

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 COMPETENCES
(APC)*
REFERENTIEL D'EVALUATION (REVA)**

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 épse BEBO Sophie Clarisse	COMMERCIAL GALILE	FORMATEUR
4	Mme MOTSO TOGUO Marie Félicite épse DJOKO	RICHY CONSULT	PROFESSIONNELLE

TABLE DES MATIERES	
EQUIPE DE REDACTION	2
REMERCIEMENTS	4
ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES	5
EQUIPE DES PERSONNES CONSULTEES.....	6
I. PRESENTATION D'UN REFERENTIEL D'EVALUATION	7
A) NATURE	7
B) STRUCTURE.....	7
C) FINALITES	7
D) MODALITES D'EVALUATION DES COMPETENCES.....	8
E) ÉLÉMENTS PRESCRIPTIFS	8
II. PRÉSENTATION DES CONCEPTS ET DES PRINCIPALES DÉFINITIONS.....	8
A) CONCEPTS	8
B) PRINCIPALES DÉFINITIONS	9
III. DESCRIPTION SYNTHÈSE DU RÉFÉRENTIEL DE FORMATION	10
IV. PRESENTATION DES OUTILS	16
A) TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS.....	16
B) DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE.....	16
C) FICHE D'ÉVALUATION.....	17
V. ÉVALUATION DES COMPÉTENCES	17
COMPÉTENCES TRADUITES EN SITUATIONS.....	20
COMPÉTENCES TRADUITES EN COMPORTEMENT	39
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	82
EQUIPE DE VALIDATION	83

REMERCIEMENTS

Ce Référentiel d'Évaluation (REVA) a été élaboré et sera exploité 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 de la formation 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 Compétence
DFOP	Direction de la Formation et de l'Orientation Professionnelle
GP	Guide Pédagogique
GOPM	Guide d'Organisation Pédagogique et Matérielle
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
RF	Référentiel de Formation
REVA	Référentiel d'Évaluation
RMC	Référentiel Métier Compétences

EQUIPE DES PERSONNES CONSULTEES

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 COMMUNICATIO N	PROFESSIONNEL
09	DANTOUO Kelly	ACTION FOOD AND SANITARY SECURITY	PROFESSIONNEL
10	FONO Gisèle	PROLEG SA	PROFESSIONNEL
11	MAIDAKA IZA	JAM SERVICES	PROFESSIONNEL

I. PRESENTATION D'UN REFERENTIEL D'EVALUATION

a). Nature

Le Référentiel d'Évaluation (REVA) repose sur les compétences issues du Référentiel de Métier-Compétences (RMC) et de celles propres au projet de formation. Il est un guide proposant des orientations en matière d'évaluation des compétences : compétences traduites en comportement et compétences traduites en situation. Différents acteurs évoluant au sein du système de formation professionnelle, ils peuvent définir de manière différente l'expression : évaluation des apprentissages. C'est ainsi que l'apprenant, le formateur, les autres personnes qui travaillent dans la Structure de formation, les responsables de la gestion centrale de la formation, sont amenés à dégager divers points de vue sur la notion d'évaluation, selon qu'ils ont à l'intégrer dans leur apprentissage, à la mettre en application ou à la gérer. Prenant en compte tous ces cas de figure, on peut considérer que l'évaluation se situe au cœur des processus d'apprentissage, de formation et de gestion de la formation professionnelle.

Souvent, l'on a perçu ou retenu de la notion d'évaluation des apprentissages, l'aspect qui consiste à porter un jugement sur la maîtrise des compétences et sur la performance des apprenants qui souhaitent obtenir une qualification. Cette perception limite la place que devrait occuper l'évaluation au sein d'un processus de formation et d'apprentissage. En formation professionnelle, la fonction « évaluation » présente certaines caractéristiques et se déploie en s'appuyant sur des valeurs et des orientations de base. Tous ces éléments constituent un cadre de référence à partir duquel l'évaluation des apprentissages est structurée et mise en œuvre.

b) Structure

Le Référentiel d'Évaluation se présente comme suit :

- une présentation des concepts et des principales définitions ;
- une description synthétique du Référentiel de Formation ;
- une présentation des outils d'évaluation.

c) Finalités

L'évaluation des apprentissages constitue l'un des fondements du système de formation professionnelle. La transparence doit apparaître dans sa mise en place et sa réalisation, car la valeur et la reconnaissance de la qualification en dépendent. Pour être réalisé dans les normes, l'on doit s'appuyer sur une politique nationale d'évaluation des apprentissages.

Le volet le plus connu de l'évaluation est l'évaluation sommative ou de sanction. Les résultats de cette évaluation doivent être exprimés sous forme de « succès » ou d'« échec ». En effet, toute pédagogie de la réussite sur laquelle repose l'APC nécessite une étroite association entre formation, apprentissage et évaluation. L'évaluation doit non seulement être intégrée aux différentes phases d'acquisition des compétences, mais elle doit également constituer l'un des piliers de la démarche d'apprentissage de l'apprenant. L'acquisition d'une compétence ne peut se faire sans que l'apprenant ait développé sa capacité de juger des résultats atteints et de la

performance réalisée. Cet aspect de l'évaluation est appelé « évaluation formative », c'est-à-dire un soutien à l'apprentissage par la mesure et l'évaluation de sa progression. Dans la perspective d'une formation qualifiant l'apprenant pour l'exercice d'un métier, on vise un niveau d'acquisition des compétences énoncées dans le programme (RF) qui correspond à celui qui est attendu au seuil d'entrée sur le marché du travail.

d) Modalités d'évaluation des compétences

Il faut relever qu'évaluer une compétence implique des choix afin de ne pas surévaluer. Il faut, en effet, éviter d'évaluer un élément déjà pris en compte plusieurs fois et se concentrer sur les aspects importants de la compétence. Le modèle d'évaluation utilisé en APC impose une façon de faire dans l'élaboration des tableaux de spécifications au regard du nombre de points à distribuer et de la détermination du seuil de réussite. Les tableaux de spécifications regroupent, entre autres, les indicateurs et les critères d'évaluation relatifs aux éléments retenus de la compétence, dans le référentiel de formation, afin de reconnaître chaque compétence et de la sanctionner, en plus de déterminer un seuil de réussite.

e) Éléments prescriptifs

Les compétences issues du Référentiel de Métier-Compétences (RMC) et celles propres au projet de formation constituent l'essence même de cette formation. Leur apprentissage n'est pas facultatif ou optionnel. Les principaux éléments qui seront considérés comme obligatoires ou prescriptifs sont les suivants dans le cadre de la présente formation :

- La durée totale de formation, incluant le temps consacré à l'évaluation. Toutefois, la durée de la formation reliée à chaque compétence est facultative pour accorder une certaine souplesse aux Structures de formation ;
- Les Tableaux de spécifications et leurs différentes composantes :
 - éléments de la compétence et situations de mise en œuvre de la compétence ;
 - stratégies retenues ;
 - indicateurs et critères d'évaluation ;
 - points attribués aux critères d'évaluation ou critères cochés en relation avec le seuil de réussite ;
 - seuil de réussite ;
 - règle de verdict, le cas échéant

II. PRÉSENTATION DES CONCEPTS ET DES PRINCIPALES DÉFINITIONS

a) Concepts

La compétence en formation professionnelle se définit comme « le pouvoir d'agir, de réussir et de progresser, qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités de travail et qui se fonde sur un ensemble organisé de savoirs (ce qui implique certaines connaissances, habiletés

dans divers domaines, perceptions, attitudes, etc.) ». Puisque la compétence se définit de façon multidimensionnelle, son évaluation se doit de l'être également ; toutes les dimensions importantes d'une compétence sont donc considérées au moment d'en évaluer l'acquisition. Ainsi, l'évaluation porte sur les connaissances, les habiletés, les perceptions et les attitudes sur lesquelles se fonde la compétence. Tous les critères de performance d'un programme doivent obligatoirement être atteints et évalués en cours de formation ou aux fins de la sanction.

Le mode d'évaluation privilégiée en formation professionnelle est celui de type « critériel ». Ce type d'évaluation permet d'établir si une personne a atteint le niveau requis, en matière de performance ou de participation, au regard d'une tâche ou d'une activité, et ce, en fonction de critères précis. Il s'agit donc de vérifier dans quelle mesure un apprenant a atteint une compétence déterminée dans le programme de formation, selon les critères de performance du programme et selon les critères définis pour l'évaluation aux fins de la sanction, en évitant de le situer par rapport à ses pairs ou à un groupe.

b) Principales définitions

Activités d'apprentissage.

Actions diverses proposées par le formateur dans le but de favoriser l'atteinte d'un objectif d'apprentissage.

Appréciation.

Démarche de la pensée aboutissant à un jugement de valeur.

Banque d'épreuves.

Réserve d'épreuves couvrant les modules d'un programme de formation. La banque peut être informatisée ou sur papier.

Critère.

Élément auquel se réfère une personne pour juger, apprécier ou définir quelque chose.

Éléments critères.

Caractéristique d'une performance ou d'un produit. On se réfère à cette caractéristique pour mesurer ou donner une appréciation.

Épreuve.

Exercice donné sous forme écrite ou orale que subit un apprenant en classe ou lors d'un examen afin d'être jugé selon ses capacités.

Évaluation.

Action de juger et d'apprécier la valeur d'une chose, d'une technique, d'une méthode ou d'une personne.

Évaluation critériée.

Évaluation de la performance d'une personne lors de l'accomplissement d'une tâche et jugée par rapport à un seuil ou à un critère de réussite.

Évaluation formative.

Démarche d'évaluation qui consiste à vérifier la progression d'un apprenant au regard des objectifs, atteints ou non, à informer l'apprenant et le formateur sur les difficultés rencontrées afin de lui suggérer ou de lui faire découvrir des moyens de renforcer, améliorer ou/et corriger les acquis.

Évaluation multidimensionnelle.

Évaluation dont les différents aspects d'une compétence : savoirs, savoir être et savoir faire sont pris en compte.

Évaluation de sanction ou certificative.

Évaluation effectuée à la fin d'un module ou d'une formation pour attester de l'acquisition ou non de la compétence ou des compétences.

Fidélité d'un instrument d'évaluation.

Capacité d'un instrument de mesurer avec la même exactitude chaque fois qu'il est utilisé.

Jugement.

Démarche intellectuelle par laquelle une personne se forme une opinion et l'émet.

Règle de verdict.

Élément d'évaluation qui doit être obligatoirement réussi.

Reprise.

Synonyme du passage d'une nouvelle épreuve dans le cadre du même module après constat d'échec ou d'abandon. Le droit à la reprise est acquis lorsque l'apprenant n'a pas atteint le seuil de réussite d'un module.

Seuil de réussite.

Niveau de qualité à partir duquel on considère une performance comme réussie. Il peut s'agir d'une note ou d'une description qualitative se basant sur des critères.

Test d'une épreuve.

Essai d'une épreuve auprès d'un groupe restreint d'apprenants afin de vérifier la faisabilité et la validité de l'épreuve.

Tolérance.

Marge d'inexactitude ou d'erreur admise lors d'une épreuve de connaissances pratiques ou d'activités d'apprentissage pratique

Univoque.

Se dit d'une interprétation unique

Validité d'un instrument d'évaluation.

Capacité d'un instrument de mesurer réellement ce qu'il prétend évaluer.

Versions d'une épreuve.

Différentes épreuves évaluant la même compétence soient par une mise en situation différente, ou par la production d'un produit différent ou par la prestation d'un service différent mais dont les éléments critères sont identiques et de difficulté de même niveau.

III. DESCRIPTION SYNTHÈSE 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 s'appuie sur deux techniques différentes pour décrire les compétences : la traduction en comportement et la traduction en situation.

Ainsi, 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 du secteur industriel pouvant mener des activités de caisse seul, en équipe ou sous supervision, pour le compte d'une entreprise.

Dans l'exercice de son métier, le Caissier doit recevoir les clients, enregistrer les produits, annoncer le total du prix, vérifier les moyens de paiements, détecter les faux billets, encaisser le paiement, établir une facture, rendre la monnaie le tout avec le sourire, tenir un journal de caisse et rendre compte du montant de la recette journalière (correspondant aux ventes réalisées) au responsable des caisses.

Étant donné que le Caissier travaille souvent seul, en équipe ou sous supervision, il doit démontrer de bonnes attitudes relationnelles en milieu de travail ou même dans la société.

a) Tableau synthèse du référentiel de formation

De ce point de vue, les compétences ci-après pour le métier de caissier correspondant aux attitudes, habiletés et comportements attendus de la personne qui exerce ce métier ont été retenues.

N°	Énoncé de la compétence	Durée	CP	CG	Unités	Types d'objets	Types de compétences	Titre du Module
1	Se situer au regard du métier et de la formation	30	0	30	2	S	G	Métier et Formation
2	Communiquer en milieu professionnel	45	0	45	3	C	G	Communication en milieu professionnel
3	Prévenir les atteintes à la santé, à la sécurité, à l'intégrité physique et à l'environnement	30	0	30	2	S	G	Qualité, Hygiène, Santé, Sécurité et Environnement
4	Utiliser des stratégies d'accueil et de fidélisation	45	0	45	3	C	G	Fidélisation des clients
5	Gérer les conflits	60	0	60	4	C	G	Gestion des conflits
6	Enregistrer les produits	60	60	0	4	C	P	Enregistrement des produits
7	Encaisser les paiements	60	60	0	4	C	P	Encaissement des paiements
8	Dresser une facture	90	90	0	6	C	P	Facturation
9	Traiter des demandes de retours	60	60	0	4	C	P	Traitement des demandes de retours
10	Tenir le journal de caisse	90	90	0	6	C	P	Élaboration du journal de caisse
11	Rechercher un emploi	45	0	45	3	S	G	Entrepreneuriat
12	S'intégrer en milieu professionnel	315	315	0	21	S	P	Intégration en milieu professionnel

Une unité = 15 heures

Total	930	675	255	62
		72%	28%	

L'analyse globale du référentiel de formation est présentée sous forme de tableaux établis avant la rédaction du référentiel d'évaluation. Il s'agit du tableau d'analyse des compétences générales et du processus de travail ainsi que du tableau d'analyse des critères généraux de performance. Ces tableaux, produits à partir de la matrice des objets de formation, permettent de mettre en évidence les liens entre les compétences particulières et le processus de travail ou entre les compétences particulières et les compétences générales, liens qui seront retenus dans la stratégie d'évaluation. Ils permettent également de faire ressortir les critères principaux qui pourront être utilisés dans l'élaboration des outils d'évaluation. Finalement, ils permettent d'éviter la surévaluation qui consisterait à évaluer à de multiples reprises la même compétence ou le même élément de compétence. Ce sont des outils essentiels à l'élaboration des tableaux de spécifications.

b) Tableau d'analyse des compétences générales et du processus de travail

Caissier	Numéro de la compétence	Type d'objectif	Compétences générales						Processus de travail			Nombre de compétences	
			Se situer au regard du métier et de la formation	Communiquer en milieu professionnel	Prévenir les atteintes à la santé, à la sécurité, à l'intégrité physique et à l'environnement	Utiliser des stratégies d'accueil et de fidélité	Gérer les conflits	Rechercher un emploi	Planifier le travail	Effectuer les opérations de caisse	Rendre compte		
Compétences particulières													
Numéro de la compétence			1	2	3	4	5	11					06
Type d'objectif			S	C	S	C	C	S					
COMPÉTENCES PARTICULIÈRES													
Enregistrer les produits	6	C	<input type="checkbox"/>	●	●	●	●	<input type="checkbox"/>	●	●	●		
Encaisser les paiements	7	C	<input type="checkbox"/>	●	●	●	●	<input type="checkbox"/>	●	●	●		
Dresser une facture	8	C	<input type="checkbox"/>	●	●	●	●	<input type="checkbox"/>	●	●	●		
Traiter des demandes de retours	9	C	<input type="checkbox"/>	●	●	●	●	<input type="checkbox"/>	●	●	●		
Tenir le journal de caisse	10	C	<input type="checkbox"/>	●	●	●	●	<input type="checkbox"/>	●	●	●		
S'intégrer en milieu professionnel	12	S	⊗	⊗	⊗		⊗	⊗	⊗	⊗	⊗		
Nombre de compétences	06												12

● Réinvestissement au niveau de l'évaluation ⊗ Liens fonctionnels non retenus pour les fins d'évaluation □ Aucune application dans le référentiel de formation

c) Table d'analyse des critères généraux de performance

Caissier (Compétences traduites en comportement)	Numéro de la compétence	COMPETENCES TRADUITES EN COMPORTEMENT	Durée (h)	CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE								
				<i>Sens élevé dans l'organisation de travail.</i>	<i>Respect des règles de sécurité, d'hygiène, des consignes et de l'environnement.</i>	<i>Suivi des règles de courtoisie et interprétation correcte des besoins de la clientèle.</i>	<i>Se conformer au règlement intérieur et des procédures de l'entreprise.</i>	<i>Utilisation appropriée du matériel informatique, notions de base en comptabilité générale, travail soigné et rapide.</i>	<i>Observer les normes et procédure interne, utilisation appropriée des moyens de paiement</i>	<i>Considérer des obligations légales et procédures interne en matière de facturation</i>	<i>Déferer des obligations légales et procédures internes en matière de retour de marchandise</i>	<i>Respect des obligations légales et procédures internes en matière de Comptabilité Générale, travail soigné, précis et concis.</i>
Communiquer en milieu professionnel	2	C	45	Δ	□	Δ	Δ	□	Δ	□	Δ	Δ
Utiliser des stratégies d'accueil et de fidélisation	4	C	45	Δ	Δ	Δ	Δ	○	○	○	Δ	○
Gérer les conflits	5	C	60	Δ	Δ	Δ	Δ	○	Δ	Δ	Δ	Δ
Enregistrer les produits	6	C	60	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ
Encaisser les paiements	7	C	60	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	○	Δ
Dresser une facture	8	C	90	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ
Traiter les demandes de retours	9	C	60	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ
Tenir le journal de caisse	10	C	90	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ
<p>□ Aucune relation dans le programme de formation Δ Retenu au niveau de l'évaluation ○ Critères non retenus pour les fins d'évaluation de sanction</p>												

IV. PRESENTATION DES OUTILS

Les outils pour l'évaluation de chacune des compétences retenues pour le métier de "Caissier" donnent une présentation qui répond bien aux exigences de l'évaluation.

Ces outils comprennent :

- Les tableaux de spécifications ;
- La description de l'épreuve ;
- La fiche d'évaluation ou de la participation.

a) Tableau de spécifications

Le tableau de spécifications pour l'évaluation d'une compétence traduite en comportement ou en situation présente les indicateurs et les critères d'évaluation relatifs aux éléments et aux situations du programme de formation retenus pour l'évaluation aux fins de la sanction. Pour chaque situation ou élément, on formule un ou des indicateurs de performance, qui présentent un aspect à évaluer ou qui précisent sous quel angle on compte évaluer un élément de compétence. Les indicateurs sont accompagnés de critères d'évaluation sur lesquels on se base pour juger si la performance évaluée est satisfaisante.

Pour un objectif pédagogique traduit en comportement, la pondération (ou le poids relatif) accordée à chaque critère est indiquée, ainsi que le seuil de réussite attendu. Les éléments d'évaluation reposent sur des comportements relatifs aux tâches ou aux productions particulières du métier. Pour l'évaluer, on dispose des stratégies d'évaluation suivantes :

- L'évaluation du produit de travail ;
- L'évaluation du processus de travail ;
- Une combinaison des stratégies précédentes.

Pour un objectif pédagogique traduit en situation, on retrouve les critères dont le formateur se sert pour juger (inférer) si la compétence est acquise au-delà de la participation de l'apprenant aux activités.

b) Description de l'épreuve

La description de l'épreuve, élaborée à partir du tableau de spécifications, vise à uniformiser le niveau de complexité des différentes épreuves assorties aux compétences du programme de formation et à soutenir l'élaboration des épreuves administrées dans les centres de formation. Elle est présentée à titre de suggestion et tourne autour de quatre éléments suivants :

- Les renseignements généraux ;
- Le déroulement de l'épreuve ;
- Le matériel ;
- Les consignes particulières.

c) Fiche d'évaluation

La fiche d'évaluation reprend les indicateurs et les critères d'évaluation adoptés pour l'évaluation aux fins de la sanction (tableaux de spécifications) et les précise davantage, le cas échéant, sous forme d'éléments d'observations. Ces fiches peuvent aussi faire mention des marges de tolérance acceptées. Elle fait état de la pondération associée aux critères d'évaluation. Elle présente aussi le seuil de réussite fixé dans le tableau de spécifications. La fiche d'évaluation guide les centres de formation et les formateurs dans la description des épreuves au moment de la réalisation des activités d'évaluation et, comme les descriptions d'épreuve ou de participation, elle est fournie à titre de suggestion.

Lorsque la stratégie d'évaluation correspond à un processus de travail, les épreuves mixtes (connaissances pratiques et activités d'apprentissage pratique) sont recommandées.

Cependant, lorsque la stratégie d'évaluation correspond à un produit, une épreuve conduisant au développement des activités d'apprentissage pratique est recommandée.

V. ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

a. Modalités d'évaluation formative

Il faut relever qu'évaluer une compétence implique des choix afin de ne pas surévaluer. Il faut, en effet, éviter d'évaluer un élément déjà pris en compte plusieurs fois et se concentrer sur les aspects importants de la compétence. Le modèle d'évaluation utilisé en APC impose une façon de faire dans l'élaboration des tableaux de spécifications au regard du nombre de points à distribuer et de la détermination du seuil de réussite. Les tableaux de spécifications regroupent, entre autres, les indicateurs et les critères d'évaluation relatifs aux éléments retenus de la compétence, dans le référentiel de formation, afin de reconnaître chaque compétence et de la sanctionner, en plus de déterminer un seuil de réussite.

b. Éléments d'évaluation

Type de compétence	Éléments
Compétence traduite en situation	<ul style="list-style-type: none">• Tableau de spécifications• Description de l'engagement• Fiche d'évaluation
Compétence traduite en comportement	<ul style="list-style-type: none">• Tableau de spécifications• Description de l'épreuve• Fiche d'évaluation

Dans le cas de la compétence traduite en comportement, les éléments de l'évaluation reposent sur des comportements relatifs aux tâches ou aux productions particulières du métier.

Dans le cas des compétences traduites en situation, l'évaluation est orientée sur l'engagement de l'apprenant dans la démarche qui lui est proposée durant la formation.

c. Évaluation sommative

Deux types d'épreuves constituent l'évaluation sommative au MINEFOP. Il s'agit :

- L'Épreuve Professionnelle de Synthèse : c'est une épreuve d'ordre procédurale qui consiste à évaluer les connaissances et savoirs être du candidat sur l'ensemble des compétences acquises durant sa formation. Sa note éliminatoire est de « inférieure à 8/20 ».
- L'Épreuve de mise en situation professionnelle : c'est une épreuve d'ordre pratique qui l'apprenant en situation de travail. Il permet d'évaluer les savoirs faire de l'apprenant relevant du cœur du métier. Sa note éliminatoire est de « inférieure à 14/20 ».

Les contenus type des dites épreuves sont définis ainsi qu'il suit :

Tableau 1 : Synthèse du programme 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 fidélité	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	Entrepreneuriat	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						

Le tableau de synthèse ci-dessus présente l'énoncé des 12 compétences du métier de Caissier, faisant objet d'évaluation certificative dans le Référentiel d'évaluation. Il décrit pour chaque compétence, les modalités d'évaluation privilégiées (épreuve de connaissance pratique ou épreuve pratique) et les stratégies (processus, produit, propos) retenues par l'équipe d'élaboration du référentiel pour certifier chaque compétence. Il précise la durée totale de chaque épreuve de certification et le seuil de réussite. Concernant le matériel indispensable lors de l'administration des épreuves, le tableau ramène à la fiche descriptive de chaque épreuve.

Renseignements complémentaires

Certaines épreuves comportent deux parties : une partie relative aux connaissances pratiques et une partie pratique. Pour ces épreuves, la partie relative aux connaissances pratiques est individuelle alors que la partie pratique peut être traitée en équipe de maximum cinq (5) candidats, mais chaque candidat est évalué sur sa participation au travail d'équipe.

Grille de rétroaction

La grille de rétroaction en annexe est destinée à assurer l'amélioration continue des épreuves. Elle comporte des questionnaires destinés aux évaluateurs. Elle est renseignée par ces derniers puis acheminée à la direction chargée des examens et concours qui fait la synthèse.

COMPÉTENCES TRADUITES EN SITUATIONS

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS			
Métier	Caissier(e)	Code : MEFO 01	
N°01 et énoncé de la compétence :	1 – se situer au regard du métier et de la formation	Durée d'apprentissage :	30 h
Éléments de la compétence	Indicateurs	Critères d'évaluation	
S'informer sur le métier	1. Recueil de données sur la nature et sur les exigences du métier	1.1 Description judicieuse de la nature et des exigences de l'emploi	<input type="checkbox"/>
	2. Recueil de données sur les caractéristiques du marché du travail	2.1 Résumé succinct des principales caractéristiques du travail	<input type="checkbox"/>
S'informer sur le programme de formation et engagement de la démarche	3. Collecte d'informations sur le programme, la démarche de formation et d'évaluation	3.1 Description des compétences à acquérir	<input type="checkbox"/>
		3.2 Description correcte des modes d'évaluation	<input checked="" type="checkbox"/>
	4. Participation à une rencontre de groupe	4.1 Expression correcte de la perception du programme de formation	<input type="checkbox"/>
		4.2 Comparaison correcte de sa perception du programme de formation avec le marché du travail	<input type="checkbox"/>
Évaluer et confirmer son engagement	5. Évaluation des aptitudes	5.1 Précision correcte de goûts, aptitudes, champs d'intérêt et qualités personnelles	<input checked="" type="checkbox"/>
		5.2 synthèse correcte des différents aspects du métier	<input type="checkbox"/>

	6. Présentation d'un bilan personnel	6.1 choix final de poursuite ou non du programme de formation	■
Seuil de réussite : 6 des 9 critères d'évaluation, dont les critères noircis, pour que l'on considère la compétence acquise			

DESCRIPTION DE L'ENGAGEMENT	Code : MEFO 01
Compétence 1 : Se situer au regard du métier et de la formation	
<p>Renseignements généraux</p> <p>L'évaluation de la participation de l'apprenant à des activités vise à assurer l'acquisition de la compétence : « Se situer au regard du métier et de la démarche de formation ».</p> <p>L'évaluation de la participation est faite tout au long du module par le formateur, à l'aide d'une grille. Elle porte sur la participation de l'apprenant aux différentes activités individuelles, en groupe et en sous-groupe, et non sur les résultats obtenus.</p> <p>L'épreuve comprend trois parties. Chacune des parties est accompagnée de consignes particulières.</p> <p>Déroulement</p> <p>➤ <i>S'informer sur le métier</i></p> <p>Cette partie recueille des données sur la majorité des sujets à traiter et exprime convenablement la perception du métier au moment d'une rencontre de groupe en faisant le lien avec l'information recueillie.</p> <p>Dans leur recherche, les apprenants auront à préciser :</p> <ul style="list-style-type: none"> – deux types d'entreprises et leurs produits ou services offerts; – des perspectives d'emploi et l'échelle de salaires dans ce milieu professionnel; – des tâches associées au métier; – les principales conditions de travail ; – les conditions d'entrée sur le marché de travail ; – des habiletés et des comportements qui sont propres au métier. <p>➤ <i>S'informer sur le programme de formation et engagement de la démarche</i></p> <p>L'évaluation de cette partie porte sur la participation de l'apprenant aux discussions de groupe, sur les exigences auxquelles il faut satisfaire pour pratiquer le métier et la perception qu'ont les apprenants de la formation.</p> <p>Au cours de la discussion, l'apprenant aura :</p> <ul style="list-style-type: none"> – à présenter au moins trois avantages et trois inconvénients à pratiquer le métier; – à commenter quelques règles de l'éthique professionnelle; – à échanger des points de vue sur l'approche par compétences et son influence sur les apprentissages et les modes d'évaluation; – à commenter les modules indiqués au tableau synthèse du programme. <p>➤ <i>Évaluer et confirmer son engagement</i></p>	

L'évaluation de cette partie porte sur la qualité du rapport rédigé expliquant principalement le choix de l'orientation professionnelle de l'apprenant.

Dans le rapport, l'apprenant aura :

- à démontrer, par quelques exemples, comment son choix d'orientation par rapport à la profession de caissier est en conformité ou non avec ses aptitudes et ses champs d'intérêt;
- à donner des exemples quant aux possibilités d'exercer le métier et de progresser dans ce métier.

FICHE D'ÉVALUATION		Code : MEFO 01
N°01et énoncé de la compétence	1. Se situer au regard du métier et de la formation	Durée 2h
Module 1 : Métier et formation		
Nom de l'apprenant :		
Structure de formation :		
Date de l'évaluation :		
Signature du formateur :	Résultat	
	SUCCESS	ECHEC
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ELEMENTS D'OBSERVATION	Jugement	
	OUI	NON
1. Recueil de données sur la nature et sur les exigences du métier		
1.1 Décrit la nature de l'emploi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Recueil de données sur les caractéristiques du marché du travail		
2.1 Résume les principales caractéristiques du travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Collecte d'informations sur le programme, la démarche de formation et l'évaluation		
3.1 Décrit les compétences à acquérir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Décrit les modes d'évaluation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Participation à une rencontre de groupe		
4.1 Exprime sa perception du programme de formation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 Compare sa perception du programme de formation avec le marché du travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Présentation d'un bilan personnel		
5.1 Précision correcte de goûts, aptitudes, champs d'intérêt et qualités personnelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 synthèse correcte des différents aspects du métier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Présentation d'un bilan personnel		
6.1 choix final de poursuite ou non du programme de formation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TOTAL :	/9	
Seuil de réussite : 6 oui sur une possibilité de 9(dont la satisfaction aux exigences des critères d'évaluation 3.2, 5.1 et 5.3.		
Remarque :		

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

Métier	Caissier(e)	Code : QHSE 03	
N°03 et Énoncé de la compétence	3. Prévenir les atteintes liées à la santé, à la sécurité au travail et à l'environnement	Durée d'apprentissage	30h
Éléments de la compétence	Indicateurs	Critères d'évaluation	
S'informer des lois et des règlements sur la santé et la sécurité au travail	1. Identification du corpus et du dispositif juridique	1.1 Interprétation juste de la législation du travail.	<input checked="" type="checkbox"/>
		1.2 Relevé approprié des normes et des procédures de santé et de sécurité au travail.	<input type="checkbox"/>
	2. Lecture des pictogrammes	2.1 Repérage adéquat de l'information dans les documents et les pictogrammes.	<input type="checkbox"/>
Identifier les risques relatifs à la santé et à la sécurité dans l'environnement professionnel	3. Identification des risques liés à la santé en milieu professionnel	3.1 Repérage correct des situations à risques et des sources de dangers.	<input type="checkbox"/>
		3.2 Appréciation juste des risques associés à la situation.	<input type="checkbox"/>
	4. Identification des risques liés à la sécurité et à l'environnement	4.1 Anticipation juste des dangers actuels ou potentiels.	<input type="checkbox"/>
		4.2 Reconnaissance juste des comportements et des attitudes comportant des risques.	<input checked="" type="checkbox"/>
Appliquer des mesures préventives	5. Distinction des équipements de protection individuelle et collective	5.1 Utilisation conforme des équipements de protection individuelle et collective	<input checked="" type="checkbox"/>

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS			
Métier	Caissier(e)	Code : QHSE 03	
N°03 et Énoncé de la compétence	3. Prévenir les atteintes liées à la santé, à la sécurité au travail et à l'environnement	Durée d'apprentissage	30h
Éléments de la compétence	Indicateurs	Critères d'évaluation	
reliées à l'hygiène, la santé et la sécurité en milieu professionnel	6. Identification des normes de sécurité	5.2 Reconnaissance juste des mesures préventives.	<input checked="" type="checkbox"/>
		6.1 Reconnaissance appropriée des conséquences du non-respect des normes sur le plan individuel et celui de l'entreprise.	<input type="checkbox"/>
		6.2 Association appropriée des normes d'hygiène, de santé et de sécurité aux zones de travail	<input type="checkbox"/>
Intervenir en situation d'urgence	7. Évaluation du niveau de gravité de la situation	7.1 Appréciation juste de la gravité de la situation	<input type="checkbox"/>
		7.2 Manifestation d'attitudes et de comportements sécurisants et réconfortants.	<input type="checkbox"/>
	8. Organisation de l'intervention d'urgence	8.1 Exécution efficace des interventions de premier niveau en cas d'accident.	<input checked="" type="checkbox"/>
		8.2 Respect de la procédure d'appel aux ressources compétentes.	<input type="checkbox"/>
Prévenir les infections transmissibles sexuellement (IST), le virus d'immunodéficience	9. Information sur les maladies infectieuses	9.1 Collecte d'information pertinente sur les modes de transmission, l'évolution et les moyens de prise en charge.	<input type="checkbox"/>

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS			
Métier	Caissier(e)	Code : QHSE 03	
N°03 et Énoncé de la compétence	3. Prévenir les atteintes liées à la santé, à la sécurité au travail et à l'environnement	Durée d'apprentissage	30h
Éléments de la compétence	Indicateurs	Critères d'évaluation	
humaine (VIH/SIDA) et d'autres maladies transmissibles	10. Reconnaissance des conséquences	10.1 Reconnaissance des conséquences possibles de comportements inappropriés.	<input type="checkbox"/>
Développer un comportement écologiquement responsable	11. Information sur les normes environnementales	11.1 Synthèse des informations recueillies	<input checked="" type="checkbox"/>
	12. Information sur les risques et dégâts des produits utilisés	12.1 Cueillette d'informations pertinentes	<input type="checkbox"/>
<p>Seuil de réussite: Quatorze des dix-neuf critères d'évaluation, dont les critères cochés, pour que l'on considère la compétence acquise</p>			

DESCRIPTION DE L'ENGAGEMENT		Code : QHSE 03
N° 03 et Énoncé de la compétence	3. Prévenir les atteintes liées à la santé, à la sécurité au travail et à l'environnement	
<p><i>Renseignements généraux</i></p> <p>L'épreuve a pour but d'évaluer l'engagement de l'apprenant dans un processus évolutif visant l'acquisition de la compétence « Prévenir les atteintes à la santé, à la sécurité, à l'intégrité physique et à l'environnement ».</p> <p>L'évaluation des connaissances de l'apprenant est faite tout au long de la formation par le formateur. L'évaluation des habiletés pratiques et des comportements adéquats sera aussi réalisée pendant la durée complète du programme, mais par l'entremise des compétences particulières.</p> <p>Le jugement devrait porter sur la recherche d'informations ainsi que leur intégration dans le cheminement professionnel de l'apprenant et sa façon de comprendre ses rôles et obligations.</p> <p><i>Déroulement</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>S'informer des lois et des règlements sur la santé et la sécurité au travail</i> <p>L'évaluation de l'apprenant s'effectuerait à l'occasion d'une rencontre de groupe qui précise les éléments du cadre juridique dans lequel s'exerce le métier. Durant cette rencontre, l'apprenant devrait déterminer au moins deux droits et deux devoirs qui sont ceux d'un employé œuvrant pour une entreprise du secteur. Une telle rencontre devrait être dirigée de manière que toutes les personnes aient l'occasion de s'exprimer.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Appliquer des mesures préventives reliées à l'hygiène, la santé et la sécurité au travail</i> <p>L'apprenant devrait remettre un rapport/compte rendu écrit dans lequel il explique les risques associés au métier qu'il a choisi et les comportements sécuritaires qu'il doit manifester. Dans ce rapport, il devrait démontrer sa prise de conscience au regard des risques et réalités de son environnement de travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Prévenir les infections transmissibles sexuellement (ITS), le virus d'immunodéficience humaine (VIH/SIDA) et d'autres maladies transmissibles</i> <p>L'évaluation de l'apprenant s'effectuerait à l'occasion d'une rencontre de groupe qui porte sur la prévention des MST et du VIH. Durant cette rencontre, l'apprenant serait appelé à réfléchir sur les comportements préventifs et sur les risques sur la santé. Une telle rencontre devrait être dirigée de manière que toutes les personnes aient l'occasion de s'exprimer, démontrant ainsi leur prise de conscience.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Intervenir en situation d'urgence</i> <p>L'évaluation de l'apprenant s'effectuerait à l'occasion d'une rencontre de groupe qui porte sur la mise en relation du métier avec les obligations de celui qui le pratique sur le plan de la prévention des atteintes à la santé et à la sécurité. Durant cette rencontre, l'apprenant devrait établir au moins deux liens entre son métier et les organismes en charge dans le domaine. Une telle rencontre devrait être dirigée de manière que toutes les personnes aient l'occasion de s'exprimer.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Développer un comportement écologiquement responsable</i> 		

DESCRIPTION DE L'ENGAGEMENT		Code : QHSE 03
N° 03 et Énoncé de la compétence	3. Prévenir les atteintes liées à la santé, à la sécurité au travail et à l'environnement	
<p>L'évaluation de l'apprenant s'effectuerait à l'occasion d'une cueillette d'informations et de la production d'une synthèse écrite. L'apprenant devrait identifier au moins deux normes environnementales spécifiques à son métier et les principaux produits qui peuvent avoir un impact sur l'environnement. Dans ce rapport, il devrait démontrer sa prise de conscience au regard des impacts de son métier sur l'environnement et des responsabilités qui lui incombent dans la protection de celui-ci.</p>		

FICHE D'ÉVALUATION		Code : QHSE 03	
N°03 et Énoncé de la compétence	Prévenir les atteintes liées à la santé, à la sécurité au travail et à l'environnement	Durée : 2 h	
Nom de l'apprenant: Établissement d'enseignement: Date de l'évaluation: Signature du formateur:		Résultat	
		SUCCÈS	ÉCHEC
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ÉLÉMENTS D'OBSERVATION			
		Jugement	
1. Identification du corpus et du dispositif juridique		OUI	NON
1.1 Interprétation juste de la législation du travail.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Relevé approprié des normes et des procédures de santé et de sécurité au travail.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Lecture des pictogrammes		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1 Repérage adéquat de l'information dans les documents et les pictogrammes.			
3. Identification des risques liés à la santé en milieu de travail		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1 Repérage correct des situations à risques et des sources de dangers.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Appréciation juste des risques associés à la situation.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Identification des risques liés à la sécurité et à l'environnement		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1 Anticipation juste des dangers actuels ou potentiels.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 Reconnaissance juste des comportements et des attitudes comportant des risques.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Distinction des équipements de protection individuelle et collective		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.1 Utilisation conforme des équipements de protection individuelle et collective		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 Reconnaissance juste des mesures préventives.			
6. Identification des normes de sécurité		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.1 Reconnaissance appropriée des conséquences du non-respect des normes sur le plan individuel et celui de l'entreprise.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2 Association appropriée des normes d'hygiène, de santé et de sécurité aux zones de travail.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Évaluation du niveau de gravité de la situation		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.1 Appréciation juste de la gravité de la situation		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FICHE D'ÉVALUATION		Code : QHSE 03	
N°03 et Énoncé de la compétence	Prévenir les atteintes liées à la santé, à la sécurité au travail et à l'environnement	Durée : 2 h	
7.2 Manifestation d'attitudes et de comportements sécurisants et réconfortants.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ORGANISATION DE L'INTERVENTION D'URGENCE			
8.1 Exécution efficace des interventions de premier niveau en cas d'accident.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2 Respect de la procédure d'appel aux ressources compétentes.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Information sur les maladies infectieuses			
9.1 Collecte d'information pertinente sur les modes de transmission, l'évolution et les moyens de prise en charge.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Reconnaissance des conséquences			
10.1 Reconnaissance des conséquences possibles de comportements inappropriés.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Information sur les normes environnementales			
11.1 Synthèse des informations recueillies		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Information sur les risques et dégâts des produits utilisés			
12.1 Cueillette d'informations pertinentes		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TOTAL:		/19	
Seuil de réussite: Quatorze des dix-neuf critères d'évaluation, dont la satisfaction aux exigences des critères 1.1, 3.1, 3.2, 4.1, 4.2, 7.1			
Remarque			

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

Métier	Caissier		Code : ENTR 11	
N° 11 et Énoncé de la Compétence	11-Rechercher un emploi		Durée d'apprentissage	45heures
Éléments de la compétence	Stratégie	Indicateurs	Critères d'évaluation	Points
S'initier à la connaissance de l'entreprise et des éléments comptables, à l'économie, à des notions juridiques et sociales.	Processus	1. Notion d'entreprise, notions en économie, notions de base en droit des affaires,	1.1 Mise en pratique conforme des notions de base	20
		2. Réalisation judicieuse des opérations commerciales et des éléments comptables	2.1 Réalisation judicieuse des opérations commerciales et des éléments comptables	10
S'approprier les techniques de recherche d'emploi	Produit	3. Montage des CV	3.1 Montage judicieux des CV	10
	Processus	4. Application des procédures de recherche d'emploi	4.1 Application judicieuse des procédures de recherche d'emploi	25
S'approprier les techniques de base de montage d'un projet de création d'entreprise (entrepreneuriat).	Processus	5. Examen des conditions de réussite d'un projet de création ou d'auto emploi	5.1 Examen judicieux des conditions de réussite d'un projet de création ou d'auto emploi	10
		6. Présentation d'un plan d'affaires	6.1 Rédaction correcte d'un plan d'affaires	25

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE		Code : ENTR11
N°11 et Énoncé de la Compétence	11-Rechercher un emploi	
<p>Renseignements généraux</p> <p>L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence relative à « Rechercher un emploi ».</p> <p>Il s'agit d'une épreuve qui prend en considération une portion d'évaluation des connaissances pratiques et celle d'activités d'apprentissage pratique.</p> <p>L'épreuve d'activités d'apprentissage pratique pourrait être administrée individuellement ou en groupe.</p> <p>L'évaluation des connaissances pratiques pourrait être réalisée avec l'ensemble des apprenants.</p> <p>L'épreuve pourrait être d'une durée de 3 heures, ce qui inclut la phase pratique et celle de l'évaluation des connaissances pratiques.</p> <p>Déroulement de l'épreuve</p> <p>On pourra demander à l'apprenant de jouer le rôle d'un candidat soumis à une interview pour un emploi.</p> <p>Matériel</p> <ul style="list-style-type: none"> - 01 table ; - 03 chaises pour le jury ; - 01 chaise pour l'apprenant ; - Questionnaires ; - Papier et stylos. <p>Consignes particulières</p> <p>L'épreuve pourrait être administrée durant le temps d'apprentissage d'une compétence subséquente (compétence 13) ou d'une compétence évaluée en parallèle, (compétences 12) ; L'observation pourrait être faite en simulation pour le premier cas d'évaluation.</p> <p>En cas d'échec, l'épreuve pourrait être reprise dans son ensemble. Si un seul élément est très faible comparativement aux autres pour lesquels les performances de l'apprenant seraient excellentes, seul cet élément pourrait être repris.</p>		

FICHE D'EVALUATION		Code : ENTP 11	
N° 11 et Énoncé de la Compétence	11-Rechercher un emploi	Durée : 3h	
Nom de l'apprenant : Structure de formation : Date de l'évaluation :		Résultat	
Signature du formateur : <input type="text"/>		SUCCES	ECHEC
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ELEMENTS D'OBSERVATION	OUI	NON	RESULTATS
1. NOTION D'ENTREPRISE, NOTIONS EN ECONOMIE, NOTIONS DE BASE EN DROIT DES AFFAIRES 1.1 Mise en pratique conforme des notions de base			0 ou 20
2. REALISATION JUDICIEUSE DES OPERATIONS COMMERCIALES ET DES ELEMENTS COMPTABLES 2.1 Réalisation judicieuse des opérations commerciales et des éléments comptables			0 ou 10
3. MONTAGE DES CV 3.1 Montage judicieuse des CV			0 ou 10
4. APPLICATION DES PROCEDURES DE RECHERCHE D'EMPLOI 4.1 Application judicieuse des procédures de recherche d'emploi			0 ou 25
5. EXAMEN DES CONDITIONS DE REUSSITE D'UN PROJET DE CREATION OU D'AUTO EMPLOI 5.1 Examen judicieuse des conditions de réussite d'un projet de création ou d'auto emploi			0 ou 10
6. PRESENTATION D'UN PLAN D'AFFAIRES 6.1 Rédaction correcte d'un plan d'affaires			0 ou 25
TOTAL			/100
Seuil de réussite : 70%			
Remarque :			

TABLEAU DE SPECIFICATIONS			
Métier	Caissier	Code : STPR12	STAG....
N° 12 et Énoncé de la Compétence	S'intégrer au milieu professionnel	Durée d'apprentissage	315 heures
Éléments de la compétence	Indicateurs	Critères d'évaluation	
Préparer son séjour en milieu de travail	1. Recueil des données pertinentes pour le stage	1.1 Recueil correct des données pertinentes pour le stage	<input type="checkbox"/>
		1.2 Description exhaustive des tâches prévues pour son stage	
	2. Choix des stages	2.1 Choix judicieux des entreprises pour le stage	<input type="checkbox"/>
		2.2 Élaboration conforme du dossier de stage	
Respecter les principes de discipline et de déontologie	3. Distinction des règles de conduite	3.1 Respect des consignes, des règlements, de la hiérarchie et des normes environnementales	<input checked="" type="checkbox"/>
	4. Application des règles de conduite de l'entreprise	4.1 Démonstration des qualités personnelles et professionnelles	
Exécuter les activités en milieu de travail	5. Utilisation des équipements	5.1 Exécution appropriée des tâches	<input checked="" type="checkbox"/>
		5.2 Assimilation parfaite et démonstration des opérations liées au métier	
	6. Exécution ou participation aux tâches	6.1 Développement des attitudes professionnelles	
		6.2 Choix et utilisation adéquats des matériels de l'entreprise	
Comparer ses perceptions aux réalités du métier	7. Participation à des échanges sur le stage	7.1 Résumé de l'expérience de stage	<input type="checkbox"/>
	8. Relation entre la formation et les exigences du milieu de travail	8.1 Démonstration de l'influence du stage sur le choix d'un futur emploi	

Rédiger le rapport de stage	9. Respect du canevas de rédaction du rapport de stage	9.1 Respect des principes de la langue utilisée	<input type="checkbox"/>
		9.2 Pertinence du contenu du rapport	<input type="checkbox"/>
	10. Rédaction du rapport de stage	10.1 Rédaction soignée et concise	
Seuil de réussite : 3 des 5 critères d'évaluation, dont les critères noircis, pour que l'on considère la compétence acquise			

DESCRIPTION DE L'ENGAGEMENT		Code : STAG12
N° 12 et Énoncé de la Compétence	12-S'intégrer au milieu professionnel	
<p>Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer l'engagement de l'apprenant dans la démarche qui vise à assurer l'acquisition de la compétence « S'intégrer au milieu professionnel ». L'évaluation de l'apprenant est faite tout au long de la durée de stage par le maître de stage et par un jury après le retour de stage.</p> <p>Déroulement de l'épreuve</p> <p>➤ Préparer son séjour en milieu de travail L'évaluation de l'apprenant s'effectuerait à l'occasion d'une rencontre de groupe qui porte sur la recherche et la prospection des entreprises du domaine de Caissier. Durant cette rencontre, l'apprenant devrait établir au moins deux liens entre son métier et les entreprises d'agro-industrie. Une telle rencontre devrait être dirigée de manière à ce que tous les apprenants aient l'occasion de s'exprimer. L'évaluation de l'apprenant s'effectuerait également à l'occasion d'une production écrite où l'apprenant présentera les démarches à entreprendre pour obtenir une place de stage.</p> <p>➤ Respecter les principes de discipline et de déontologie L'évaluation de l'apprenant s'effectuerait à l'occasion d'une rencontre de groupe qui présente le règlement et le code de conduite de l'entreprise. Durant cette rencontre, l'apprenant devrait déterminer au moins deux principes et deux obligations à suivre dans l'entreprise. Une telle rencontre devrait être dirigée de manière à ce que tous les apprenants aient l'occasion de s'exprimer.</p> <p>➤ Exécuter les activités en milieu de travail Pendant toute la durée du stage, l'apprenant devrait être évalué à hauteur de 50% par le maître de stage pour ses connaissances, attitudes, habiletés manifestées au cours de son travail.</p> <p>➤ Comparer ses perceptions aux réalités du métier L'évaluation s'effectuerait à l'occasion d'une rencontre de groupe qui porte sur l'auto-évaluation de l'apprenant. L'apprenant devrait présenter sa perception du métier et les conséquences du stage sur le développement personnel vis-à-vis du métier. Une telle rencontre devrait être dirigée de manière à ce que tous les apprenants aient l'occasion de s'exprimer</p> <p>➤ Rédiger le rapport de stage L'évaluation s'effectuerait à l'occasion d'une présentation d'un rapport de stage, à hauteur de 50% devant un jury mis en place par la structure de formation. Un groupe restreint d'apprenants pourrait présenter le même rapport si ceux-ci ont suivi le stage dans une même entreprise, et par conséquent évaluer après présentation de ce rapport. Les réponses aux questions du jury portent pour 50% de la partie de l'évaluation réservée audit jury.</p>		

FICHE D'EVALUATION		Code : STAG12	
N° 12 et Énoncé de la Compétence	12 -S'intégrer au milieu professionnel		
Nom de l'apprenant : Structure de formation : Date de l'évaluation :		Résultat	
Signature du formateur :		SUCCESS	ECHEC
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ELEMENTS D'OBSERVATION	Jugement		
	OUI	NON	
1. RECUEIL DES DONNEES PERTINENTES POUR LE STAGE			
1.1 Recueil correct des données pertinentes pour le stage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2 Description exhaustive des tâches prévues pour son stage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. CHOIX DES STAGES			
2.1 Choix judicieux des entreprises pour le stage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2 Élaboration conforme du dossier de stage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. DISTINCTION DES REGLES DE CONDUITE			
3.1 Respect des consignes, des règlements, de la hiérarchie et des normes environnementales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. APPLICATION DES REGLES DE CONDUITE DE L'ENTREPRISE			
4.1 Démonstration des qualités personnelles et professionnelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. UTILISATION DES EQUIPEMENTS			
5.1 Exécution appropriée des tâches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.2 Assimilation parfaite et démonstration des opérations liées au métier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. EXECUTION OU PARTICIPATION AUX TACHES			
6.1 Développement des attitudes professionnelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.2 Choix et utilisation adéquats des matériels de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. PARTICIPATION A DES ECHANGES SUR LE STAGE			
7.1 Résumé de l'expérience de stage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. RELATION ENTRE LA FORMATION ET LES EXIGENCES DU MILIEU DE TRAVAIL			
8.1 Démonstration de l'influence du stage sur le choix d'un futur emploi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. RESPECT DU CANEVAS DE REDACTION DU RAPPORT DE STAGE			
9.1 Respect des principes de la langue utilisée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9.2 Pertinence du contenu du rapport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. REDACTION DU RAPPORT DE STAGE			
10.1 Rédaction soignée et concise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
TOTAL :	/7		
Seuil de réussite : 4 des 7 critères d'évaluation dont la satisfaction aux exigences des critères 3.1 et 6.1			

COMPÉTENCES TRADUITES EN COMPORTEMENT

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS				
METIER :	Caissier		Code : COM 02	
N° 02 et libellé de la compétence	2.Communiquer en milieu professionnel		Durée d'apprentissage	30h
Éléments de la compétence	Stratégie	Indicateurs	Critères d'évaluation	Points
Exploiter les ressources des langues officielles	Produit	1. Appropriation des termes et expressions relatifs au métier en français et en anglais	1.1 Utilisation appropriée de formules et des termes relatifs au métier en français et en anglais	05
		2. Utilisation du français	2.1 Application appropriée du code grammatical du français	05
		3. Making use of English language	3.1 Appropriated use of English language rules	05
		4. Exploitation d'un texte et des ressources documentaires	4.1 Détermination des éléments pertinents d'un texte	05
		5. Exploitation of documentary resources	5.1 Détermination of pertinent éléments of a document	05
Interagir avec les membres de l'équipe et la hiérarchie	Produit	6. Identification des attitudes à adopter dans un contexte professionnel.	6.1 Reconnaissance des attitudes à adopter dans un contexte professionnel.	05
		7. Utilisation des comportements éthiques, d'intégrité et de conduite responsable	7.1 Démonstration de comportements éthiques, d'intégrité et de conduite responsable.	05
		8. Use of means of communication	Use of appropriate means of communication	05
Produire des écrits généraux et professionnels		9. Sujet analysis	9.1 Réponse correcte aux questions portant sur un texte.	05
			9.2 Pertinent analysis of the sujet	05
		10. Rédaction d'une production dans la langue recommandée.	10.1 Rédaction correcte d'une production dans la langue recommandée.	05

		11. Utilisation des ouvrages relatifs à la qualité de la langue	○ Utilisation efficace des ouvrages relatifs à la qualité de la langue	05
		12. Rédaction des messages et des rapports	12.1 Rédaction claire et concise de messages.	05
			12.2 Production de rapports clairs et concis.	
		13. Vérification de l'efficacité et de la qualité de la communication écrite	13.1 Vérification judicieuse de l'efficacité et de la qualité de la communication écrite.	05
Établir une relation conseil	Produit	14. Détermination of needs	14.1 Precise détermination of needs	05
		15. Utilisation des moyens d'intervention	1.2 Détermination des moyens d'intervention appropriés.	
			1.3 Mise en œuvre adéquate des moyens d'intervention.	05
		16. Vérification de l'atteinte des objectifs	16.1 Communication appropriée de l'information pertinente.	
16.2 Vérification objective de l'atteinte des objectifs.	05			
Encadrer une équipe de travail	Produit	17. Établissement d'un bilan de compétence	○ Établissement judicieuse d'un bilan de compétence	05
		18. Application des techniques d'encadrement	18.1 Identification des aspects favorables à la conduite de réunions.	
			○ Application judicieuse des techniques d'encadrement	05
		19. Writing of report	19.1 Judicious writing of report	05

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE		CODE : COM 02
N° 02 et Énoncé de la compétence	2. Communiquer en milieu professionnel	
<i>Renseignements généraux</i>		
<p>L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence relative à « Communiquer en milieu professionnel ».</p> <p>Il s'agit d'une épreuve d'évaluation qui prend en considération une portion d'évaluation des connaissances théoriques et une portion de type pratique.</p> <p>L'évaluation de type pratique pourrait être administrée individuellement ou en groupe en fonction de l'élément de compétence et du matériel disponible.</p> <p>L'évaluation des connaissances théoriques pourrait être réalisée avec l'ensemble des apprenants. L'environnement de réalisation de l'épreuve de type pratique pourrait s'inspirer d'une situation en milieu de travail.</p> <p>La durée cumulée de l'ensemble des épreuves pourrait être d'environ 2 heures, et inclure la portion pratique combinée à celle de l'évaluation des connaissances théoriques pour les différents éléments de compétence soit 01 heure pour chaque type d'évaluation.</p>		
<i>Contenu de l'épreuve</i>		
<p>A partir d'un texte en rapport une situation de travail ou le domaine d'activité, le formateur amènera les apprenants à faire ressortir l'idée principale du texte et à répondre à des questions dont le but est de juger leur capacité d'exploitation de documents et de production des écrits, tout en respectant les règles grammaticales usuelles dans les deux langues.</p> <p>Par ailleurs, l'apprenant pourra être mis en situation de communiquer oralement dans les deux langues dans le cadre de la portion pratique de l'épreuve.</p>		
<i>Matériel (Pour un groupe de 25 apprenants)</i>		
<ul style="list-style-type: none"> - 01 micro-ordinateur - Dictionnaires - livres - 01 vidéoprojecteur - Etc. 		
<i>Consigne particulière</i>		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ L'épreuve pourrait être administrée après le temps d'apprentissage des compétences 3. ➤ L'observation pourrait être faite en simulation. ➤ En cas d'échec, l'épreuve devrait être reprise dans son ensemble. Si un seul élément est très faible comparativement aux autres pour lesquels les performances de l'apprenant seraient excellentes, seul cet élément pourrait être repris. 		

FICHE D'ÉVALUATION			CODE : COM 02	
N° 02 et Énoncé de la compétence	2. Communiquer en milieu professionnel		Durée 2 h	
Nom de l'apprenant : Établissement d'enseignement : Date de l'évaluation : Signature du formateur :			Résultat	
			SUCCÈS	ÉCHEC
ÉLÉMENTS D'OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTATS	
1. APPROPRIATION DES TERMES ET EXPRESSIONS RELATIFS AU MÉTIER EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS 1.1 Utilisation appropriée de formules et des termes relatifs au métier en français et en anglais			0 ou 5	
2. UTILISATION DU FRANÇAIS 2.1 Application appropriée du code grammatical du français			0 ou 5	
3. MAKING USE OF ENGLISH LANGUAGE 3.1 Appropriated use of English language rules			0 ou 5	
4. EXPLOITATION D'UN TEXTE ET DES RESSOURCES DOCUMENTAIRES 4.1 Détermination des éléments pertinents d'un texte			0 ou 5	
5. EXPLOITATION OF DOCUMENTARY RESOURCES 5.1 Détermination of pertinent éléments of a document			0 ou 5	
6. IDENTIFICATION DES ATTITUDES À ADOPTER DANS UN CONTEXTE PROFESSIONNEL 6.1 Reconnaissance des attitudes à adopter dans un contexte professionnel.			0 ou 5	
7. UTILISATION DES COMPORTEMENTS ÉTHIQUES, D'INTÉGRITÉ ET DE CONDUITE RESPONSABLE 7.1 Démonstration de comportements éthiques, d'intégrité et de conduite responsable.			0 ou 5	
8. Use of means of communication 8.1 Use of appropriate means of communication			0 ou 5	
9. RÉOLUTION DES QUESTIONS PORTANT SUR UN TEXTE. 9.1 Réponse correcte aux questions portant sur un texte. 9.2 Analyse pertinente d'un sujet.			0 ou 5	
10. RÉDACTION D'UNE PRODUCTION DANS LA LANGUE RECOMMANDÉE. 10.1 Rédaction correcte d'une production dans la langue recommandée.			0 ou 5	
11. UTILISATION DES OUVRAGES RELATIFS À LA QUALITÉ DE LA LANGUE			0 ou 5	

FICHE D'ÉVALUATION			CODE : COM 02
N° 02 et Énoncé de la compétence	2. Communiquer en milieu professionnel		Durée 2 h
11.1 Utilisation efficace des ouvrages relatifs à la qualité de la langue			
12. RÉDACTION DES MESSAGES ET DES RAPPORTS			0 ou 5
12.1 Rédaction claire et concise de messages. 12.2 Production de rapports clairs et concis.			
13. VÉRIFICATION DE L'EFFICACITÉ ET DE LA QUALITÉ DE LA COMMUNICATION ÉCRITE			0 ou 5
13.1 Vérification judicieuse de l'efficacité et de la qualité de la communication écrite.			
14. Détermination of needs			0 ou 5
14.1 Precise détermination of needs			
15. UTILISATION DES MOYENS D'INTERVENTION			0 ou 5
15.1 Détermination des moyens d'intervention appropriés. 15.2 Mise en œuvre adéquate des moyens d'intervention.			
16. VÉRIFICATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS			0 ou 5
16.1 Communication appropriée de l'information pertinente. 16.2 Vérification objective de l'atteinte des objectifs.			
17. ÉTABLISSEMENT D'UN BILAN DE COMPÉTENCE			0 ou 5
17.1 Établissement judicieuse d'un bilan de compétence			
18. APPLICATION DES TECHNIQUES D'ENCADREMENT			0 ou 5
18.1 Identification des aspects favorables à la conduite de réunions. 18.2 Application judicieuse des techniques d'encadrement			
19. Writing of report			0 ou 5
19.1 Judicious writing of report			
TOTAL :			/100
Seuil de réussite: 70%			
Règle de verdict : Le formateur devra s'assurer qu'en dehors de la maîtrise des opérations, l'apprenant adopte des attitudes respectant les règles de sécurité et de préservation de l'environnement pour lesquelles il aura été évalué à la compétence 3.	Oui	Non	
Remarque :			

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS				
METIER :	Caissier(e)		Code	FICL 04
N°04 et libellé de la compétence	4. Utiliser les stratégies d'accueil et de fidélisation		Durée d'apprentissage	45heures
Éléments de la compétence	Stratégie	Indicateurs	Critères d'évaluation	Points
Identifier les différents types de stratégie d'accueil de la clientèle	Processus	1. Expression écrite ou orale dans le contexte du métier de caissier	1.1.Élocution correcte	05
		2. Utilisation des techniques d'accueil	2.1.Bonne présentation physique	05
			2.2.Utilisation correcte des règles de courtoisie	10
Relever les besoins de la clientèle	Processus	3. Orientation du client	3.1.Bonne connaissance des produits	10
			3.2. Conseil judicieux du client	10
		4. Proposition des solutions aux besoins du client	4.1.Écoute parfaite des besoins spécifiques du client	05
			4.2.Solutions adéquates aux besoins du client	10
Identifier les stratégies de fidélisation du client	Processus	5. Promotion des produits	5.1.Bonne maitrise des produits en promotion	10
			5.2.Valorisation judicieuse de la marque des produits	10
		6. Satisfaction des clients	6.1.Service à la clientèle rapide et utile	05

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS				
METIER :	Caissier(e)		Code	FICL 04
N°04 et libellé de la compétence	4. Utiliser les stratégies d'accueil et de fidélisation		Durée d'apprentissage	45heures
Appliquer les outils de fidélisation	Produit	7. Utilisation des outils de fidélisation	7.1. Connaissance exacte des types d'outils de fidélisation	05
			7.2. Utilisation correcte des outils de fidélisation	10
		8. Fidélisation des clients	8.1. Appréciation judicieuse de la satisfaction du client	05

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE		Code : FICL 04
METIER :	Caissier(e)	
N°04 et énoncé de la compétence	4. Utiliser les stratégies d'accueil et de fidélisation	Durée : 3h
Renseignements généraux		
<p>L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence relative à « Utiliser les stratégies d'accueil et de fidélité ».</p> <p>Il s'agit d'une épreuve d'évaluation qui prend en considération une portion d'évaluation des connaissances théoriques et une portion de type pratique.</p> <p>L'évaluation portera sur les éléments de compétence suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les différents types de stratégie d'accueil de la clientèle • Relever les besoins de la clientèle • Identifier les stratégies de fidélisation du client • Appliquer les outils de fidélisation <p>L'évaluation de type pratique pourrait être administrée à un groupe restreint d'apprenants en raison de la capacité du formateur à observer plusieurs personnes à la fois.</p> <p>L'évaluation des connaissances théoriques pourrait être réalisée individuellement ou avec l'ensemble des participants. L'environnement de réalisation de l'épreuve de type pratique devrait s'inspirer le plus possible d'une situation en milieu professionnel.</p> <p>L'épreuve pourrait être d'une durée d'environ 3 heures, ce qui inclut la portion pratique combinée à celle de l'évaluation des connaissances théoriques.</p>		
Contenu de l'épreuve		
<p>Cette épreuve comporte deux parties : une partie théorique et une partie pratique qui s'appuient sur des situations authentiques du métier de Caissier et couvrent l'ensemble des aspects cités plus haut.</p>		
Déroulement de l'épreuve		
<p>Par l'entremise d'une épreuve de connaissances théoriques, on pourrait demander à l'apprenant d'identifier les différents types de stratégie d'accueil de la clientèle, de relever les besoins de la clientèle, d'identifier les stratégies de fidélisation du client et appliquer les outils de fidélisation.</p> <p>On pourrait également demander à l'apprenant, dans le cadre d'une évaluation pratique, d'effectuer une simulation de l'accueil à la fidélisation de la clientèle afin d'en vérifier l'opérationnalité.</p> <p>La mise en situation (étude de cas) pourrait être utilisée à titre d'évaluation des connaissances théoriques pour l'ensemble des éléments de la compétence.</p> <p>L'épreuve pourrait donc être mixte et impliquer des activités en sous-groupe pour vérifier le travail d'équipe.</p>		
Matériel		
<ul style="list-style-type: none"> - Blocs notes - Stylos - Cartes de fidélité - Gadget publicitaire - Grille des prix et prospectus 		
Consigne particulière		
<ul style="list-style-type: none"> • L'épreuve pourrait être administrée durant le temps d'apprentissage d'une compétence subséquente (compétences 2,3, 5, 6, 7, 8 et 9), ou d'une compétence évaluée en parallèle ; • En cas d'échec, l'épreuve devrait être reprise dans son ensemble. Si un seul élément est très faible comparativement aux autres pour lesquels les performances de l'apprenant seraient excellentes, seul cet élément pourrait être repris. 		

FICHE D'ÉVALUATION			Code : FICL 04	
Métier	Caissier(e)			
N°04 et énoncé de la compétence	4. Utiliser les stratégies d'accueil et de fidélisation			
Nom de l'apprenant:				
Établissement d'enseignement:				
Date de l'évaluation:			Résultat	
			SUCCÈS	ÉCHEC
Signature du formateur:			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ÉLÉMENTS D'OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTATS	
1. Expression orale et écrite dans le contexte du métier de caissier 1.1. Bonne élocution			0 ou 05	
2. Stratégie d'accueil 2.1. Bonne présentation physique 2.2. Utilisation correcte des règles de courtoisie			0 ou 05	
			0 ou 10	
3. Orientation du client 3.1. Bonne connaissance des produits 3.2. Conseil judicieux du client			0 ou 10	
			0 ou 10	
4. Proposition des solutions aux besoins des clients 4.1. Écoute parfaite des besoins spécifiques du client 4.2. Solutions adéquates aux besoins du client			0 ou 05	
			0 ou 10	
5. Promotion des produits 5.1. Bonne maîtrise des produits en promotion 5.2. Valorisation judicieuse de la marque des produits			0 ou 10	
			0 ou 10	
6. Satisfaction des clients 6.1. Service à la clientèle rapide et utile			0 ou 05	
7. Utilisation des outils de fidélisation 7.1. Connaissance exacte des types d'outils de fidélisation 7.2. Utilisation correcte des outils de fidélisation			0 ou 05	
			0 ou 10	
8. Fidélisation des clients 8.1. Appréciation judicieuse de la satisfaction du client			0 ou 05	
TOTAL:			/100	

Seuil de réussite: 70 % et obligation de satisfaire aux exigences de tous les critères			
Règle de verdict: RAS	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS				
METIER :	Caissier		Code	GECO 05
N°05 et libellé de la compétence	5. Gérer les conflits		Durée d'apprentissage	60h
Éléments de la compétence	Stratégie	Indicateurs	Critères d'évaluation	Points
Identifier les causes du conflit	Processus	1. Détermination de l'origine du conflit	1.1 Détermination exacte de l'origine du conflit	10
		2. Préparation des rencontres des mises en cause	2.1 Bonne préparation des rencontres des mises en cause	05
			2.2 Maitrise de soi	05
Établir les responsabilités	Processus	3. Application des textes règlementaires	3.1 Application parfaite des lois et règlements de l'entreprise	10
			3.2 Application correcte de procédures internes liées au poste de travail	10
		4. Répartition des responsabilités	4.1 Répartition judicieuse des responsabilités	05
Identifier les mesures nécessaires	Processus	5. Orientation pour les mises en cause	5.1 Conseil judicieux des mises en cause	10
	Processus	6. Application des sanctions	6.1 Identification correcte des sanctions prévues par le règlement intérieur	10

			6.2 Application correcte des sanctions	05
	Processus	7. Application des mesures compensatoires	7.1. Identification parfaite des mesures compensatoires	05
	Produit		7.2. Application correcte des mesures compensatoires	05
Présenter le bilan	Processus	8. Évaluation des mesures et des sanctions appliquées	8.1 Connaissance parfaite des sanctions retenues	05
			8.2. Évaluation correcte des mesures compensatoires prises	05
			8.3. Évaluation correcte des sanctions retenues	05
	Processus	9. Réaménagement des dispositions existantes	9.1. Réaménagement judiciaire des dispositions existantes liées à la gestion des conflits	05

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE		Code : GECO 05
N° 05	Énoncé de la compétence : Gérer les conflits	
Renseignements généraux		
<p>L'épreuve a pour but d'évaluer l'engagement de l'apprenant dans une démarche qui vise à assurer l'acquisition de la compétence relative à « Gérer les conflits ».</p> <p>Il s'agit d'une épreuve d'évaluation qui prend en considération l'évaluation des connaissances théoriques et pratiques et elle pourrait être administrée individuellement à l'écrit.</p> <p>L'évaluation des connaissances théoriques pourrait être réalisée avec l'ensemble des apprenants et l'évaluation des connaissances pratiques pourrait être administrée par groupes en fonction du nombre d'apprenant.</p> <p>L'évaluation portera sur les éléments de compétences suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les causes du conflit • Établir les responsabilités • Identifier les mesures nécessaires • Présenter le bilan <p>La durée de l'épreuve pourrait être d'environ 04 heures, pour l'évaluation des connaissances théoriques et pratiques en fonction des différents éléments de compétence</p>		
Déroulement de l'épreuve		
<p>Par l'entremise d'une épreuve de connaissances théoriques et par une mise en situation pratique, on pourrait demander à l'apprenant d'identifier les causes du conflit, d'établir les responsabilités, d'identifier les mesures nécessaires et de présenter le bilan qui en découle.</p>		
Liens avec les autres compétences		
<p>Cette compétence est en relation avec toutes les compétences du Référentiel de Formation.</p>		
Contenu de l'épreuve		
<p>Cette épreuve comporte deux parties : une partie théorique et une partie pratique qui s'appuient sur des situations authentiques du métier de Caissier et couvrent l'ensemble des aspects cités plus haut.</p>		
Matériel		
<p>Pour la composition de l'épreuve, le matériel requis par apprenant est composé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stylo à bille; • Règlement intérieur; • Bloc note; • Procédure interne de gestion de compensation; • Crayons; • Gomme. 		
Consigne particulière		
<ul style="list-style-type: none"> • L'épreuve pourrait être administrée après le temps d'apprentissage les compétences particulières. 		

- En cas d'échec, l'épreuve pourrait être reprise dans son ensemble. Si un seul élément est très faible comparativement aux autres pour lesquels les performances de l'apprenant seraient excellentes, seul cet élément pourrait être repris.
- Les résultats seront arrondis à 10^{-3} près, sauf indication contraire du formateur.

FICHE D'ÉVALUATION			Code : GECO 05	
N°5 Énoncé de la compétence :		Gérer les conflits		Durée : 4 h
Nom de l'apprenant :		Résultat		
Établissement d'enseignement :		SUCCÈS	ÉCHEC	
Date de l'évaluation :				
Signature du formateur :				
ÉLÉMENTS D'OBSERVATION		OUI	NON	RÉSULTATS
1. Détermination de l'origine du conflit				0 ou 10
1.1 Détermination exacte de l'origine du conflit				
2. Application des textes règlementaires				0 ou 05
2.1 Bonne préparation des rencontres des mises en cause				0 ou 05
2.2 Maitrise de soi				
3. Application des textes règlementaires				0 ou 10
3.1 Maitrise parfaite des lois et règlements de l'entreprise				0 ou 10
3.2 Maitrise correcte de procédures internes liées au poste de travail				
4. Répartition des responsabilités				0 ou 05
4.1 Répartition judicieuse des responsabilités				
5. Orientation pour les mises en cause				0 ou 10
5.1 Conseil judicieux des mises en cause				
6. Application des sanctions				0 ou 10
6.1 Maitrise correcte des sanctions prévues par le règlement intérieur				0 ou 05
6.2 Application correcte des sanctions				
7. Application des mesures compensatoires				0 ou 05
7.1. Identification parfaite des mesures compensatoires				0 ou 05
7.2. Application correcte des mesures compensatoires				
8. Évaluation des mesures et des sanctions appliquées				0 ou 05
8.1 Connaissance parfaite des sanctions retenues				0 ou 05
8.2. Évaluation correcte des mesures compensatoires prises				
8.3. Évaluation correcte des sanctions retenues				
9.3 Réaménagement judicieux des dispositions existantes liées à la gestion des conflits				0 ou 05
TOTAL :				/100
Seuil de réussite : 70%				

Règle de verdict : Néant

Remarque :

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

METIER	Caissier		Code	ENPRO 06
N°06 et énoncé de la compétence	6. Enregistrer les produits		Durée d'apprentissage	60 h
Éléments de la compétence	Stratégie	Indicateurs	Critères d'évaluation	Points
Utiliser les méthodes de comptabilité de caisse	Produit	1.Équilibrage des comptes	1.1. Manipulation judicieuse des flux réel et financier	05
			1.2. Utilisation parfaite des notions de débit et de crédit	05
	Processus	2. Description des types d'opération	2.1. Description parfaite des différents types d'opération	05
	Produit	3. Calcul du solde	3.1. Calcul correct du solde	05
Distinguer les outils nécessaires à l'enregistrement des produits	Processus	4. Application de la procédure d'enregistrement	4.1. Application correcte de la procédure d'enregistrement	05
	Produit	5. Utilisation des outils nécessaires à l'enregistrement des produits	5.1 Description adéquate des outils nécessaires	05
			5.2 Choix judicieux des outils nécessaires	05
Identifier les types de produits	Produit	6. Lecture du code-barres	6.1 Lecture correcte des code-barres	05
	Produit	7.Détermination de l'opération	7.1 Détermination exacte du numéro du lot de produit	05
			7.2 Détermination exacte de la nature de l'opération ou du service sollicité	05

	Processus	8. Identification de la marque	8.1 Identification judicieuse des marques et label de produit	05
Identifier les quantités	Produit	9. Détermination des quantités	9.1 Détermination exacte des quantités disponibles	05
			9.2 Identification exacte de quantités commandées	05
	Produit	10. Utilisation de l'outil d'enregistrement	10.1 Utilisation correcte de l'outil nécessaire à l'enregistrement	05
	Processus	11. Identification de l'opération ou du service	11.1 Identification parfaite de l'opération ou du service	05
Enregistrer la transaction	Processus	12. Calcul du prix total des articles	12.1 Choix judicieux du prix d'un article.	10
	Produit		12.2 Calcul correct du prix total des articles	10
	Produit	13. Validation de la transaction	13.1 Validation correcte de la transaction	05

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE		Code : ENPRO 06
N°06 et énoncé de la compétence	Énoncé de la compétence : Enregistrer les produits	
Renseignements généraux		
<p>L'épreuve a pour but d'évaluer l'engagement de l'apprenant dans une démarche qui vise à assurer l'acquisition de la compétence relative à « Enregistrer les produits ».</p> <p>Il s'agit d'une épreuve d'évaluation qui prend en considération l'évaluation des connaissances théoriques et pratiques et elle pourrait être administrée individuellement à l'écrit comme à la pratique.</p> <p>L'évaluation des connaissances théoriques pourrait être réalisée avec l'ensemble des apprenants et l'évaluation des connaissances pratiques pourrait être administrée individuellement ou par groupes en fonction du nombre de postes disponibles.</p> <p>L'évaluation portera sur les éléments de compétence suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les méthodes de comptabilité de caisse • Distinguer les outils nécessaires à l'enregistrement des produits • Identifier les types de produits • Identifier les quantités • Enregistrer la transaction <p>La durée de l'épreuve pourrait être d'environ 04 heures, pour l'évaluation des connaissances théoriques et pratiques en fonction des différents éléments de compétence.</p>		
Déroulement de l'épreuve		
<p>Par l'entremise d'une épreuve de connaissances théoriques et par une mise en situation pratique, on pourrait demander 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, les quantités et d'enregistrer la transaction</p>		
Liens avec les autres compétences		
<p>Cette compétence est en relation avec les compétences générales 2, 3, 4 et 5.</p>		
Contenu de l'épreuve		
<p>Cette épreuve comporte deux parties : une partie théorique et une partie pratique qui s'appuient sur des situations authentiques du métier de Caissier et couvrent l'ensemble des aspects cités plus haut.</p> <p>À partir d'une mise en situation, l'apprenant pourrait être amené à résoudre des problèmes d'erreurs de saisie, produits non étiquetés ou étiquettes illisibles, de coupons et réductions, paiements par carte de crédit ou de débit, gestion des files d'attente etc....</p>		
Matériel (Pour un groupe de 05 apprenants)		
<p>Pour la composition de l'épreuve, le matériel requis par apprenant est composé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logiciel de caisse ; • Caisses enregistreuses ; • Lecteur de code-barres ; • Ordinateur ; • Numéro de lot de produit ; • Clavier, souris etc.... 		

Consigne particulière

- En cas d'échec, l'épreuve pourrait être reprise dans son ensemble. Si un seul élément est très faible comparativement aux autres pour lesquels les performances de l'apprenant seraient excellentes, seul cet élément pourrait être repris.
- Les résultats seront arrondis à 10^{-3} près, sauf indication contraire du formateur.

FICHE D'ÉVALUATION		Code : ENPRO 06	
N°06 et énoncé de la compétence	Énoncé de la compétence : Enregistrer les produits		Durée : 4h
Nom de l'apprenant :			Résultat
Établissement d'enseignement :			SUCCÈS ÉCHEC
Date de l'évaluation :			
Signature du formateur :			
ÉLÉMENTS D'OBSERVATION		OUI	NON
1.Équilibrage des comptes			
1.1. Manipulation judicieuse des flux réel et financier			
1.2. Utilisation parfaite des notions de débit et de crédit			
2. Description des types d'opération			
2.1. Description parfaite des types d'opération			
3. Calcul du solde			
3.1. Calcul correct du solde			
4. Application de la procédure d'enregistrement			
4.1. Appliquer la procédure d'enregistrement			
5. Utilisation d'outils nécessaires à l'enregistrement des produits			
5.1 Description adéquate des outils nécessaires			
5.2 Choix judicieux des outils nécessaires			
6. Lecture du code-barres			
6.1 Lecture correcte du code-barres			
7. Détermination de l'opération			
7.1 Détermination exacte du numéro du lot de produit			
7.2 Détermination exacte de la nature de l'opération ou du service sollicité			
8. Identification de la marque			
8.1 Identification judicieuse des marques et label de produit			
9. Détermination des quantités			
9.1 Détermination exacte des quantités disponibles			
9.2 Maitrise exacte de quantités commandées			
10. Utilisation de l'outil d'enregistrement des produits			
10.1 Utilisation correcte de l'outil nécessaire à l'enregistrement			
11. Identification de l'opération ou du service			
11.1 Identification parfaite du coût de l'opération ou du service			
12. Calcul du prix total des articles			
12.1 Choix judicieux du prix d'un article			
12.2 Calcul correct du prix total des articles			
13. Validation de la transaction			

FICHE D'ÉVALUATION		Code : ENPRO 06	
N°06 et énoncé de la compétence	Énoncé de la compétence : Enregistrer les produits		Durée : 4h
13.1 Validation correcte de la transaction			
TOTAL :			/100
Seuil de réussite : 70%			
Règle de verdict : Néant			
Remarque :			

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

METIER	Caissier		Code	ENPAI 07
N°07 et énoncé de la compétence	7. Encaisser les paiements		Durée d'apprentissage	60h
Éléments de la compétence	Stratégie	Indicateurs	Critères d'évaluation	Points
Distinguer les outils nécessaires à l'encaissement	Processus	1. Application des procédures d'encaissement	1.1. Application correcte des procédures d'encaissement	05
	Produit	2. Utilisation des outils d'encaissement	2.1. Description adéquate des outils d'encaissement nécessaires	05
			2.2. Utilisation correcte des outils d'encaissement	05
Identifier les modes de paiements	Produit	3. Utilisation des outils de paiement	3.1. Utilisation correcte du terminal de paiement électronique	05
			3.2. Application parfaite du code marchand	10
	Produit	4. Identification des faux billets et chèques	4.1. Identification parfaite des faux billets et chèques frauduleux	10
Identifier la devise étrangère	Produit	5. Application des taux de change	5.1. Identification judicieuse de la devise	05
			5.2. Application correcte du taux de change	05
	Produit	6. Conversion de la devise	6.1. Conversion exacte de la devise	05
Recevoir le paiement	Processus	7. Authentification des informations	7.1. Vérification correcte de l'endossement des effets de commerce	05

			7.2. Vérification correcte de l'identité du client et des mentions obligatoires de la fiche décrivant la nature de l'opération ou du service	10
	Produit	8. Perception des monnaies	8.1. Perception parfaite des sommes correspondantes, des chèques, des effets de commerce et validation des ordres de virement bancaire	10
	Produit	9. Comptage des billets	9.1. Comptage correcte des billets	10
	Produit	10. Débit des comptes	10.1. Débit exacte des montants correspondants des cartes magnétiques	10

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE		Code : ENPAI 07
Compétence 07: Encaisser des paiements		Durée : 4h
<p>Renseignements généraux</p> <p>L'épreuve a pour but d'évaluer l'engagement de l'apprenant dans une démarche qui vise à assurer l'acquisition de la compétence relative à « Encaisser des paiements ».</p> <p>Il s'agit d'une épreuve d'évaluation qui prend en considération l'évaluation des connaissances théoriques et pratiques et elle pourrait être administrée individuellement à l'écrit comme à la pratique.</p> <p>L'évaluation des connaissances théoriques pourrait être réalisée avec l'ensemble des apprenants et l'évaluation des connaissances pratiques pourrait être administrée individuellement ou par groupes en fonction du nombre du dispositif informatique et des caisses enregistreuses.</p> <p>L'évaluation portera sur les éléments de compétence suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Distinguer les outils nécessaires à l'encaissement 2. Identifier les modes de paiements 3. Identifier la devise étrangère 4. Recevoir le paiement <p>La durée de l'épreuve pourrait être d'environ 04 heures, pour l'évaluation des connaissances théoriques et pratiques en fonction des différents éléments de compétence, dans un atelier équipé d'outils de caisse.</p>		
<p>Déroulement de l'épreuve</p> <p>Par l'entremise d'une épreuve de connaissances théoriques et par une mise en situation pratique, on pourrait demander à l'apprenant de distinguer les outils nécessaires à l'encaissement, d'identifier les modes de paiements, la devise étrangère et recevoir le paiement.</p>		
<p>Liens avec les autres compétences</p> <p>Cette compétence est en relation avec les compétences générales 2, 3, 4, 5 et la compétence particulière⁶ du Référentiel de Formation.</p>		
<p>Contenu de l'épreuve</p> <p>Cette épreuve comporte deux parties une partie théorique et une partie pratique qui s'appuient sur des situations authentiques du métier de Caissier et couvrent l'ensemble des aspects cités plus haut.</p>		
<p>Matériel (Pour un groupe de 5 apprenants)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordinateur - Clavier - Souris - Détecteur de faux billet - Carte bancaire - Code marchand - Mouilleur - Imprimante - Bloc note - Stylos - etc. 		

Consigne particulière

L'épreuve pourrait être administrée dès la fin du temps d'apprentissage de la compétence.
En cas d'échec, l'épreuve devrait être reprise dans son ensemble. Si un seul élément est très faible comparativement aux autres pour lesquels les performances de l'apprenant seraient excellentes, seul cet élément pourrait être repris.
Les résultats seront arrondis à 10^{-3} près, sauf indication contraire du formateur.

FICHE D'ÉVALUATION			Code : ENPAI 07	
Compétence 07: Encaisser des paiements			Durée : 4h	
Nom de l'apprenant: Établissement d'enseignement: Date de l'évaluation: Signature du formateur:				
			Résultat	
			SUCCÈS	ÉCHEC
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ÉLÉMENTS D'OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTATS	
1. Application des procédures d'encaissement 1.1. Application correcte des procédures d'encaissement			0 ou 05	
2. Utilisation des outils d'encaissement 2.1. Description adéquate des outils d'encaissement nécessaires 2.2. Utilisation correcte des outils			0 ou 05	
			0 ou 05	
3. Utilisation des outils de paiement 3.1. Utilisation correcte du terminal de paiement électronique. 3.2. Application parfaite du code marchand			0 ou 05	
			0 ou 10	
4. Identification des faux billets et chèques 4.1. Identification parfaite des faux billets et chèques frauduleux			0 ou 10	
5. Affichage des taux de change 5.1. Identification judicieuse de la devise 5.2. Application correcte du taux de change			0 ou 05	
			0 ou 05	
6. Conversion de la devise 6.1. Conversion exacte de la devise			0 ou 05	
7. Vérification des mentions obligatoires 7.1. Vérification correcte de l'endossement des effets de commerce 7.2. Vérification correcte de l'identité du client et des mentions obligatoires de la fiche décrivant la nature de l'opération ou du service			0 ou 05	
			0 ou 10	
8. Perception de la monnaie 8.1. Perception parfaite des sommes correspondantes, des chèques, des effets de commerce et validation des ordres de virement bancaire			0 ou 10	
9. Comptage des billets 9.1. Application correcte du billetage			0 ou 10	

10. Débit des montants des cartes magnétiques 10.1. Débit exacte des montants correspondants des cartes magnétiques			0 ou 10
TOTAL:			/100
Seuil de réussite: 70 %			
Règle de verdict: Le formateur devra s'assurer qu'en dehors de la maîtrise des opérations, l'apprenant adopte des attitudes respectant les règles de sécurité pour lesquelles il aura été évalué.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	
Remarque :			

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

Métier	Caissier		Code	FACT 08
N°08 et libellé de la compétence	8. Dresser une facture		Durée d'apprentissage/d'évaluation	90h
Éléments de la compétence	Stratégie	Indicateurs	Critères d'évaluation	Points
Appliquer les règles de facturation	Processus	1. Application des règles de facturation	1.1. Identification correcte des informations obligatoires	05
			1.2. Spécification exacte de la facture	05
	Produit	2. Application du format de facture	2.1. Application judicieuse du format de la facture	10
Utiliser les outils bureautiques	Produit	3. Utilisation des logiciels de saisie et de présentation	3.1. Utilisation correcte de Word	05
			3.2. Utilisation correcte de power point	05
		4. Utilisation d'un tableur	4.1. Utilisation correcte d'Excel	05
Utiliser les logiciels de caisse	Produit	5. Utilisation des logiciels de caisse	5.1. Identification correcte des logiciels de caisse	05
			5.2. Utilisation correcte des logiciels de caisse	10
		6. Utilisation des imprimantes	6.1. Utilisation correcte des imprimantes	05
Calculer le montant global de la facture	Produit	7. Calcul des coûts de produits	7.1. Identification correcte des quantités de produits à facturer	10
			7.2. Application judicieuse des prix unitaires correspondant	10
			7.3. Calcul exact du coût de chaque produit	10
	Produit	8. Calcul du coût global de la facture	8.1. Calcul exact du coût global de la facture	10
	Produit	9. Impression et transmission	9.1. Impression/transmission exacte de la facture ou du reçu	05

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE		Code : FACT 08
Métier	Caissier	Durée : 4h
N°08 et énoncé de la compétence	8. Dresser une facture	
<i>Renseignements généraux</i>		
<p>L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence relative à « Dresser une facture ». Il s'agit d'une épreuve d'évaluation qui prend en considération une portion d'évaluation des connaissances théoriques et une portion de type pratique.</p> <p>L'évaluation des connaissances théoriques pourrait être réalisée avec l'ensemble des apprenants et l'évaluation des connaissances pratiques pourrait être administrée individuellement ou par groupes en fonction du nombre du dispositif informatique et du logiciel de caisse.</p> <p>L'environnement de réalisation de l'épreuve de type pratique devrait s'inspirer le plus possible d'une situation en milieu professionnel.</p> <p>L'évaluation portera sur les éléments de compétence suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Appliquer les règles de facturation 2. Utiliser les outils bureautiques 3. Utiliser les logiciels de caisse 4. Calculer le montant global de la facture <p>La durée cumulée de l'ensemble des épreuves pourrait être d'environ 4 heures, et inclure la portion pratique combinée à celle de l'évaluation des connaissances théoriques pour les différents éléments de compétence.</p>		
Déroulement de l'épreuve		
Par l'entremise d'une épreuve de connaissances théoriques et par une mise en situation pratique, on pourrait demander à l'apprenant d'appliquer les règles de facturation, d'utiliser les outils bureautiques, les logiciels de caisse et de calculer le montant global de la facture.		
<i>Liens avec les autres compétences</i>		
Cette compétence est en relation avec les compétences générales 2, 3, 4, 5 et les compétences particulières 6 et 7 du Référentiel de Formation.		
<i>Contenu de l'épreuve</i>		
Cette épreuve comporte deux parties une partie théorique et une partie pratique qui s'appuient sur des situations authentiques du métier de Caissier et couvrent l'ensemble des aspects cités plus haut.		
<i>Matériel (Pour un effectif de 5 apprenants)</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • Ordinateur • Clavier • Souris • Imprimante • Facturier • Logiciel de caisse • Stylos • Cachets, Etc. 		

Consignes particulières

L'épreuve pourrait être administrée dès la fin du temps d'apprentissage de la compétence.

En cas d'échec, l'épreuve devrait être reprise dans son ensemble. Si un seul élément est très faible comparativement aux autres pour lesquels les performances de l'apprenant seraient excellentes, seul cet élément pourrait être repris.

Les résultats seront arrondis à 10^{-3} près, sauf indication contraire du formateur.

FICHE D'ÉVALUATION		Code : FACT 08	
N°08 et énoncé de la compétence		Dresser une facture	Durée : 4h
Nom de l'apprenant: Établissement d'enseignement: Date de l'évaluation: Signature du formateur:		Résultat	
		SUCCÈS	ÉCHEC
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ÉLÉMENTS D'OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTATS
1. Application des règles de facturation			0 ou 05
1.1. Identification correcte des informations obligatoires			0 ou 05
1.2. Spécification exacte de la facture			
2. Application du format de facture			0 ou 10
2.1. Application judicieuse du format de la facture			
3. Utilisation des logiciels de saisie et de présentation			0 ou 05
3.1. Utilisation correcte de Word			
3.2. Utilisation correcte de power point			0 ou 05
4. Utilisation d'un tableur			0 ou 05
4.1. Utilisation correcte d'Excel			
5. Utilisation des logiciels de caisse			0 ou 05
5.1. Identification correcte des logiciels de caisse			0 ou 10
5.2. Utilisation correcte des logiciels de caisse			
6. Utilisation des imprimantes			0 ou 05
6.1. Utilisation correcte des imprimantes			
7 Calcul des coûts de produits			0 ou 10
7.1 Identification correcte des quantités de produits à facturer			
7.2. Application judicieuse des prix unitaires correspondant			0 ou 10
7.3. Calcul exact du coût de chaque produit			0 ou 10
8. Calcul du coût global de la facture			0 ou 10
8.1. Calcul exact du coût global de la facture			
9. Impression et transmission			0 ou 05
9.1. Impression/transmission exacte de la facture ou du reçu			
TOTAL:			/100
Seuil de réussite: 70 %			

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

Métier	Caissier	Code :	TRAIT 09	
N°09 et Énoncé de la compétence	9. Traiter les demandes de retours	Durée d'apprentissage/d'évaluation	60h	
Éléments de la compétence	Stratégie	Indicateurs	Critères d'évaluation	Points
S'approprier des conditions générales de vente	Processus	1. Identification des caractéristiques des produits vendus	1.1. Identification parfaite des caractéristiques des produits vendus	05
		2. Identification des procédures de retour	2.1. Identification exacte des procédures de retour	05
		3. Identification de l'exclusion du droit de rétractation	3.1. Identification correcte de l'exclusion du droit de rétractation	05
Appliquer les procédures de retour	Processus	4. Identification des causes de retour	4.1. Identification exacte des causes de retour	10
		5. Application des procédures et modalités de retour	5.1. Application exacte des procédures de retour	10
			5.2. Application judicieuse des modalités de retour	10
Utiliser le logiciel de gestion de stock	Produit	6. Utilisation du logiciel de gestion de stock	6.1. Identification correcte des logiciels de gestion de stock	05
			6.2. Utilisation correcte du logiciel de gestion de stock	10
	Produit	7. Gestion de stock	7.1. Application parfaite des flux d'entrée et sortie des produits	10
Suivre le retour de marchandise	Processus	8. Résolution du différend	8.1. Résolution correcte du différend	05
	Produit	9. Facture d'avoir et remboursement	9.1. Élaboration correcte de la facture d'avoir	10
			9.2. Remboursement judicieux du reliquat	05

		10. Application des mesures compensatoires	10.1. Compensation judiciaire de la marchandise ou du service	10
--	--	--	---	----

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE		Code : TRAIT 09
N°09 et énoncé de la compétence	9. Traiter les demandes de retours	
<i>Renseignements généraux</i>		
<p>L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence relative à « Traiter des demandes de retours ». Il s'agit d'une épreuve d'évaluation qui prend en considération une portion d'évaluation des connaissances théoriques et une portion de type pratique.</p> <p>L'évaluation de type pratique pourrait être administrée individuellement ou par groupes.</p> <p>L'évaluation portera sur les éléments de compétence suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'approprier des conditions générales de vente • Appliquer les procédures de retour • Utiliser le logiciel de gestion de stock • Suivre le retour de marchandise <p>L'évaluation des connaissances théoriques pourrait être réalisée avec l'ensemble des apprenants. L'environnement de réalisation de l'épreuve de type pratique devrait s'inspirer le plus possible d'une situation en milieu professionnel.</p> <p>La durée cumulée de l'ensemble des épreuves pourrait être d'environ 4 heures, et inclure la portion pratique combinée à celle de l'évaluation des connaissances théoriques pour les différents éléments de compétence.</p>		
Déroulement de l'épreuve		
<p>Par l'entremise d'une épreuve de connaissances théoriques et par une mise en situation pratique, on pourrait demander à l'apprenant d'appliquer 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>		
Liens avec les autres compétences		
<p>Cette compétence est en relation avec les compétences générales 2, 3, 4, 5 et les compétences particulières 6, 7 et 8 du Référentiel de Formation.</p>		
Contenu de l'épreuve		
<p>Cette épreuve comporte deux parties une partie théorique et une partie pratique qui s'appuient sur des situations authentiques du métier de Caissier et couvrent l'ensemble des aspects cités plus haut.</p>		
Matériel (Pour un effectif de 5 apprenants)		
<ul style="list-style-type: none"> • Ordinateur • Clavier • Souris • Imprimante • Bloc note • Cachet • Scanner • Stylos • Etc. 		
<i>Consignes particulières</i>		

- Les résultats seront arrondis à 10^{-3} près, sauf indication contraire du formateur.
- L'épreuve pourrait être administrée durant le temps d'apprentissage d'une compétence subséquente ou d'une compétence évaluée en parallèle.
- En cas d'échec, l'épreuve devrait être reprise dans son ensemble. Si un seul élément est très faible comparativement aux autres pour lesquels les performances de l'apprenant seraient excellentes, seul cet élément pourrait être repris.

FICHE D'ÉVALUATION		Code : TRAIT 09	
N°09 et énoncé de la compétence	9. Traiter les demandes de retours		Durée : 4h
Nom de l'apprenant:			
Établissement d'enseignement:			
Date de l'évaluation:		Résultat	
Signature du formateur :		SUCCÈS	ÉCHEC
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ÉLÉMENTS D'OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTATS
1. Identification des caractéristiques des produits vendus 1.1. Identification parfaite des caractéristiques des produits vendus			0 ou 05
2. Identification des procédures de retour 2.1. Identification exacte des procédures de retour			0 ou 05
3. Identification de l'exclusion du droit de rétraction 3.1. Identification correcte de l'exclusion du droit de rétractation			0 ou 05
4. Identification des causes de retour 4.1. Identification exacte des causes de retour			0 ou 10
5. Application des procédures et modalités de retour 5.1. Application exacte des procédures de retour 5.2. Application judicieuse des modalités de retour			0 ou 10
6. Utilisation du logiciel de gestion de stock 6.1. Identification correcte des logiciels de gestion de stock 6.2. Utilisation correcte du logiciel de gestion de stock			0 ou 05
7. Gestion de stock 7.1. Application parfaite des flux d'entrée et sortie des produits			0 ou 10
8. Résolution du différend 8.1. Résolution correcte du différend			0 ou 05
9. Facture d'avoir et remboursement 9.1. Élaboration correcte de la facture d'avoir 9.2. Remboursement judicieux du reliquat			0 ou 10
10. Application des mesures compensatoires 10.1. Compensation judicieuse de la marchandise ou du service			0 ou 10

FICHE D'ÉVALUATION		Code : TRAIT 09	
N°09 et énoncé de la compétence	9. Traiter les demandes de retours	Durée : 4h	
TOTAL:			/100
Seuil de réussite: 70 points			
Règle de verdict: Le formateur devra s'assurer qu'en dehors de la maîtrise des opérations, l'apprenant adopte des attitudes respectant les règles de sécurité pouvant affecter sa sécurité ou celle des autres pour lesquelles il aura été évalué à la compétence 2.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	
Remarque			

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS

Métier	Caissier		Code : ELJOUIC 10	
N°10 et Énoncé de la compétence	10. Tenir le journal de caisse		Durée d'apprentissage	90h
Éléments de la compétence	Stratégie	Indicateurs	Critères d'évaluation	Points
Ouvrir la caisse	Produit	1. Identification des outils d'ouverture de caisse	1.1. Identification correcte des outils d'ouverture de caisse	05
		2. Ouverture de la caisse	2.1. Inscription du solde initial de la caisse	05
			2.2. Ouverture du logiciel de gestion de caisse	05
Établir le journal de caisse	Produit	3. Inscription du solde initial	3.1. Tracé judicieux du registre	05
			3.2. Inscription correcte du solde initial	05
	Produit	4. Inscription chronologique de chaque opération	4.1. Description correcte de chaque opération	05
			4.2. Inscription parfaite de chaque opération	10
Inventorier la caisse	Produit	5. Comptage des outils de paiement	5.1. Utilisation judicieuse des outils d'inventaire de caisse	05
			5.2. Comptage correct des espèces, chèques, effets de commerce, cartes bancaires	10
	Produit	6. Classement des pièces comptables	6.1. Classement minutieux des pièces comptables	10
	Produit	7. Rapprochement des soldes	7.1. Calcul correct du solde final de la caisse	05
			7.2. Contrôle judicieux entre le solde théorique et le solde physique de la caisse	10
Dresser le procès-verbal de clôture de caisse	Processus	8.Élaboration du procès-verbal	8.1. Description correcte des informations nécessaires à la rédaction du procès-verbal	05
			8.2. Rédaction correcte du procès-verbal d'arrêt de caisse	10
	Produit	9. Décharge de la caissette	9.1. Décharge correcte de la caissette	05

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE		Code : ELJOUIC 10
N°10 et énoncé de la compétence	10. Tenir le journal de caisse	Durée: 4h
<i>Renseignements généraux</i>		
<p>L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence relative à « Tenir un journal de caisse ».</p> <p>L'évaluation portera sur les éléments de compétence suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ouvrir la caisse • Établir le journal de caisse • Inventorier la caisse • Dresser le procès-verbal de clôture de caisse <p>Il s'agit d'une épreuve d'évaluation qui prend en considération une portion d'évaluation des connaissances théoriques et une portion de type pratique.</p> <p>L'évaluation de type pratique pourrait être administrée individuellement ou en groupes.</p> <p>L'évaluation des connaissances théoriques pourrait être réalisée avec l'ensemble des apprenants. L'environnement de réalisation de l'épreuve de type pratique devrait s'inspirer le plus possible d'une situation en milieu professionnel.</p> <p>La durée cumulée de l'ensemble des épreuves pourrait être d'environ 4 heures, et inclure la portion pratique combinée à celle de l'évaluation des connaissances théoriques pour les différents éléments de compétence.</p>		
<i>Déroulement de l'épreuve</i>		
<p>Par l'entremise d'une épreuve de connaissances théoriques et par une mise en situation pratique, on pourrait demander à l'apprenant, on pourrait demander à l'apprenant d'ouvrir la caisse, d'établir le journal de caisse, d'inventorier la caisse et dresser le procès-verbal de clôture de la caisse.</p>		
<i>Liens avec les autres compétences</i>		
<p><i>Cette compétence est en relation avec les compétences générales 2, 3, 4, 5 et les compétences particulières 6, 7, 8 et 9 du Référentiel de Formation.</i></p>		
<i>Contenu de l'épreuve</i>		
<p>Cette épreuve comporte deux parties une partie théorique et une partie pratique qui s'appuient sur des situations authentiques du métier de Caissier et couvrent l'ensemble des aspects cités plus haut.</p>		
<i>Matériel (Pour un effectif de 05 apprenants)</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • Ordinateur • Souris • Imprimante • Accessoires de bureaux • Pièces comptables • Registre de caisse • Caissette • Caisse enregistreuse • Etc. 		

Consignes particulières

- L'épreuve pourrait être administrée durant le temps d'apprentissage d'une compétence subséquente ou d'une compétence évaluée en parallèle.
- En cas d'échec, l'épreuve devrait être reprise dans son ensemble. Si un seul élément est très faible comparativement aux autres pour lesquels les performances de l'apprenant seraient excellentes, seul cet élément pourrait être repris.

FICHE D'ÉVALUATION		Code : ELJOU10							
N°10 et libellé de la compétence	10. Tenir le journal de caisse	Durée : 4h							
Nom de l'apprenant :		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Résultat</th> </tr> <tr> <th>SUCCÈS</th> <th>ÉCHEC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Résultat		SUCCÈS	ÉCHEC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Résultat									
SUCCÈS	ÉCHEC								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Établissement d'enseignement :									
Date de l'évaluation :									
Signature du formateur									
ÉLÉMENTS D'OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTATS						
1. Ouverture de la caisse			0 ou 05						
1.1. Identification10 correcte des outils d'ouverture de caisse			0 ou 05						
1.2. Inscription du solde initial de la caisse			0 ou 05						
1.3. Ouverture du logiciel de gestion de caisse			0 ou 05						
2. Inscription du solde initial			0 ou 05						
2.1. Tracé judicieux du registre			0 ou 05						
2.2. Inscription correcte du solde initial			0 ou 05						
3. Inscription chronologique de chaque opération			0 ou 05						
3.1. Description correcte de chaque opération			0 ou 10						
3.2. Inscription parfaite de chaque opération			0 ou 10						
4. Comptage des outils de paiement			0 ou 05						
4.1. Utilisation judicieuse des outils d'inventaire de caisse			0 ou 10						
4.2. Comptage correct des espèces, chèques, effets de commerce, cartes bancaires			0 ou 10						
5. Classement des pièces comptables			0 ou 10						
5.1. Classement minutieux des pièces comptables			0 ou 10						
6. Rapprochement des soldes			0 ou 05						
6.1. Calcul correct du solde final de la caisse			0 ou 10						
6.2. Contrôle judicieux entre le solde théorique et le solde physique de la caisse			0 ou 10						
7.Élaboration du procès-verbal			0 ou 05						
7.1. Description correcte des informations nécessaires à la rédaction du procès-verbal			0 ou 10						
7.2. Rédaction correcte du procès-verbal d'arrêt de caisse			0 ou 10						
8. Décharge de la caissette			0 ou 05						
8.1. Décharge correcte de la caissette			0 ou 05						
TOTAL:			/100						
Seuil de réussite: 70 points									

FICHE D'ÉVALUATION		Code : ELJOUC 10	
N°10 et libellé de la compétence	10. Tenir le journal de caisse	Durée : 4h	
Règle de verdict: Le formateur devra s'assurer qu'en dehors de la maîtrise des opérations, l'apprenant adopte des attitudes respectant les règles de sécurité.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	
Remarque			

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 épouse DJOKO	RICHY CONSULT	PROFESSIONNELLE
5	Mme MBOKOUOKO Clémentine	EXPRESS UNION FINANCE S.A	PROFESSIONNELLE
6	M.BONG EYOKO Pierre	COMMERCIAL GALILE	PROFESSIONNEL