissier :

- Développer chez les apprenants, le sens des responsabilités et du respect de la personne;
- Accroître, chez les apprenants, l'autonomie, l'initiative et l'esprit d'entreprise ;
- Développer chez les apprenants, la pratique de l'autoévaluation ;
- Développer chez les apprenants, une discipline personnelle et une méthode de travail ;
- Augmenter chez les apprenants, le souci de protéger l'environnement ;
- Développer chez les apprenants, la préoccupation du travail bien fait ;
- Développer chez les apprenants, le sens de l'économie du temps et des ressources ;
- Développer chez les apprenants, la préoccupation d'utiliser avec soin les différents équipements.

IV. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU RÉFÉRENTIEL DE FORMATION

Le scénario de formation se trouve au cœur du référentiel de formation. Il consiste à présenter les choix qui ont résulté de la définition des compétences issues du référentiel métier-compétences (elles même découlant de l'AST). Ces compétences sont traduites en actions observables et en résultats mesurables, éléments sur lesquels reposent l'acquisition par l'apprenant et leur évaluation. En plus de mettre en

évidence la liste des compétences requises pour exercer un métier, le référentiel de formation les décrit de manière exhaustive et pose des balises qui déterminent une démarche d'acquisition desdites compétences. En conséquence, selon les modalités de réalisation de la compétence, le référentiel de formation mise sur deux techniques différentes pour décrire les compétences : la traduction en comportement et la traduction en situation.

En conséquence, le référentiel de formation pour le métier de caissier traduit les orientations particulières en matière de formation. Il prépare donc la personne à devenir un travailleur à l'intérieur des entreprises commerciales, les industries, les entreprises prestataires de service et des institutions financières, etc...selon les règles de sécurité et la réglementation.

Le référentiel de formation vise à rendre apte l'hôte de caisse à préparer le métier de caissier/caissière, il traduit les orientations particulières en matière de formation. Il prépare donc la personne à devenir un travailleur du secteur agro-industriel pouvant mener des activités de caisse seul, en équipe ou sous supervision, pour le compte d'une entreprise ou à son compte personnel.

De plus, le référentiel de formation vise à rendre apte le caissier/caissière à utiliser des stratégies d'accueil et de fidélisation, gérer les conflits, enregistrer les produits, encaisser les paiements, dresser une facture, traiter les demandes de retours et à tenir le journal de caisse

Dans l'exercice de son métier, le caissier/caissière doit maîtriser le principe de fonctionnement de la caisse enregistreuse et du logiciel de caisse, du terminal de paiement électronique, du détecteur de code-barres, du détecteur de faux billets, du registre de caisse, du compteur de billet, de l'imprimante, etc... Étant donné que le caissier/caissière travaille souvent seul, en équipe ou sous supervision, il doit démontrer de bonnes attitudes relationnelles en milieu professionnel ou même dans la société.

V. LISTE DES COMPÉTENCES

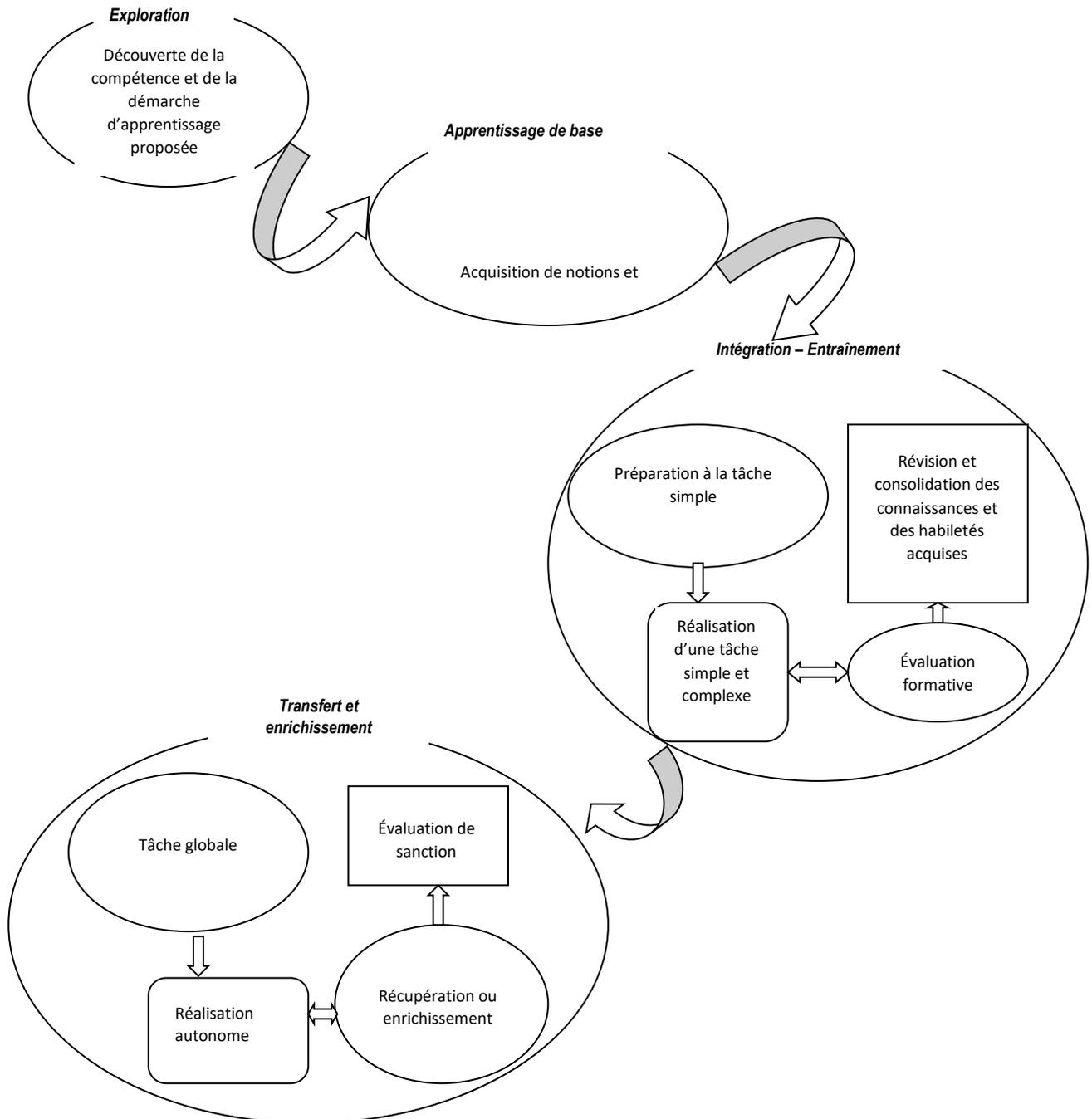
Le tableau suivant est conçu à partir de l'information contenue dans le référentiel de formation. Cette synthèse présente les compétences ordonnancées ainsi que les durées de formation qui s'y rapportent. Le tableau résume en fait la logique de formation présentée dans la matrice des objets de formation et dans le logigramme d'acquisition des compétences. Il prépare donc l'utilisateur du guide pédagogique à mieux comprendre la portée du programme de caissier/caissière, tout en lui donnant déjà des pistes sur l'organisation du chronogramme de formation.

Synthèse du référentiel de formation

METIER : Caissier					VOLUME HORAIRE : 930h				
N°	Énoncé de la compétence	Intitulé Module	Durée totale	Modalités	Stratégie d'évaluation	Durée de l'épreuve	Traduction	Types	Seuil de réussite
01	Se situer au regard du métier et de la formation	Métier et Formation	30	Orale	Ps Pt	2h	S	G	70%
02	Communiquer en milieu professionnel	Communication en milieu professionnel	45	Écrite et orale	Ps Pt	2h	C	G	
03	Prévenir les atteintes à la santé, à la sécurité, à l'intégrité physique et à l'environnement	Qualité, Hygiène, Santé, Sécurité et Environnement	30	Orale écrite, Pratique	Ps Pt	2h	S	G	
04	Utiliser des stratégies d'accueil et de fidélisation	Fidélisation des clients	45	Orale Écrite	Ps Pt	3h	C	G	
05	Gérer les conflits	Gestion des conflits	60	Orale Écrite	Ps Pt	4h	C	G	
06	Enregistrer les produits	Enregistrement des produits	60	Pratique et écrite	Ps Pt	4h	C	P	
07	Encaisser les paiements	Encaissement des paiements	60	Pratique Écrite	Ps Pt	4h	C	P	
08	Dresser une facture	Facturation	90	Pratique Écrite	Ps Pt	4h	C	P	
09	Traiter des demandes de retours	Gestion des demandes de retours	60	Pratique Écrite	Ps Pt	3h	C	P	
10	Tenir le journal de caisse	Élaboration du journal de caisse	90	Pratique Écrite	Ps Pt	4h	C	P	
11	Rechercher un emploi	Entreprenariat	45	Pratique et écrite	Ps Pt	3h	S	G	
12	S'intégrer en milieu professionnel	Intégration en milieu professionnel	315	Pratique	Ps Pt	5h	S	P	
Total			930						

VI. STRATEGIES PEDAGOGIQUES

Selon le cas, le processus d'acquisition de compétences est illustré par les schémas ci-dessous.



VII. PRÉSENTATION DU CHRONOGRAMME

Le chronogramme de réalisation de la formation est une représentation schématique de l'ordre selon lequel les compétences devraient être acquises et de la répartition dans le temps des activités d'enseignement, d'apprentissage et d'évaluation. Il assure une planification globale de l'ensemble du référentiel de formation et permet de voir l'articulation qui existe entre les compétences. Ce type de planification vise à assurer une certaine cohérence et une progression des apprentissages.

Le chronogramme s'inspire du logigramme de la séquence d'acquisition des compétences présenté dans le référentiel de formation. À cette étape, il est réalisé dans le but de donner une idée globale du déroulement de la formation. Le chronogramme devient en quelque sorte une seconde version plus détaillée du logigramme.

Le chronogramme permet de décrire en détail le déroulement de la formation et de préciser les modalités selon lesquelles des thèmes autres que la formation reliée au métier (la formation générale par exemple) peuvent être intégrés à la formation. C'est à l'aide du chronogramme que les personnes travaillant à la planification pédagogique (responsables pédagogiques, formateurs de la spécialité, etc.) pourront tenir compte, pour une compétence donnée, des apprentissages déjà effectués, de ceux qui se déroulent en parallèle et de ceux à venir. La position retenue aura une incidence déterminante sur l'ensemble des choix pédagogiques ultérieurs.

Le chronogramme sert également à établir une base de répartition dans le temps des activités d'enseignement et d'apprentissage. Cette répartition implique la prise en considération de la nature et des contraintes associées à la réalisation des activités d'enseignement, d'apprentissage et d'évaluation. En conséquence, le chronogramme ici présenté repose sur une situation type et devra être ajusté en fonction de la situation réelle de chaque structure de formation, voire de chaque période de l'année, et en fonction des contraintes locales.

	Compétences particulières						Compétences générales						
Numéro	6	7	8	9	10	12	01	02	03	04	05	11	T
Durée (H)	60	60	90	60	90	315	30	45	30	45	60	45	930
Semaine													
01							30						30
02								15	10	10			35
03								15	10	10			35
04								10	10	15			35
05								05		10	20		35
06											35		35
07	10	10	10								05		35
08	10	10	15										35
09	10	15	10										35
10	10	10	15										35
11	15	10	10										35
12	05	05	25										35
13			05	15	15								35
14				15	20								35
15				15	20								35
16				15	20								35
17					15							20	35
18												25	25
19						40							40
20						40							40
21						40							40

22						40							40
23						40							40
24						40							40
25						40							40
26						35							35
TOTAL	60	60	90	60	90	315	30	45	30	45	60	45	930

DEUXIEME PARTIE : SUGGESTIONS PEDAGOGIQUES

VIII. PRESENTATION DES FICHES DE SUGGESTION PEDAGOGIQUES

Les suggestions pédagogiques pour le métier de caissier/caissière, présentées sous forme de fiches, reprennent l'énoncé de la compétence, lequel est accompagné d'informations complémentaires telles que le numéro de la compétence et la durée allouée pour son acquisition. Les fiches de suggestions pédagogiques renseignent sur la position, le rôle et la démarche particulière de chaque compétence. Elles fournissent ensuite une liste des savoirs liés à chaque compétence ainsi que leurs balises, lesquelles renseignent sur l'étendue ou sur les limites des savoirs en cause. Enfin, elles contiennent des suggestions d'activités d'enseignement et d'apprentissage de façon à couvrir l'ensemble des savoirs liés à la compétence et des éléments qui s'y rapportent.

COMPETENCE 01 : Se situer au regard du métier et de la formation		
NUMERO : 01	DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION : 28 heures/02 heures	
MODULE	Métier et Formation	
FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE Ce module est le tout premier par lequel l'apprenant amorcera sa formation de caissier. Il s'agit ici d'une compétence générale qui vise à informer sur les différents aspects de ce métier au regard du marché de l'emploi et sur la démarche de formation. L'obtention de ces informations lui permettra de s'autoévaluer en comparaison de sa personnalité, de son désir, de ses aptitudes en vue de confirmer sa participation au programme de formation		
DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE. Il est suggéré de répartir le temps d'apprentissage selon les pourcentages suivants : <ol style="list-style-type: none"> 1. S'informer des réalités du métier et des perspectives professionnelles : 50% 2. S'informer sur le référentiel et la démarche de formation : 27% 3. Confirmer ou infirmer son orientation professionnelle : 16% Évaluation : 7%		
Savoirs liés à la compétence	Balises	Activités d'enseignement et d'apprentissage
1- S'informer des réalités du métier et des perspectives professionnelles		
1.1. Décrire des méthodes de repérage d'information	<ul style="list-style-type: none"> • Conditions de réceptivité : attention visuelle ; attention auditive ; climat favorable ; intérêt ; concentration ; bien-être physique et psychologique. • Connaissance au départ de ce que l'on cherche. • Préparation pour discerner les points importants. 	Par des exposés, à l'aide de documentation, de conférences, de visite de terrain ou de recherches personnelles, l'apprenant sera informé sur les différents types d'entreprises évoluant dans les secteurs commercial, industriel, prestataire de service et financier, sur les conditions d'exercice du métier, les exigences du marché et les possibilités d'évolution.
1.2. Distinguer une tâche d'une activité.	<ul style="list-style-type: none"> • Définitions des termes tels que tâche, Activité 	
1.3. Décrire les particularités du marché du travail	<ul style="list-style-type: none"> • Délimitation du métier. • Catégories d'employeurs. 	
1.4. Indiquer les exigences du métier	<ul style="list-style-type: none"> • Conditions de travail. 	

COMPETENCE 01 : Se situer au regard du métier et de la formation		
NUMERO : 01	DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION : 28 heures/02 heures	
MODULE	Métier et Formation	
	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilités d'avancement. • Égalité des sexes. • Salaires 	
2- S'informer sur le référentiel et la démarche de formation		
2.1 Énoncer les principes généraux de l'approche par compétences.	<ul style="list-style-type: none"> • Pédagogie de la réussite. • Approche active centrée sur l'élève. • Approche curriculaire, intégrée, multidimensionnelle et critériée. 	Par des exposés, à l'aide de documentation, de conférences, l'apprenant sera informé de la pertinence du programme de formation, des conditions de réussite et du mode d'évaluation. Motiver les apprenants à entreprendre les activités proposées.
2.2 Lister les composantes du programme de formation.	<ul style="list-style-type: none"> • Modules du programme. • Stages en entreprise. 	
2.3 Distinguer les habiletés, les aptitudes et les connaissances nécessaires pour exercer le métier.	<ul style="list-style-type: none"> • Définitions des termes tels que l'habileté, Aptitude... 	
3- Confirmer ou infirmer son orientation professionnelle		
3.1 Distinguer les aptitudes des champs d'intérêt	<ul style="list-style-type: none"> • Différence entre ce que l'on aime et la possibilité que l'on a de le réaliser. 	Le formateur à travers des exposés doit permettre aux apprenants d'avoir une vision juste du métier et de la formation. Il doit fournir aux apprenants les moyens d'évaluer avec honnêteté et objectivité leur orientation professionnelle
3.2 Décrire les raisons de son choix de poursuite de la formation	<ul style="list-style-type: none"> • Autoévaluation. • Raisons motivant la décision. 	
3.3 Décrire les principaux éléments d'un rapport confirmant un choix d'orientation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Résumé de ses goûts, ses aptitudes et de ses champs d'intérêt. 	

COMPETENCE 01 : Se situer au regard du métier et de la formation		
NUMERO : 01	DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION : 28 heures/02 heures	
MODULE	Métier et Formation	
	<ul style="list-style-type: none"> • Résumé des exigences relatives à l'exercice du métier. • Parallèle entre les deux aspects qui précèdent. • Brève conclusion sur son choix d'orientation. 	

COMPETENCE 02 : Communiquer en milieu professionnel.		
NUMERO : 02	DUREE D'APPRENTISSAGE/EVALUATION : 30 heures	
MODULE ASSOCIE	Communication en milieu professionnel	
FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE		
<p>La mise en œuvre de cet apprentissage vise à faire acquérir et à renforcer le potentiel nécessaire à tout acte de communication. Les contenus d'enseignement se définissent aussi bien en termes de connaissances transmises qu'en termes de supports et d'activités pédagogiques puisées dans les activités menées dans l'entreprise. Ils visent à constituer pour l'apprenant un capital de savoirs et de méthodes auxquels il puisse se référer.</p>		
DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE		
<p>La répartition du temps d'apprentissage est suggérée selon les proportions suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Traiter les informations : 30 % 2. Produire les messages indispensables à la vie professionnelle et sociale : 24 % 3. Communiquer oralement : 20% 4. Rendre compte de son activité : 20% <p>Evaluation :06%</p> <p>Il est suggéré de respecter l'ordre des éléments, tel que décrit dans le référentiel de formation.</p>		
Savoirs liés à la compétence	Balises	Activités d'enseignement et d'apprentissage

1. Exploiter les ressources des langues officielles		
1.1 s'approprier les termes et expressions relatifs au métier en français et en anglais	<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulaire spécifique au métier • Instructions, consignes et les communications • Glossaire ou un lexique bilingue 	<p>Lors de la planification des activités d'apprentissage et d'enseignement, assurez-vous de fournir aux apprenants des occasions de pratiquer et d'appliquer les compétences linguistiques dans des contextes réels et pertinents pour le métier. Encouragez l'utilisation de ressources bilingues, de supports audiovisuels et de mises en situation pratiques pour faciliter l'apprentissage et la compréhension des termes techniques et des compétences linguistiques requises. Assurez-vous également de créer un environnement d'apprentissage inclusif où les apprenants peuvent échanger, poser des questions et recevoir des commentaires constructifs pour améliorer leurs compétences linguistiques dans le contexte professionnel spécifique.</p>
1.2 Utiliser le français	<ul style="list-style-type: none"> • Registres de langues • Clarté du langage • Normes de communication écrite • Normes de communication orale 	
1.2 To make use of english language	<ul style="list-style-type: none"> • Types of documents • Level of Vocabulary • Level of languages 	
1.4 Exploiter un texte et des ressources documentaires	<ul style="list-style-type: none"> • Textes techniques • Manuels d'instruction • Ressources documentaires • Outils de recherche 	
1.3 To exploit documentary resources	<ul style="list-style-type: none"> • Technicals documents • Types of Dictionaries • Encyclopedias • Types books • Informations 	<p>When planifying teaching and learning activities make provision for the trainees to practice and apply linguistic competences in the real and pertinent contexte of the trade.</p> <p>Insure an inclusive learning environment where the trainees can exchange ; ask questions and receive constructive comments in</p>

		the order to ameliorate their linguistic competences in the specific professional contexte concerned.
2. Interagir avec les membres de l'équipe et la hiérarchie		
2.1 Identifier les attitudes à adopter dans un contexte professionnel.	<ul style="list-style-type: none"> • Importance des attitudes professionnelles • Attitudes professionnelles • Processus d'adaptation en contexte professionnel • Types de contexte professionnel. 	Lors de la planification des activités d'apprentissage et d'enseignement, encouragez les apprenants à réfléchir de manière critique sur leurs propres attitudes, comportements et compétences en matière de communication professionnelle. Mettez l'accent sur l'importance de l'éthique, de l'intégrité et de la responsabilité dans le métier concerné.
2.2 Utiliser les comportements éthiques, d'intégrité et de conduite responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Principes éthiques • Valeurs professionnelles • Comportements intègres • Règles et les réglementations 	Encouragez les apprenants à partager leurs expériences, leurs défis et leurs succès dans l'interaction avec les membres de l'équipe et la hiérarchie. La compétence "Interagir avec les membres de l'équipe et la hiérarchie est importante.
2.3 To use of means of communication	<ul style="list-style-type: none"> • Communication process • communication styles • Communication tools 	
3. Produire des écrits généraux et professionnels		
3.1 To analyse the Sujet	<ul style="list-style-type: none"> • Types de reasoning • Text interpretation méthodes • Compétence in critical reasoning • Tools and elements of resolution 	When planifying teaching and learning activities make provision for the trainees to practice and apply linguistic competences in the real and pertinent contexte of the trade.

		Insure an inclusive learning environment where the trainees can exchange ; ask questions and receive constructive comments in the order to ameliorate their linguistic competences in the specific professional contexte concerned.
3.2 Rédiger une production dans la langue recommandée.	<ul style="list-style-type: none"> • Ecrits clairs, cohérent • Styles d'écriture • Outils et des ressources appropriés 	textes, des scénarios, des Il est important d'adapter ces activités en fonction du niveau et des besoins des apprenants, ainsi que des ressources disponibles. Les activités peuvent être réalisées en classe, en ligne ou en combinant les deux approches, en utilisant des supports variés tels que des études de cas, des exercices pratiques, etc.
3.3 Utiliser les ouvrages relatifs à la qualité de la langue	<ul style="list-style-type: none"> • Ouvrages de référence • Règles grammaticales et orthographiques appropriées pour produire des écrits corrects et de qualité. • Erreurs de langue dans les productions écrites. 	
3.4 Rédiger les messages et des rapports	<ul style="list-style-type: none"> • Types de messages professionnels • Techniques d'organisation des informations • Langage professionnel 	
3.5 Vérifier l'efficacité et la qualité de la communication écrite	<ul style="list-style-type: none"> • Normes de qualité • Outils de vérification • Importances de la vérification • Processus de vérification 	
4. Établir une relation conseil		

4.1 To Détermine needs	<ul style="list-style-type: none"> • Types of needs • Types of result • Catégorisation of needs • Specific exigencies, logistic constraints 	<p>When planifying teaching and learning activities make provision for the trainees to practice and apply linguistic competences in the real and pertinent contexte of the trade.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Insure an inclusive learning environment where the trainees can exchange ; ask questions and receive constructive comments in the order to ameliorate their linguistic competences in the services et options, procédures administratives and exigences réglementaires.
4.2 Utiliser les moyens d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> • Services et options • Procédures administratives • Exigences réglementaires 	
4.3 Vérifier l'atteinte des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction des clients • Retours d'information • Indicateurs de performance 	<p>L'utilisation de simulations, de mises en situation pratiques et de discussions en groupe peut également être bénéfique pour favoriser l'apprentissage et l'échange d'expériences entre les apprenants. N'oubliez pas de fournir des retours d'information réguliers aux apprenants pour les aider à progresser dans le développement de cette compétence.</p>
5. Encadrer une équipe de travail		
5.1 Établir un bilan de compétence	<ul style="list-style-type: none"> • Types de compétences et besoins • Forces et les faiblesses • Actions de développement 	<p>Il est important d'encourager la participation active des apprenants, en favorisant les échanges, les réflexions et les débats. Les activités pratiques, telles que les mises en situation réelle ou les projets d'équipe, peuvent également renforcer</p>
5.2 Appliquer les techniques d'encadrement	<ul style="list-style-type: none"> • Types de communication • Objectifs clairs et mesurables • Techniques de coordination des activités 	

		l'apprentissage et la compréhension des concepts liés à l'encadrement d'une équipe de travail.
5.3 to write a report	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinent information • Catégorisation of information • Résultats • Proposition of actions 	<p>When planifying teaching and learning activities make provision for the trainees to practice and apply linguistic competences in the real and pertinent contexte of the trade.</p> <p>Insure an inclusive learning environment where the trainees can exchange ; ask questions and receive constructive comments in the pertinent information, catégorisation of information, résultats and proposition of actions.</p>

COMPETENCE 03 : Prévenir les atteintes à la qualité, santé, à la sécurité, à l'intégrité physique et l'environnement

NUMERO : 03 **DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION : 28heures/ 2h**

MODULE **Qualité, Hygiène, Santé, Sécurité et Environnement**

FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE

Ce module est réinvesti dans les différents modules de compétences particulières du programme de formation. Cela signifie que l'apprenant qui, à la fin de sa formation, intègre le milieu

professionnel aura à mettre en application cette compétence dans toutes les tâches qu'il aura à accomplir sur le marché du travail. Cela se comprend étant donné que l'aspect santé et sécurité en milieu professionnel rentre dans toutes les tâches pratiques à accomplir.

Cette compétence placée en troisième position est une compétence générale permettant à l'apprenant de distinguer les risques inhérents à la profession de caissier, vise essentiellement l'acquisition d'une préoccupation constante pour l'application stricte des règles de santé et de sécurité de l'hygiène et de l'environnement dans l'exercice des tâches.

DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE

Compte tenu de l'importance des apprentissages de cette compétence, il est recommandé d'en renforcer les compétences par l'entremise des autres compétences qui y sont associées. C'est par l'entremise d'activités répétées que les éléments de la compétence seront mieux maîtrisés. En conséquence, des temps d'apprentissage réguliers et appliqués à chaque compétence sont davantage préconisés au cours d'une session intensive de formation. En misant sur cette approche, l'apprenant parviendra plus efficacement à adopter le comportement préventif souhaité

Il est suggéré de répartir le temps d'apprentissage selon les pourcentages suivants :

1. S'informer des lois et des règlements sur la santé et la sécurité au travail : **16%**
2. Identifier les risques relatifs à la santé et à la sécurité dans l'environnement professionnel : **16%**
3. Appliquer des mesures préventives reliées à l'hygiène, la santé et la sécurité au travail : **16%**
4. Intervenir en situation d'urgence : **16%**
5. Prévenir les infections transmissibles sexuellement (ITS), le virus d'immunodéficience humaine (VIH/SIDA) et d'autres maladies transmissibles : **16%**
6. Développer un comportement écologiquement responsable : **10%**

Évaluation : **10%**

Savoirs liés à la compétence	Balises	Activités d'enseignement et d'apprentissage
1. S'informer des lois et des règlements sur la santé et la sécurité au travail		
1.1 Identifier le corpus et le dispositif juridique	<ul style="list-style-type: none"> • Documents juridiques • Revues scientifiques • Lois • Ordonnances • Décrets • Arrêtés • Décisions 	Par des exposés, à l'aide de documentation, de conférences, l'apprenant sera informé du dispositif juridique relatif à la santé et à la sécurité liée aux procédés de traitement des eaux. Il motivera les apprenants à entreprendre les activités de recherche y afférentes.
2. Identifier les risques relatifs à la santé et à la sécurité dans l'environnement professionnel		
2.1 Identifier les risques liés à la santé en milieu professionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Contusions et coupures provoquées par les chutes d'objet et par la manutention des matériaux. • Coupures, les contusions et les fractures causées par les 	

	<p>éléments mobiles des machines.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lésions aux yeux causées par Projection des particules. • Lésions attribuables au travail répétitif. • Intoxication liée à la manipulation de la monnaie 	<p>Le formateur à travers des exposés doit permettre aux apprenants d'avoir une vision large des risques relatifs à l'exercice du métier de caissier.</p> <p>L'apprenant s'exercera à travers des activités de recherche et présente devant ses pairs le résultat de ses travaux.</p>
2.2 Identifier les risques liés à la sécurité et à l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Pollution • Électrocution • Écoulements de liquides • Effets du courant électrique sur le corps humain. • Risques associés aux produits inflammables Etc. 	
3. Appliquer des mesures préventives reliées à l'hygiène, la santé et la sécurité au travail		
3.1 Distinguer les équipements de protection individuelle et collective	<ul style="list-style-type: none"> • Types de situation d'urgence • Incendies • Explosions 	<p>Le formateur à travers des exposés permettra aux apprenants d'avoir une vision juste des équipements de protection individuelle, leurs modes d'emplois, etc.</p> <p>L'apprenant s'exercera à travers des activités pratiques à manipuler ces équipements.</p>
3.2 Identifier les normes de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Délimitation de la zone sinistrée • Equipements d'urgence • Précautions utiles • Soins de premier secours 	
4. Intervenir en cas d'urgence		
4.1 Évaluer le niveau de gravité de la situation	<ul style="list-style-type: none"> • Types de situation d'urgence • Incendies • Explosions 	<p>Le formateur à travers des exposés permettra aux apprenants d'évaluer le niveau des risques en cas d'urgence.</p> <p>L'apprenant développera des attitudes, aptitudes et présente la maîtrise de l'élément de compétence à travers des exercices pratiques.</p>
4.2 Organiser l'intervention d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> • Délimitation de la zone sinistrée • Equipements d'urgence • Précautions utiles • Soins de premier secours 	
5. Prévenir les infections transmissibles sexuellement (ITS), le virus d'immunodéficience humaine (VIH/SIDA) et d'autres maladies transmissibles		

5.1 S'informer sur les maladies infectieuses	<ul style="list-style-type: none"> • Documents scientifiques • Les maladies infectieuses • Risques • Modes de transmission • Moyens de prévention Etc.	<p>Par des exposés, à l'aide de documentation, de conférences, l'apprenant sera informé des maladies infectieuses, des risques et modes de transmission, etc.</p> <p>Motiver les apprenants à entreprendre les activités de recherche y afférentes.</p>
6. Développer un comportement écologiquement responsable		
6.1 Interpréter les fiches signalétiques	<ul style="list-style-type: none"> • Pictogrammes • Paramètres caractéristiques 	<p>Par des exposés, à l'aide de documentation, de conférences, l'apprenant sera informé des fiches signalétiques, des pictogrammes, et des produits dangereux, etc.</p>
6.2 Identifier les produits dangereux	<ul style="list-style-type: none"> • SIMDUT • Normes environnementales • Classes de produits dangereux • Dangers des produits dangereux • Moyens de prévention • Gaz à effets de serre Etc.	<p>Il Motivera les apprenants à entreprendre les activités de recherche y afférentes.</p> <p>La manipulation des produits dangereux se fera sous contrôle du formateur.</p>

COMPETENCE 04 : Utiliser des stratégies d'accueil et de fidélisation		
NUMERO : 04	DUREE D'APPRENTISSAGE/D'ÉVALUATION : 42 h/03h	
MODULE	Fidélisation des clients	
FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE		
<p>Cette compétence présente un processus stratégique qui vise à maintenir et à renforcer la relation entre une entreprise et ses clients. Cette compétence générale qui se trouve à la quatrième position de ce référentiel permet à l'apprenant d'analyser le comportement de la clientèle. Elle est acquise un peu après le début du programme de formation, pour permettre aux apprenants d'acquérir des notions de marketing.</p>		
DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE.		
<p>Étant donné que la maîtrise de cette compétence joue un rôle important dans la maîtrise du programme, Il est suggéré de répartir le temps d'apprentissage selon les pourcentages suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifier les différents types de stratégie d'accueil de la clientèle 22% 2. Relever les besoins de la clientèle 22% 3. Identifier les stratégies de fidélisation du client 23% 4. Appliquer les outils de fidélisation 26% <p>Évaluation : 7%</p>		
Savoirs liés à la compétence	Balises	Activités d'enseignement et d'apprentissage
1. Identifier les différents types de stratégie d'accueil de la clientèle		
1.1. Utiliser les langues officielles dans le contexte du métier de Caissier	<ul style="list-style-type: none"> • Grammaire et vocabulaire liés au métier de caissier • Vocabulaire technique et professionnel • Glossaire des termes usuels au métier de caissier • Expression orale et écrite 	<p>Par l'entremise d'exposés, des textes, d'image et/ou d'études de cas, le formateur présente aux apprenants les stratégies d'accueil en mettant un accent sur la maîtrise des langues officielles</p> <p>L'apprenant, par le biais d'exercices pratiques/théoriques développe sa capacité de recherche et d'exploitation d'informations pertinentes et devant ses pairs il expose le résultat de ses travaux d'apprentissage.</p> <p>Le formateur encadre les activités des apprenants</p>
1.2. Appliquer la stratégie d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> • Technique d'accueil • Types de stratégie d'accueil • Outils d'accueil 	

		afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
2. Relever les besoins de la clientèle		
2.1 Conseiller les clients	<ul style="list-style-type: none"> • Méthode d'analyse des besoins des clients • Connaissance des produits • Technique de counseling des clients 	Par l'entremise d'exposé, d'image et des textes, le formateur présente aux apprenants les techniques de collecte des besoins des clients et solutions possibles L'apprenant, par le biais d'exercices pratiques/théoriques développe sa capacité à lire des documents et en faire une exploitation et devant ses pairs, présente le résultat de ses travaux.
2.2 Solutionner les besoins des clients	<ul style="list-style-type: none"> • Solution aux besoins des clients • Gestion des plaintes et des problèmes • Évaluation et amélioration continue 	Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
3. Identifier les stratégies de fidélisation du client		

3.1. Promouvoir les produits	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques de promotion • Marque et label • Techniques de valorisation de la marque 	<p>Par l'entremise d'exposés, des textes, des prospectus ou flyers, et/ou d'études de cas, le formateur présente aux apprenants les différentes techniques de promotion des produits, de valorisation d'une marque dans le but de satisfaire le client.</p> <p>L'apprenant, par le biais d'exercices pratiques/théoriques développe un esprit marketing.</p> <p>Le formateur encadre les activités des apprenants</p>
3.2. Satisfaire les clients	<ul style="list-style-type: none"> • Enjeux de la satisfaction d'un client • Outils nécessaires à la satisfaction du client • Méthodes de mesure de la satisfaction d'un client • Dimensions de la satisfaction client 	<p>afin d'assurer l'intégration des apprentissages.</p>
4. Appliquer les outils de fidélisation		
4.1. Déterminer les outils de fidélisation	<ul style="list-style-type: none"> • Types d'outils de fidélisation client • Importance des outils de fidélisation client • Moyen de fidélisation client 	<p>Par l'entremise d'exposés et/ou d'études de cas, le formateur présente aux apprenants</p>

<p>4.2. Fidéliser les clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> • But de la fidélisation • Types de fidélisation • Techniques de fidélisation • Évaluation satisfaction client 	<p>les différents outils de fidélisation du client, leur importance et évalue le degré de satisfaction du client.</p> <p>L'apprenant, par le biais d'exercices pratiques/théoriques développe sa capacité à satisfaire et à fidéliser un client</p> <p>Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.</p>
-----------------------------------	---	---

COMPETENCE 05 : Gérer les conflits		
NUMERO : 05	DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION : 56 heures/ 4h	
MODULE	Gestion des conflits	
FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE		
<p>Ce module fait ressortir un aspect essentiel de la gestion des ressources humaines. Il permet à l'apprenant de définir la notion de conflit, d'identifier les causes du conflit, d'établir les responsabilités des mises en cause, d'appliquer les mesures nécessaires à la résolution du conflit et de les évaluer. Cette compétence générale acquise à mi-parcours du programme de formation est placée à la cinquième position de notre référentiel de formation. Elle permet aux apprenants d'acquérir des notions en ressources humaines.</p>		
DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE		
<p>Les conflits pouvant survenir à différents niveaux, que ce soit entre collègues, entre supérieurs et clients. Une mauvaise gestion des conflits peut entraîner des conséquences néfastes sur la productivité, la motivation et le climat de travail. Il est par conséquent suggéré de répartir le temps d'apprentissage selon les pourcentages suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les causes du conflit 21% • Etablir les responsabilités 36% • Identifier les mesures nécessaires 21% • Présenter le bilan 16% <p>Évaluation : 6%</p> <p>Il est suggéré de respecter l'ordre des éléments, tel que décrit dans le référentiel de formation.</p>		
Savoirs liés à la compétence	Balises	Activités d'enseignement et d'apprentissage
1-Identifier les causes du conflit		
1.1. Déterminer l'origine du conflit	<ul style="list-style-type: none"> • Théorie du conflit • Sources d'un conflit • Types de conflit • Impact d'un conflit 	Le formateur à travers des images, des vidéos, des textes permettra aux apprenants de définir la notion de conflit, d'identifier les causes et types de conflit et de préparer les rencontres des mises en cause. L'apprenant s'exerce à travers des études de cas à

1.2. Organiser la rencontre des mises en cause	<ul style="list-style-type: none"> • Compréhension des conflits • Préparation de la rencontre • Techniques de communication efficace • Gestion des émotions 	identifier les causes, les types de conflit et à préparer les rencontres des mises en cause.
2- Etablir les responsabilités		
2.1 Appliquer des textes réglementaires	<ul style="list-style-type: none"> • Règlement intérieur d'une entreprise • Procédures internes d'une entité • Droits et devoirs des mises en cause • Éléments constitutifs d'un règlement intérieur • Textes réglementaires et gestion des conflits 	<p>Le formateur à travers exposés sur les lois, règlements et procédures internes de l'entreprise permettra aux apprenants de maîtriser les notions de lois et les règlements, procédure interne de l'entreprise, distinguer le règlement intérieur des procédures internes, répartir les responsabilités des parties au conflit et appliquer les textes réglementaires.</p> <p>L'apprenant s'exerce à travers des études de cas, lois règlement et procédures interne de l'entreprise à répartir les responsabilités des parties au conflit ainsi qu'appliquer les textes réglementaires</p>
2.2. Répartir les responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Droits des parties prenantes • Obligations des parties prenantes • Différence entre droit et obligation • Responsabilités des mises en causes 	<p>Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.</p>
3- Identifier les mesures nécessaires		
3.1. Conseiller les mises en cause	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie de compromis • Stratégies d'accommodation • Stratégies de collaboration • Conseil aux parties prenantes au conflit 	Le formateur à travers des textes réglementaires présentera aux apprenants les notions de sanction et mesures compensatoires, les stratégies de résolution du conflit, les types de sanction et mesures compensatoires de gestion d'un conflit.

3.2. Appliquer des sanctions	<ul style="list-style-type: none"> • Moyens d'application d'une sanction • Objectifs d'une sanction • Types de sanctions • Sanctions et gestion du conflit 	<p>L'apprenant s'exerce à travers des activités pratiques/théoriques à utiliser des textes réglementaires, procédures internes, à conseiller les parties au conflit, à appliquer les sanctions ou des mesures compensatoires.</p> <p>Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.</p>
3.3. Appliquer les mesures compensatoires	<ul style="list-style-type: none"> • Objectifs d'une mesure compensatoire • Types de mesure compensatoire • Mesures compensatoires et satisfaction du client • Dimensionnement des mesures de compensation 	
4-Présenter le bilan		
4.1.Évaluer les mesures et les sanctions appliquées	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation des sanctions • Évaluation des mesures compensatoires • Choix de la méthodologie de l'évaluation la plus adaptée • Impact des sanctions et mesures compensatoires appliquées 	<p>À l'aide des textes réglementaires, des sanctions, des mesures compensatoires appliquées, le formateur présentera aux apprenants le but d'une évaluation des sanctions ou des mesures compensatoires, leur impact ainsi que la nécessité du réaménagement des dispositions existantes.</p> <p>L'apprenant s'exerce à travers des activités pratiques/théoriques à utiliser, des textes réglementaires, des sanctions ou des mesures compensatoires appliquées à évaluer leur impact et à prendre des nouvelles dispositions si</p>

<p>4.2. Réaménager les dispositions existantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • But d'un réaménagement des dispositions existantes • Prise de nouvelles dispositions • Impact du réaménagement • Règlement intérieur de l'entreprise et convention collective 	<p>nécessaires</p> <p>Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.</p>
--	--	--

COMPETENCE 06 : Enregistrer les produits		
NUMERO : 06	DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION : 56 heures/ 4h	
MODULE	Enregistrement des produits	
FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE		
<p>Ce module qui est le sixième permet à l'apprenant de maîtriser un système de point de vente. Il permet à l'apprenant d'utiliser les méthodes de comptabilité de caisse, de distinguer les outils nécessaires à l'enregistrement des produits, d'identifier les types de produits, d'identifier les quantités et d'enregistrer la transaction. Cette compétence particulière dispensée à mi-parcours permet à l'apprenant de se familiariser avec les outils d'enregistrement des produits.</p>		
DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE		
<p>Pour une meilleure acquisition de la compétence, il est suggéré de répartir le temps d'apprentissage selon les pourcentages suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les méthodes de comptabilité de caisse 20% • Distinguer les outils nécessaires à l'enregistrement des produits 34% • Identifier les types de produits 13% • Identifier les quantités 13% • Enregistrer la transaction 13% <p>Évaluation : 7%</p> <p>Il est suggéré de respecter l'ordre des éléments, tel que décrit dans le référentiel de formation.</p>		
Savoirs liés à la compétence	Balises	Activités d'enseignement et d'apprentissage
1- Utiliser les méthodes de comptabilité de caisse		
1.1. Équilibrer les comptes	<ul style="list-style-type: none"> • Types de flux • Débit et crédit d'un compte • Équilibre des flux • Équilibre des comptes 	Le formateur à travers des études de cas permettra aux apprenants de distinguer les notions de débit et crédit, les types de flux et d'opérations, d'équilibrer les comptes et de calculer leur solde.
1.2. Décrire les types d'opérations	<ul style="list-style-type: none"> • Nature d'une opération • Types d'opérations • Gestion des opérations 	L'apprenant s'exerce à travers des activités pratiques/théoriques à distinguer les notions de débit et crédit, les types de flux et d'opération, d'équilibrer les comptes et de calculer leur solde.
1.3 Calculer le solde	<ul style="list-style-type: none"> • Rôle du solde d'un compte • Outils de calcul d'un compte 	Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.

	<ul style="list-style-type: none"> • Types de soldes d'un compte • Calcul du solde 	
2- Distinguer les outils nécessaires à l'enregistrement des produits		
2.1 Appliquer la procédure d'enregistrement	<ul style="list-style-type: none"> • Rôle d'une procédure d'enregistrement • Étapes d'une procédure d'enregistrement • Atouts d'une procédure d'enregistrement • Bons d'entrée et bons de sortie de caisse 	<p>Le formateur à travers des exposés et études de cas permettra aux apprenants de définir une procédure d'enregistrement, de donner les étapes de ladite procédure, de décrire et de choisir les outils nécessaires à l'enregistrement.</p> <p>L'apprenant s'exerce à travers les activités pratiques/théoriques à définir une procédure d'enregistrement, donner les étapes de ladite procédure, décrire et choisir les outils nécessaires à l'enregistrement.</p>
2.2. Utiliser les outils nécessaires à l'enregistrement	<ul style="list-style-type: none"> • Utilité des outils d'enregistrement • Types d'outils d'enregistrement • Choix des outils d'enregistrement • Manipulation d'outils d'enregistrement 	<p>Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.</p>
3- Identifier les types de produits		
3.1. Lire le code-barres	<ul style="list-style-type: none"> • Utilité du code - barre • Caractéristiques du code - barre • Types de code - barre • Technique de lecture 	<p>Le formateur à travers des études de cas et exposés présentera aux apprenants le processus de lecture du code-barres, distinguera les types de lot, marque ou Label des produits, des types d'opération.</p> <p>L'apprenant s'exerce à travers des activités pratiques/théoriques à donner le processus de lecture du code-barres, distinguer les types de lots, marque ou label de produits, les types d'opération.</p>
3.2. Déterminer l'opération	<ul style="list-style-type: none"> • Types de lot d'un produit • Caractéristiques d'un lot d'un produit • Types d'opérations dans un magasin • Types de services dans une institution prestataires de services 	

3.3. Identifier la marque	<ul style="list-style-type: none"> • Type de marque • Type de Label • Identité de la marque • Enjeux de l'identité de marque 	Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
4-Identifier les quantités		
4.1. Déterminer les quantités	<ul style="list-style-type: none"> • Stock de produit • Bon de commande • Bon de livraison • Types de stocks • Technique de suivi de stock 	Le formateur à travers des études de cas et exposés présentera aux apprenants les types de stocks, les outils d'enregistrement, leur fonctionnement, les types d'opérations et service ainsi que leur processus d'enregistrement.
4.2. Enregistrer le produit	<ul style="list-style-type: none"> • Outils d'enregistrement • Principes de fonctionnement des différents outils d'enregistrement • Processus d'enregistrement • Impact d'un mauvais enregistrement 	
4.3 Identifier l'opération ou le service	<ul style="list-style-type: none"> • Identification de l'opération ou du service • Opération dans une institution financière • Types d'opération dans une institution financière • Types de service 	L'apprenant s'exerce à travers des activités pratiques/théoriques à identifier les types de stock, les outils d'enregistrement, leur fonctionnement, les types d'opérations et services ainsi que leur processus d'enregistrement. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
5- Enregistrer la transaction		
5.1 Calculer le prix total des articles	<ul style="list-style-type: none"> • Calcul du prix total • Outils nécessaires • Coût global 	Le formateur à travers des études de cas et exposés présentera aux apprenants le principe de calcul du prix total d'un article et le processus de validation d'une transaction.

<p>5.2 Valider la transaction</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Processus de validation • Méthodes de validation • Importance de la validation • Risques liés à la validation 	<p>L'apprenant s'exerce à travers des activités pratiques/théoriques à calculer le prix total d'un article et à présenter le processus de validation d'une transaction.</p> <p>Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.</p>
-----------------------------------	--	---

COMPETENCE 07 : Encaisser des paiements		
NUMERO : 07	DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION : 56 heures/ 4h	
MODULE	Encaissement des paiements	
FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE		
<p>Cette septième compétence qui est une compétence particulière donne un ensemble de connaissance sur les méthodes de paiement qui conviennent le mieux à une entreprise. Ce module permet ainsi à l'apprenant de distinguer les outils nécessaires à l'encaissement, d'identifier les modes de paiements, d'identifier la devise étrangère et recevoir le paiement</p>		
DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE		
<p>La sécurité des paiements et la commodité pour les clients étant primordiales. Il est suggéré de répartir le temps d'apprentissage selon les pourcentages suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distinguer les outils nécessaires à l'encaissement 21% • Identifier les modes de paiements 36% • Identifier la devise étrangère 21% • Recevoir le paiement 16% <p>Évaluation : 6%</p> <p>Il est suggéré de respecter l'ordre des éléments, tel que décrit dans le référentiel de formation.</p>		
Savoirs liés à la compétence	Balises	Activités d'enseignement et d'apprentissage
1- Distinguer les outils nécessaires à l'encaissement		
1.1. Appliquer les procédures d'encaissement	<ul style="list-style-type: none"> • Types d'encaissement • Objectifs de l'encaissement • Procédure d'encaissement • Impact d'un mauvais encaissement 	Le formateur à travers des études de cas permettra aux apprenants de distinguer les notions de débit et crédit, les types de flux et d'opérations, d'équilibrer les comptes et de calculer leur solde.
1.2. Utiliser les outils	<ul style="list-style-type: none"> • Types d'outils d'encaissement • Fonctionnalités des outils d'encaissement • Avantages des outils d'encaissement • Choix des outils d'encaissement 	<p>L'apprenant s'exerce à travers des activités pratiques/théoriques à distinguer les notions de débit et crédit, les types de flux et d'opération, d'équilibrer les comptes et de calculer leur solde.</p> <p>Le formateur encadre les activités des apprenants afin</p>

		d'assurer l'intégration des apprentissages.
2- Identifier les modes de paiements		
2.1 Utiliser les outils de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Moyens de paiement • Rôle et fonction des moyens de paiement • Avantages des différents moyens de paiement • Risques liés à chaque moyen de paiement 	Le formateur à travers des exposés et études de cas permettra aux apprenants de définir outils de paiement, détecteur de faux billets, d'énumérer les différents outils de paiement tout en donnant respectivement leur rôle et fonction et de présenter les signes de sécurité d'un billet de banque ainsi que l'ensemble des mentions obligatoire d'un chèque.
2.2. Identifier les faux billets et chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Rôle d'un détecteur de faux billets • Fonctionnalités d'un détecteur de faux billets • Signes de sécurité d'un billet de banque • Méthode Tri • Mentions obligatoires d'un chèque 	L'apprenant s'exerce à travers les activités pratiques/théoriques à définir outils de paiement, détecteur de faux billets, à énumérer les différents outils de paiement tout en donnant respectivement leur rôle et fonction et à présenter les signes de sécurité d'un billet de banque ainsi que l'ensemble des mentions obligatoire d'un chèque. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
3- Identifier la devise étrangère		

3.1. Appliquer les taux de change	<ul style="list-style-type: none"> • Devise étrangère • Types de devise • Change • Types de taux de change 	Le formateur à travers des exposés et études de cas permettra aux apprenants de définir une devise étrangère, un taux de change, une conversion
3.2. Convertir la devise	<ul style="list-style-type: none"> • Convertibilité d'une devise • Importance de la convertibilité d'une devise • Processus de conversion d'une devise • Impact d'une mauvaise convertibilité de la devise 	<p>de devise, de distinguer les types de taux de change et de décrire le processus de conversion d'une devise.</p> <p>L'apprenant s'exerce à travers les activités pratiques/théoriques à définir une devise étrangère, un taux de change, une conversion de devise, à distinguer les types de taux de change et à décrire le processus de conversion d'une devise.</p> <p>Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages</p>
4- Recevoir le paiement		
4.1. Authentifier les informations	<ul style="list-style-type: none"> • Endossement • Fiche de demande de service • Informations clés d'une fiche de demande de service • Méthode d'authentification 	Le formateur à travers des exposés, des images, vidéos et études de cas permettra aux apprenants de définir l'endossement, fiche de
4.2. Percevoir la monnaie	<ul style="list-style-type: none"> • Effets de commerce • Ordre de virement • Types de monnaies • Processus des virements bancaires 	demande de service, effets de commerce, comptage des billets, cartes magnétiques, d'énumérer les informations nécessaires d'une fiche de
4.3. Compter les billets	<ul style="list-style-type: none"> • Compteuse des billets • Avantage compteuse des billets • Processus de comptage • Concordance des montants avec la somme déposée 	demande de service, de décrire les différents processus de perception de la monnaie et de recevoir les différents types de monnaie. L'apprenant s'exerce à travers les activités

<p>4.4 Débiter les Comptes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cartes magnétiques • Fonctionnement TPE • Processus de débit d'un compte • Impact d'un mauvais débit de compte 	<p>pratiques/théoriques à définir l'endossement, fiche de demande de service, effets de commerce, comptage des billets, carte magnétique, à énumérer les informations nécessaires d'une fiche de demande de service, à décrire les différents processus de perception de la monnaie et à recevoir les différents types de monnaie.</p> <p>Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages</p>
--------------------------------	---	---

COMPETENCE 08 : Dresser une facture		
NUMERO : 08	DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION : 84 heures/ 6h	
MODULE	Facturation	
FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE		
<p>La compétence huit dispensée à mi-parcours de la formation permet un meilleur suivi de la comptabilité dans une entreprise. Ce module permet à l'apprenant d'appliquer les règles de facturation, d'utiliser les outils bureautiques, utiliser les logiciels de caisse et de calculer le montant global de la facture. Cette compétence est une compétence particulière dans le processus de formation.</p>		
DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE		
<p>Au vu du contenu de la compétence, il est suggéré de répartir le temps d'apprentissage selon les pourcentages suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les règles de facturation 19% • Utiliser les outils bureautiques 19% • Utiliser les logiciels de caisse 41% • Calculer le montant global de la facture 13% <p>Évaluation : 5%</p> <p>Il est suggéré de respecter l'ordre des éléments, tel que décrit dans le référentiel de formation.</p>		
Savoirs liés à la compétence	Balises	Activités d'enseignement et d'apprentissage
1- Appliquer les règles de facturation		
1.1. Appliquer les règles de facturation	<ul style="list-style-type: none"> • Facture • Rôle de la facturation • Règles de facturation • Mentions obligatoires sur la facture • Processus de facturation 	<p>Le formateur à travers des études de cas permettra aux apprenants de définir facture, format de facture, d'énumérer les mentions obligatoires sur la facture, de distinguer les types de facture et les formats de facture.</p> <p>L'apprenant s'exerce à travers des activités pratiques/théoriques à définir facture, format de facture, à énumérer les mentions obligatoires sur la facture, à distinguer les types de facture des formats de facture.</p> <p>Le formateur encadre les activités des apprenants</p>
1.2. Appliquer le format de facture	<ul style="list-style-type: none"> • Facture doit • Facture d'avoir • Format de facture gratuit • Format de facture électronique • Impact d'un mauvais choix du format de facture • Facture et documents similaires 	

		afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
2- Utiliser les outils bureautiques		
2.1. Utiliser les logiciels de saisie et de présentation	<ul style="list-style-type: none"> • Logiciel de traitement de texte • Types des logiciels de traitement de texte • Fonctionnalités • Étapes de saisie dans un logiciel de traitement de texte • Logiciel de présentation • Types des logiciels de présentation 	Le formateur à travers des exposés et études de cas permettra aux apprenants de définir un logiciel de traitement de texte, tableur, de distinguer les logiciels de traitement de texte des tableurs et de présenter leur principe de fonctionnement.
2.2. Utiliser un tableur	<ul style="list-style-type: none"> • Tableur • Types de tableur • Fonctionnement d'un tableur • Étapes de calcul dans un tableur 	L'apprenant s'exerce à travers les activités pratiques/théoriques à définir logiciel de traitement de texte, tableur, à distinguer les logiciels de traitement de texte des tableurs et à présenter leur principe de fonctionnement. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
3- Utiliser les logiciels de caisse		
3.1. Utiliser les logiciels de caisse	<ul style="list-style-type: none"> • Logiciel de caisse • Fonctionnalité d'un logiciel de caisse • Types de logiciels de caisse • Avantages d'un logiciel de caisse 	Le formateur à travers des images, vidéos et textes permettra aux apprenants de définir un logiciel de caisse, imprimante, de

3.2. Utiliser les imprimantes	<ul style="list-style-type: none"> • Types d'imprimantes • Fonctionnalité de l'imprimante • Avantages de l'imprimante • Manipulation d'une imprimante 	<p>présenter leurs fonctionnalités, d'énumérer quelques types de logiciel de caisse et imprimante.</p> <p>L'apprenant s'exerce à travers les activités pratiques/théoriques à définir logiciel de caisse, imprimante, à présenter leurs fonctionnalités, énumérer quelques types de logiciel de caisse et imprimante.</p> <p>Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.</p>
4-Calculer le montant global de la facture		
4.1. Calculer les coûts de produits	<ul style="list-style-type: none"> • Coût d'un produit • Éléments de calcul du coût des produits • Bases de calcul du cout des produits • Estimer le coût des produits 	<p>Le formateur à travers des images, vidéos et textes permettra aux apprenants de définir cout d'un produit, cout global de la facture, reçu, d'énumérer les éléments de calcul de chaque produit et du cout global de la facture, de décrire le processus d'impression et de transmission de la facture ou du reçu, d'estimer le cout de chaque produit et le cout global de la facture.</p> <p>L'apprenant s'exerce à travers les activités pratiques/théoriques à définir cout d'un produit, cout global de la facture, reçu, à énumérer les éléments de calcul de chaque produit et du cout global de la facture, à décrire le processus</p>
4.2.Calculer du coût global de la facture	<ul style="list-style-type: none"> • Coût global de la facture • Éléments de calcul du coût global de la facture • Estimation du coût global 	
4.3.Effectuer les impressions et transmissions	<ul style="list-style-type: none"> • Reçu • Outils d'impression • Processus d'impression d'une facture et reçu 	

		<p>d'impression et de transmission de la facture ou du reçu, à estimer le cout de chaque produit et le cout global de la facture. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.</p>
--	--	--

COMPETENCE 09 : Traiter les demandes de retours		
NUMERO : 09	DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION : 56 heures/ 4h	
MODULE	Traitement des demandes de retours	
FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE		
<p>Cette compétence particulière donne à l'apprenant les connaissances primordiales à la gestion du service client d'une entreprise. Ce module permet ainsi à l'apprenant de connaître les conditions générales de vente, d'appliquer les procédures de retour, d'utiliser le logiciel de gestion de stock et de gérer le retour de marchandise.</p>		
DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE		
<p>En traitant les demandes de retours de manière professionnelle et efficace, l'entreprise améliore la satisfaction des clients. D'où la nécessité de répartir le temps d'apprentissage selon les pourcentages suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'approprier des conditions générales de vente 16% • Appliquer les procédures de retour 21% • Utiliser le logiciel de gestion de stock 36% • Suivre le retour de marchandise 21% <p>Évaluation : 6%</p> <p>Il est suggéré de respecter l'ordre des éléments, tel que décrit dans le référentiel de formation.</p>		
Savoirs liés à la compétence	Balises	Activités d'enseignement et d'apprentissage
1- S'approprier des conditions générales de vente		
1.1. Identifier les caractéristiques des produits vendus	<ul style="list-style-type: none"> • Fiche produit • Gadget • Objectif de la description d'un produit • Caractéristique d'un produit • Avantages de la description d'un produit 	Le formateur à travers des études de cas et des textes permettra aux apprenants de définir caractéristique d'un produit, retour de marchandises, droit de rétraction, d'énumérer les

<p>1.2. Identifier les procédures de retour</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Retour de marchandises • Impact d'un retour de marchandise • Procédure de retour de marchandises • Procédure d'annulation d'une opération ou d'un service 	<p>caractéristiques d'un produit et d'écrire les procédures de retour de marchandises et d'annulation d'une opération ou d'un service</p> <p>L'apprenant s'exerce à travers des activités pratiques/théoriques définir caractéristique d'un produit, retour de marchandises, droit de rétraction, à énumérer les caractéristiques d'un produit et à décrire les procédures de retour de marchandises et d'annulation d'une opération ou d'un service.</p> <p>Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.</p>
<p>1.3. Identifier l'exclusion du droit de rétractation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Droit de rétraction • Délai de rétraction • Effets du droit de rétraction • Techniques d'évaluation du taux de rétraction 	
<p>2- Appliquer les procédures de retour</p>		
<p>2.1 Identifier les causes de retour</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Retour de marchandises • Causes des retours de marchandises • Logistique des retours • Enjeux des retours 	<p>Le formateur à travers des exposés et études de cas permettra aux apprenants de définir la cause de retour de marchandises, modalités de retour de marchandise et de</p>
<p>2.2. Appliquer les procédures et modalités de retour</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modalités de retour • Politique de retour • Étapes de retour • Taux de retour intra logistique • Avantage de l'intra logistique 	<p>de décrire les différentes causes de retour de marchandises ainsi que celle des différentes modalités de retour de marchandises</p> <p>L'apprenant à partir des exercices pratiques/théoriques s'exercera à définir cause de retour de marchandises, modalités de retour de marchandise à décrire les</p>

		<p>différentes causes de retour de marchandises ainsi que celle relative aux différentes modalités de retour de marchandises.</p> <p>Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.</p>
3- Utiliser le logiciel de gestion de stock		
3.1. Utiliser le logiciel de gestion de stock	<ul style="list-style-type: none"> • Avantages d'un logiciel de stock • Types de logiciels de stock • Manipulation du logiciel de gestion de stock 	<p>Le formateur à travers des images, vidéos et études de cas permettra aux apprenants de définir logiciel de stock, gestion de stock, de présenter le fonctionnement d'un logiciel de stock et ses outils, d'énumérer quelques logiciels de gestion de stock ainsi que les techniques de gestion de stock.</p> <p>L'apprenant à partir des exercices pratiques/théoriques s'exercera à définir logiciel de stock, gestion de stock, présenter le fonctionnement d'un logiciel de stock et ses outils, à énumérer quelques logiciels de gestion de stock maîtriser les techniques de gestion de stock et enfin manipuler lesdits logiciels.</p> <p>Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.</p>
3.2. Suivre le stock	<ul style="list-style-type: none"> • Outils de gestion de stock • Principes de base gestion de stock • Impact d'une gestion de stock • Techniques de gestion de stock 	<p>L'apprenant à partir des exercices pratiques/théoriques s'exercera à définir logiciel de stock, gestion de stock, présenter le fonctionnement d'un logiciel de stock et ses outils, à énumérer quelques logiciels de gestion de stock maîtriser les techniques de gestion de stock et enfin manipuler lesdits logiciels.</p> <p>Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.</p>
4-Suivre le retour de marchandise		
4.1. Résoudre le différend	<ul style="list-style-type: none"> • Types de différends • Modes de résolution du différend • Processus de résolution des différends • Impact résolution du 	<p>Le formateur à travers des images, vidéos et études de cas, textes permettra aux apprenants de définir facture d'avoir, remboursement, reliquat, de décrire le processus</p>

	différend	d'application des mesures compensatoires et de remboursement du reliquat, d'énumérer les types de mesures compensatoire.
4.2.Etablir une facture d'avoir	<ul style="list-style-type: none"> • Facture d'avoir • Remboursement • Reliquat • Processus de remboursement 	
4.3. Appliquer des mesures compensatoires	<ul style="list-style-type: none"> • Mesure compensatoire • Types de mesures compensatoires • Texte réglementaire en matière de mesures compensatoires • Processus d'application des mesures compensatoires 	<p>L'apprenant à partir des exercices pratiques/théoriques s'exercera à</p> <p>Définir facture d'avoir, remboursement, reliquat, décrire le processus d'application des mesures compensatoires et de remboursement du reliquat, à énumérer les types de mesures compensatoires.</p> <p>Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.</p>

COMPETENCE 10 : Tenir le journal de caisse		
NUMERO : 10	DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION : 84 heures/ 6h	
MODULE	Élaboration du journal de caisse	
FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE		
<p>Cette compétence particulière est placée à la dixième position de notre référentiel de formation. Elle contribue à une gestion financière efficace et transparente au sein d'une entreprise. Ce module permet à l'apprenant d'ouvrir la caisse, d'établir le journal de caisse, inventorier la caisse et de dresser le procès-verbal de clôture de la caisse</p>		
DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE		
<p>Il est suggéré de répartir le temps d'apprentissage selon les proportions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ouvrir la caisse 19% • Etablir le journal de caisse 19% • Inventorier la caisse 41% • Dresser le procès-verbal de clôture de caisse 13% <p>Évaluation : 5%</p> <p>Il est suggéré de respecter l'ordre des éléments, tel que décrit dans le référentiel de formation.</p>		
Savoirs liés à la compétence	Balises	Activités d'enseignement et d'apprentissage
1- Ouvrir la caisse		
1.1. Identifier les outils d'ouverture de caisse	<ul style="list-style-type: none"> • Caisse • Outils de caisse • Outils d'ouverture de caisse • Manipulation des équipements liés à l'ouverture de caisse 	<p>Le formateur à travers des images, vidéos, étude de cas permettra aux apprenants de définir ouverture de caisse, de donner le rôle de la caisse et d'énumérer les étapes d'ouverture de caisse.</p>
1.2. Ouvrir la caisse	<ul style="list-style-type: none"> • Politiques d'ouverture de caisse • Types d'ouverture de caisse • Procédures d'ouverture de caisse • Communication avec le supérieur hiérarchique • Conséquences d'une mauvaise ouverture de caisse 	<p>L'apprenant s'exerce à travers des activités pratiques/théoriques à définir ouverture de caisse, à donner le rôle de la caisse et à énumérer les étapes d'ouverture de caisse.</p> <p>Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.</p>
2- Etablir le journal de caisse		

2.1 Inscrire le solde initial	<ul style="list-style-type: none"> • Solde initial • Registre de caisse • Nature du solde initial • Étapes d'inscription du solde initial 	<p>Le formateur à travers des images, vidéos, textes permettra aux apprenants de définir le solde initial, opération, chronologie des opérations, registre de caisse. De donner le but de la chronologie des opérations, énumérer les étapes d'inscription du solde initial et de décrire les types d'opération</p>
2.2. Inscrire la chronologie de chaque opération	<ul style="list-style-type: none"> • Opérations • Chronologie des opérations • Types d'opérations • Types de service 	<p>L'apprenant s'exerce à travers les activités pratiques/théoriques à définir le solde initial, opération, chronologie des opérations, registre de caisse. De donner le but de la chronologie des opérations, d'énumérer les étapes d'inscription du solde initial et de décrire les types d'opération.</p> <p>Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.</p>
3- Inventorier la caisse		
3.1. Compter les sommes encaissées	<ul style="list-style-type: none"> • Comptage • Sommes encaissées • Types d'encaissement • Processus de comptage des sommes encaissées 	<p>Le formateur à travers des images, vidéos et textes permettra aux apprenants distinguer les types d'encaissement, classer les pièces comptables et rapprocher le solde théorique du solde physique de la caisse</p>
3.2. Classer les pièces comptables	<ul style="list-style-type: none"> • Pièces comptables • Classement • Typologie des pièces comptables • Processus de classement des pièces comptables 	<p>L'apprenant s'exerce à travers les activités pratiques/théoriques devant ses paires à distinguer les types d'encaissement, placer les pièces comptables et rapprocher le solde théorique du solde initial de la caisse</p>
3.3. Rapprocher les soldes	<ul style="list-style-type: none"> • Solde non-compte • Solde théorique d'un compte • Solde physique d'un compte • Rapprochement des comptes 	<p>L'apprenant s'exerce à travers les activités pratiques/théoriques devant ses paires à distinguer les types d'encaissement, placer les pièces comptables et rapprocher le solde théorique du solde initial de la caisse</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Impact d'un mauvais rapprochement des comptes 	Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
4- Dresser le procès-verbal de clôture de caisse		
4.1. Élaborer le procès-verbal	<ul style="list-style-type: none"> • Arrêt de caisse • Procès-verbal • Processus d'arrêt de caisse • Rédaction d'un procès-verbal d'arrêt de caisse 	
4.2. Décharger la caissette	<ul style="list-style-type: none"> • Caissette • Décharge d'une caissette • Fiche de décharge • Mentions obligatoires d'une fiche de décharge 	<p>Le formateur à travers des images, vidéos et textes permettra aux apprenants d'arrêter une caisse, de dresser le procès-verbal d'arrêt de caisse et de décharger la caissette</p> <p>L'apprenant s'exerce à travers les activités pratiques/théoriques et devant ses pairs à arrêter une caisse, dresser un procès-verbal d'arrêt de caisse et à décharger une caissette.</p> <p>Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.</p>

COMPETENCE 11 : RECHERCHER L'EMPLOI**NUMERO : 11****DUREE D'APPRENTISSAGE : 42 h /3h****MODULE****ENTREPRENARIAT****FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE**

Les enseignements de cette compétence assurent à l'apprenant une meilleure connaissance de l'entreprise et de son environnement. Ils lui donnent des informations utiles dans la recherche de l'emploi et le préparent à s'adapter dans l'avenir dans un milieu professionnel.

DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE

La répartition du temps d'apprentissage est suggérée selon les proportions suivantes :

1. S'initier à la connaissance de l'entreprise et des éléments comptables, à l'économie, à des notions juridiques et sociales : 25%
2. S'approprier les techniques de recherche d'emploi : 35%
3. s'approprier les techniques de base de montage d'un projet de création d'entreprise (entrepreneuriat) : 35%

Évaluation : 5%

Il est suggéré de respecter l'ordre des éléments, tel que décrit dans le référentiel de formation.

Savoirs liés à la compétence**Balises****Activités d'enseignement et d'apprentissage****1. S'initier à la connaissance de l'entreprise et des éléments comptables, à l'économie, à des notions juridiques et sociales.**

1.1 Appliquer les notions d'entreprise, d'économie et de droit des affaires

- Diversité d'entreprises
- Classements selon la taille
- Découpage en fonction des services
- Entreprises et production
- Echanges économiques
- Impôts et prélèvements

Le formateur présente des cours théoriques sur les concepts et les principes de base de l'entreprise, de l'économie et du droit des affaires. Il soumet les apprenants aux études de cas d'entreprises réelles pour comprendre

COMPETENCE 11 : RECHERCHER L'EMPLOI

	<ul style="list-style-type: none">• Problèmes économiques• Concepts et principes de base du droit des affaires.	<p>comment ces notions sont appliquées dans des situations concrètes.</p> <p>Les apprenants effectuent des recherches individuelles ou en groupe sur des sujets spécifiques liés à l'entreprise, à l'économie et au droit des affaires. Ils participent à des débats et des discussions en classe pour approfondir leur compréhension et développer leur capacité de critique.</p> <p>Les apprenants participent à des stages en entreprise pour observer directement comment ces notions sont mises en pratique dans un environnement professionnel.</p>
1.2 Réaliser les opérations commerciales et les éléments comptables	<ul style="list-style-type: none">• Vente, achat et gestion des stocks• Logiciels de comptabilité• Enregistrement des transactions commerciales• Relevés financiers• Performances financières d'une entreprise.• Bilans comptables, comptes de résultat et budgets	<p>Le formateur organise des ateliers pratiques où les apprenants réalisent des opérations commerciales telles que la vente, l'achat, la gestion des stocks, etc. Ils utilisent des logiciels de comptabilité pour enregistrer les transactions commerciales, produire des relevés financiers et analyser les performances financières d'une entreprise.</p>

COMPETENCE 11 : RECHERCHER L'EMPLOI

Les apprenants effectuent des tâches pratiques telles que la préparation et l'interprétation de bilans comptables, de comptes de résultat et de budgets. Ils travaillent sur des projets de groupe où ils doivent créer et gérer une entreprise fictive, en effectuant toutes les opérations commerciales et comptables nécessaires.

2.S'approprier les techniques de recherche d'emploi

2.1 Monter un CV

- Principes de base de la rédaction d'un CV,
- Structure, contenu et mise en forme d'un CV
- Méthodologie de rédaction de CV

Le formateur présente les principes de base de la rédaction d'un CV, y compris la structure, le contenu et la mise en forme. Les apprenants étudient des exemples de CV pour comprendre les bonnes pratiques et les erreurs à éviter. Ils participent à des ateliers où ils doivent recevoir des conseils personnalisés sur la rédaction de CV. Les apprenants participent également à des simulations d'entretiens d'embauche où ils pourront discuter et affiner des CV en fonction des besoins du marché du travail.

COMPETENCE 11 : RECHERCHER L'EMPLOI

2.2 Appliquer les procédures de recherche d'emploi	<ul style="list-style-type: none">• Méthodes de recherche d'emploi (recherche en ligne, réseaux professionnels et salons de l'emploi)• Rédaction de lettres de motivation,• Préparation d'entretiens d'embauche• Stratégies de recherche d'emploi	<p>Les apprenants apprennent les différentes méthodes de recherche d'emploi, telles que la recherche en ligne, les réseaux professionnels et les salons de l'emploi. Ils participent à des ateliers sur la rédaction de lettres de motivation, la préparation d'entretiens d'embauche et le développement de compétences en communication.</p> <p>Sous le regard du formateur, ils effectuent des exercices pratiques de recherche d'emploi, tels que la rédaction de lettres de motivation adaptées à des offres d'emploi spécifiques. Ils reçoivent des conseils et des retours d'experts en carrière sur les stratégies de recherche d'emploi efficaces. Ils participent également à des entretiens simulés pour se préparer aux entretiens réels.</p>
3.S'approprier les techniques de base de montage d'un projet de création d'entreprise (entrepreneuriat)		
3.1 Examiner les conditions de réussite d'un projet de création ou d'auto emploi	<ul style="list-style-type: none">• Facteurs clés de réussite• Expériences des succès story• Viabilité d'un projet de création d'entreprise	Le formateur organise des études des cas d'entrepreneurs à succès et analyser

COMPETENCE 11 : RECHERCHER L'EMPLOI

- Aspects financiers, juridiques, marketing et opérationnels.
- Tendances du marché et opportunités d'entrepreneuriat.
- Défis, risques et stratégies de réussite liés à la création d'entreprise ou à l'auto-emploi.

les facteurs clés qui ont contribué à leur réussite.

Le formateur fait participer les apprenants à des séminaires et à des conférences animées par des entrepreneurs expérimentés qui partageront leurs expériences et leurs conseils.

Les apprenants travaillent sur des projets de groupe où ils doivent évaluer la viabilité d'un projet de création d'entreprise, en déterminants les aspects financiers, juridiques, marketing et opérationnels.

Ils effectuent des recherches individuelles sur des secteurs d'activité spécifiques pour comprendre les tendances du marché et les opportunités d'entrepreneuriat.

Enfin, les apprenants participent à des discussions en classe sur les défis, les risques et les stratégies de réussite liés à la création d'entreprise ou à l'auto-emploi.

COMPETENCE 11 : RECHERCHER L'EMPLOI

3.2 Présenter un plan d'affaires

- Principes de base de la rédaction d'un plan d'affaires
- Structure, sections clés et contenu nécessaire d'un plan d'affaires
- Elaboration d'un plan d'affaires

Le formateur expose sur les principes de base de la rédaction d'un plan d'affaires, y compris la structure, les sections clés et le contenu nécessaire. Les apprenants étudient des exemples de plans d'affaires pour comprendre les bonnes pratiques et les éléments essentiels. Ils participent à des ateliers où ils seront guidés dans l'élaboration d'un plan d'affaires pour un projet spécifique.

Les apprenants reçoivent des conseils et des retours d'experts en entrepreneuriat sur la façon d'améliorer leur plan d'affaires.

Ils présentent leur plan d'affaires devant un auditoire et reçoivent des commentaires et des suggestions pour l'améliorer.

COMPETENCE 12 : S'INTEGRER EN MILIEU PROFESSIONNEL	
NUMERO : 12	DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION : 294 heures/ 21h
MODULE	STAGE PROFESSIONNEL
FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE	
<p>Cette compétence est la dernière du programme de formation. Elle arrive au moment où l'apprenant doit commencer son intégration en milieu de travail. A ce moment, l'apprenant devra mettre en pratique dans l'entreprise, les compétences acquises pendant la formation. Les apprentissages à la réalisation de l'intégration en milieu de travail sont complétés, puisque l'intégration en milieu de travail se réalise en entreprise. Cette compétence donne droit à la validation des divers apprentissages réalisés pendant la formation. Elle permet d'acquérir des connaissances et d'attitudes nécessaires pour s'intégrer facilement au milieu de travail, en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.</p> <p>Cette compétence se subdivisera en deux : une première partie en première année appelée stage d'imprégnation et l'autre partie en deuxième année qui consiste en une mise en situation.</p>	
DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE	
<p>La répartition du temps d'apprentissage est suggérée selon les proportions suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Préparer son séjour en milieu de travail : 4% 2. Respecter les principes de discipline et de déontologie : 30% 3. Exécuter les activités en milieu de travail : 30% 4. Comparer ses perceptions aux réalités du métier : 6% 5. Rédiger le rapport de stage : 20% <p>Evaluation : 10%</p>	

L'ordre des éléments, tel que présenté dans le référentiel de formation devrait rester inchangé.		
Savoirs liés à la compétence	Balises	Activités d'enseignement et d'apprentissage
1. Préparer son séjour en milieu professionnel		
1.1 Prospecter les entreprises	<ul style="list-style-type: none"> • Choix des entreprises • Recherche et démarche pour obtenir une place de stage 	Les éléments de base sur les techniques de recherche et de prospection sont réitérés à l'apprenant par le formateur. L'apprenant reçoit les connaissances sur les stratégies de réussite de son séjour en milieu professionnel.
1.2 préparer un dossier de candidature	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques de rédaction • Modalités de présentation et de dépôt de la demande • Réseau professionnel et ressources 	
2. Respecter les principes de discipline et de déontologie		
2.1. Prendre connaissance du règlement de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Règlement de l'entreprise • Code de conduite • Code de déontologie • Personnes ressources • Comportement en formation et réalités de l'entreprise 	Les éléments essentiels et règles de discipline en vigueur au sein de l'entreprise sont indiqués par le formateur. L'apprenant les reçoit et les intègre dans son comportement pour réussir son cheminement professionnel.
2.2 Présenter son professionnalisme en milieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Respect du règlement de l'entreprise • Discipline personnelle et autonomie • Image de l'entreprise 	
3. Exécuter les activités en milieu professionnel		
3.1 Observer le contexte de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Produits et marché • Associations professionnelles 	L'apprenant exécutera les tâches qui lui sont confiées sous la conduite et la supervision de

	<ul style="list-style-type: none"> • Structure de l'entreprise • Conditions de travail • Relations interpersonnelles • Santé et sécurité 	l'encadreur. Le degré d'acquisition de ses apprentissages est mesuré. L'exécution des tâches permet de consolider les acquis et de démontrer l'adaptabilité aux changements.
3.2 Effectuer diverses tâches professionnelles prescrites	<ul style="list-style-type: none"> • Méthode de travail • Tâches prescrites • Qualité du travail fait • Économie du temps et des ressources • Utilisation du matériel et des équipements 	
3.3 S'adapter à des conditions nouvelles	5. Adaptation à des travaux complexes 6. Nouvelles conditions de réalisation <ul style="list-style-type: none"> • Évolution technologique • Équipements 	
3.4 Relater ses observations sur le contexte de travail et sur les tâches exercées dans l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Milieu professionnel • Pratiques professionnelles 	
4. Comparer ses perceptions aux réalités du métier		
4.1 Poser un jugement professionnel sur ses actions	<ul style="list-style-type: none"> • Perception du métier que l'on a avant le stage avec celle que l'on a après • Auto-évaluation • Actions à entreprendre pour combler les écarts 	Sous la conduite et la supervision de l'encadreur, l'apprenant développera un jugement professionnel
4.2 Évaluer l'influence de l'expérience sur le choix d'un futur emploi	<ul style="list-style-type: none"> • Conséquences du stage sur le choix d'un emploi 	
5. Rédiger le rapport de stage		

<p>5.1 Appliquer les techniques de rédaction administrative</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques de rédaction administrative • Éléments de contenu • Informations présentées • Apprentissages réalisés et situations rencontrées en milieu professionnel 	<p>Sous la conduite et la supervision de l'encadreur, l'apprenant rédigera son rapport de stage. Il sera jugé sur la qualité du rapport produit et surtout sur le respect des règles de rédaction administrative et de la pertinence des éléments qu'il présentera.</p>
---	---	---

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. ANNA SAM – 2009 – Les tribulations d’une caissière - Édition Stock – 192 pages
2. HARMONIE FREYBURGER – 2016 – les relations entre caissiers et clients – Dumas – version 1- 211 pages
3. MATHIAS WAELLI- 2014-caissière et après ? – Partage du savoir – 272 pages
4. ORGANISATION INTERNATIONALE DE LA FRANCOPHONIE, Les guides méthodologiques d’appui à la mise en œuvre de l’approche par compétences en formation professionnelle, Guide - Conception et réalisation des études sectorielles et préliminaires, 2007, 77pages
5. ORGANISATION INTERNATIONALE DE LA FRANCOPHONIE, Les guides méthodologies d’appui à la mise en œuvre de l’approche par compétences en formation professionnelle, Guide - Conception et réalisation d’un référentiel de métier-compétences, 2007.
6. ORGANISATION INTERNATIONALE DE LA FRANCOPHONIE, Les guides méthodologiques d’appui à la mise en œuvre de l’approche par compétences en formation professionnelle, Guide - Conception et production d’un guide pédagogique, 2007, 37p.
7. ORGANISATION INTERNATIONALE DE LA FRANCOPHONIE, Les guides méthodologiques d’appui à la mise en œuvre de l’approche par compétences en formation professionnelle, Guides - Conception et production d’un guide d’évaluation, 2007, 30p.
8. SAMURÇAY, R., & PASTRÉ, République du Cameroun. P. Stratégie de la formation professionnelle (2004).
9. SHARK MASUDI – 2021 – Métiers de la banque : le manuel du caissier – Éditions universitaires européennes – 72 pages
10. SOPHIE BERNARD – 2011 – Être caissière – Guide – 151 pages
11. SOPHIE BERNARD – 2011 – Être caissière (caissier) - Éditions universitaires européennes – 112 pages

EQUIPE DE VALIDATION

N°	NOMS ET PRÉNOMS	STRUCTURE D'ATTACHE	QUALIFICATION
1	M. ABDOULAYE	MINEFOP	INSPECTEUR DE FORMATION N°4
2	M.NGAPAN BENG Achille	MINEFOP	CADRE INSPECTION GENERALE DE FORMATION
3	Mme NGONO ANGOUNDA épouse BEBO Sophie Clarisse	COMMERCIAL GALILE	FORMATEUR
4	Mme MOTSO TOGUO Marie Félicite épse DJOKO	RICHY CONSULT	PROFESSIONNELLE
5	Mme YAP MBOUKOUOKO Clémentine	EXPRESS UNION FINANCE S.A	PROFESSIONNELLE
6	M.BONG EYOKO Pierre	Commercial Galile	PROFESSIONNEL