REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix – Travail – Patrie

MINISTERE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

SECRETARIAT GENERAL

Projet d'Appui au Développement de l'Enseignement Secondaire et des Compétences Pour la Croissance et l'Emploi
---
COORDINATION TECHNIQUE DE LA COMPOSANTE II

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

MINISTRY OF EMPLOYMENT AND VOCATIONAL TRAINING

SECRETARIAT GENERAL

Secondary Education and Skills Development Support Project

TECHNICAL COORDINATION OF COMPONENT 2

REFERENTIEL DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Selon l'Approche Par Compétences (APC)

METIER : CAISSIER/CAISSIERE

NIVEAU DE QUALIFICATION : OUVRIER QUALIFIE

SECTEUR : AGRO-INDUSTRIE

Edition 2023



Préface

Afin d'atteindre son objectif de développement à l'horizon 2035, le Gouvernement camerounais a placé la formation professionnelle comme un levier essentiel pour son développement économique et social. Il s'est engagé pour la période 2020-2030 dans un processus ambitieux de réformes et d'investissements visant à améliorer durablement l'accès à une éducation inclusive, équitable et de qualité, tout en renforçant l'efficacité de son pilotage sectoriel.

Eu égard aux défis identifiés, le Gouvernement de la République du Cameroun a reçu un crédit de l'Association Internationale pour le Développement (IDA) dans le but de financer les activités du Projet d'Appui au Développement de l'Enseignement Secondaire et des Compétences pour la Croissance et l'Emploi (PADESCE / P 170561).

C'est dans cette perspective que quarante-cinq (45) référentiels de formation ont été élaborés selon l'Approche Par Compétences dans les secteurs de l'Energie, le Numérique, l'Agro-alimentaire et le Bâtiments et Travaux Publics (BTP) et implantés dans certaines structures de formation professionnelle. A date, lesdits référentiels sont prêts à être mises en œuvre dans les structures de formation professionnelles.

Le présent référentiel de formation est donc un document de référence pour le dispositif de Développement de Compétences Techniques et Professionnelle au Cameroun.

Nous exhortons les acteurs de la formation professionnelle à contribuer à sa mise en œuvre.

Contenu

- ✓ **Rapport de l'Analyse de la Situation (RAST)**
- ✓ **Référentiel de Métier-Compétence (RMC)**
- ✓ **Référentiel de Formation (RF)**
- ✓ **Référentiel d'Evaluation et de Certification (REC)**
- ✓ **Guide Pédagogique (GP)**
- ✓ **Guide d'Organisation Pédagogique et Matérielle (GOPM)**

EQUIPE D'ANIMATION DE L'AST (ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL)

N°	NOMS ET PRENOMS	STRUCTURE	QUALIFICATION
1	M. NDEBI NTAMACK DONATIEN	MINEFOP	CHEF DE CELLULE DE LA PLANNIFICATION
2	M. WADANG PIERRE	MINEFOP	CEL INFO
3	M.NGAPAN BENG ACHILLE	MINEFOP	CADRE-IGF
4	M. ONG DJAGUE PROSPER	MINADER	POINT FOCAL
5	M. MBELLO NGOUAYENGA YVES	MINEFOP	CR6 CENTRE
6	M. MOUDIO GERALDIN	MINEFOP	CNFFDP
7	M. WANGSO ANDRE	MINEFOP	CR2 EXTREME-NORD
8	Mme WANAMO LYDIE	MINEFOP	RDLI 6B

EQUIPE DE PRODUCTION

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 Générale des Formations
3	Mme NGONO ANGOUNDA épse BEBO Sophie Clarisse	COMMERCIAL GALILE	FORMATEUR
4	Mme MOTSO TOGUO Marie Félicite épse DJOKO	RICHY CONSULT	PROFESSIONNELLE

LISTE 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 COMMUNICATION	PROFESSIONNEL
09	DANTOUO Kelly	ACTION FOOD AND SANITARY SECURITY	PROFESSIONNEL
10	FONO Gisèle	PROLEG S.A	PROFESSIONNEL
11	MAIDAKA IZA	JAM SERVICES	PROFESSIONNEL

REMERCIEMENTS

Ce Référentiel de formation 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 de la formation professionnelle (Experts et Entreprises) dans le cadre de l'élaboration de ce Référentiel de formation et dont l'aide a été déterminante pour la bonne conduite des entretiens et la réalisation des contenus de ce référentiel.

Que ces acteurs consultés, dont les noms figurent sur la liste ci-jointe trouvent ici l'expression de nos remerciements pour leur disponibilité et leurs contributions pertinentes qui seront significatives à la production d'un Référentiel de Formation Professionnelle de qualité pour le métier valorisation du métier de caissier/caissière.

TABLE DES MATIERES

PREFACE 2
EQUIPE D'ANIMATION DE L'AST (ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL) 4
EQUIPE DE PRODUCTION 4
LISTE DES PERSONNES CONSULTEES 5
REMERCIEMENTS 6
RAPPORT DE L'ANALYSE DE LA SITUATION DE TRAVAIL (RAST) 10
ABREVIATIONS ET ACRONYMES 11
INTRODUCTION 12
PREMIERE PARTIE : DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA PROFESSION 13
1. DÉFINITION DU MÉTIER /FONCTION DE TRAVAIL 14
2. CONTEXTE PROFESSIONNEL 14
2.1. DESCRIPTION DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL 14
2.2. ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE ET FACTEURS D'INTÉRÊT POUR L'EXERCICE DE LA PROFESSION 15
a) Évolution technologique et conséquences 15
b) Facteurs d'intérêt pour l'exercice de la profession 15
3. APPELLATIONS COURANTES DE LA FONCTION DE TRAVAIL 15
4. PERSPECTIVES ET CHEMINEMENT D'EMPLOI 16
5. CONDITIONS D'EMBAUCHE, RÉMUNÉRATION ET HORAIRES DE TRAVAIL – CONDITIONS D'ACCÈS À LA FORMATION 16
a) Conditions d'embauche, rémunération et horaires de travail 16
Horaires de travail 16
b) Conditions d'accès à la formation 16
6. ACCESSIBILITÉ DES FEMMES AU MÉTIER 16
7. IMPACT DU MÉTIER SUR L'ENVIRONNEMENT 17
a) Au niveau de la santé et de la sécurité 17
b) Au niveau de l'environnement 17
8. FORMATION EN MILIEU DE TRAVAIL 18
DEUXIEME PARTIE : DESCRIPTION DU TRAVAIL 19
1. CONCEPTS ET DÉFINITIONS 20
2. DÉTERMINATION DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS 21
4. CONDITIONS DE RÉALISATION DES TÂCHES ET CRITÈRES DE PERFORMANCE 23
5. IMPORTANCE RELATIVE, FRÉQUENCE ET COMPLEXITÉ DES TÂCHES 27
6. CONNAISSANCES, HABILETÉS ET ATTITUDES 29
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES 32
REFERENTIEL DE METIER-COMPETENCE (RMC) 33
A. PRESENTATION SUCCINCTE DE LA DEMARCHE DE L'INGENIERIE PEDAGOGIQUE, DU REFERENTIEL DE METIER ET DES AUTRES REFERENTIELS ET GUIDES 36
B. PRESENTATION SOMMAIRE DU MANDAT ET DE LA DÉMARCHE DE RÉALISATION 38
C. PRESENTATION DU METIER ET DE SA SITUATION GENERALE SUR LE MARCHE DU TRAVAIL 40
PREMIERE PARTIE : RESULTATS DE L'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL (AST) 43
I.1.1. DEFINITION DES TERMES USUELS 44
I.1.2. TABLEAU DES TACHES ET OPERATIONS 45
I.1.3. PROCESSUS DE TRAVAIL. 47
I.1.4. CONDITIONS DE REALISATION ET LES CRITÈRES DE PERFORMANCE 47
I.1.5. CONNAISSANCES, HABILITES ET ATTITUDES. 51
I.1.6. SUGGESTIONS POUR LA FORMATION 52
DEUXIEME PARTIE : PRESENTATION DES COMPETENCES 54
I.2.1. PRESENTATION DE LA NOTION DE COMPETENCE GENERALE ET DE COMPETENCE PARTICULIERE 55
I.2.2. LISTE DES COMPETENCES GENERALES. 55
I.2.3. LISTE DES COMPETENCES PARTICULIERES. 55
I.2.4. MATRICE DES COMPETENCES. 56
I.2.5. TABLE DE CORRESPONDANCE 45
COMPETENCE 01: COMMUNIQUER EN MILIEU PROFESSIONNEL 45
COMPETENCE 02 : PREVENIR LES ATTEINTES A L'HYGIENE, A LA SANTE, A LA SECURITE, A L'INTEGRITE PHYSIQUE ET A L'ENVIRONNEMENT 45
COMPETENCE 03 : UTILISER LES STRATEGIES D'ACCUEIL ET DE FIDELISATION 46
COMPETENCE 04 : GERER LES CONFLITS 46
COMPETENCE 05 : ENREGISTRER LES PRODUITS 46
COMPETENCE 06 : ENCAISSER LES PAIEMENTS 47

COMPETENCE 07 : ETABLIR LA FACTURE 47
COMPETENCE 08 : TRAITER LES DEMANDES DE RETOURS 47
COMPETENCE 09 : TENIR LE JOURNAL DE CAISSE 48
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES 49
REFERENTIEL DE FORMATION(RF) 50
ABREVIATIONS ET ACRONYMES 51
II.1. PRESENTATION D'UN REFERENTIEL DE FORMATION 52
II.2. PRÉSENTATION DES CONCEPTS ET DES PRINCIPALES DÉFINITIONS 53
II.3. DESCRIPTION SYNTHESE DU REFERENTIEL DE FORMATION 54
PREMIERE PARTIE : OBJETS DE LA FORMATION 57
II.4. BUTS DU REFERENTIEL 58
II.5. ÉNONCE DES COMPETENCES. 59
II.6. MATRICE DES OBJETS DE FORMATION 59
II.7. LOGIGRAMME 62
DEUXIEME PARTIE : 63
PRESENTATION DETAILLEE DES COMPETENCES DU REFERENTI 63
MODULE N°01 : METIER ET FORMATION 64
MODULE N°2 : COMMUNICATION EN MILIEU PROFESSIONNEL 66
MODULE N°03 : HYGIENE, SANTE, SECURITE ET ENVIRONNEMENT 67
MODULE N° 04 : FIDELISATION DES CLIENTS 69
MODULE N° 05 : GESTION DES CONFLITS 70
MODULE N° 06 : ENREGISTREMENT DES PRODUITS 83
MODULE N° 07 : ENCAISSEMENT DES PAIEMENTS 84
MODULE N° 8 : FACTURATION 86
MODULE N° 9 : TRAITEMENT DES DEMANDES DE RETOURS 87
MODULE N° 10 : ÉLABORATION DU JOURNAL DE CAISSE 88
MODULE N°11: ENTREPRENEURIAT 90
MODULE N°12 : INTEGRATION EN MILIEU PROFESSIONNEL 91
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES 83
REFERENTIEL D'EVALUATION ET DE CERTIFICATION (REC) 83
ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES 84
III.1. PRESENTATION D'UN REFERENTIEL D'EVALUATION 85
A). NATURE 85
B) STRUCTURE 85
C) FINALITES 85
D) MODALITES D'EVALUATION DES COMPETENCES 86
E) ELEMENTS PRESCRIPTIFS 86
III.2. PRÉSENTATION DES CONCEPTS ET DES PRINCIPALES DÉFINITIONS 86
A) CONCEPTS 86
B) PRINCIPALES DEFINITIONS 87
III.3. DESCRIPTION SYNTHÈSE DU RÉFÉRENTIEL DE FORMATION 88
III.4. PRESENTATION DES OUTILS 94
A) TABLEAU DE SPECIFICATIONS 94
B) DESCRIPTION DE L'EPREUVE 94
C) FICHE D'EVALUATION 94
III.5. ÉVALUATION DES COMPÉTENCES 95
COMPÉTENCES TRADUITES EN SITUATIONS 97
Compétence 1 : Se situer au regard du métier et de la formation 101
Compétence 02 : Communiquer en milieu professionnel 103
Compétence 03 : Prévenir les atteintes liées à l'hygiène, à la santé et l'environnement 109
Compétence 11 : Rechercher un emploi ..... **Erreur ! Signet non défini.**
Compétence 12: S'intégrer au milieu professionnel 119
COMPÉTENCES TRADUITES EN COMPORTEMENT 123
Compétence 04 : Utiliser les stratégies d'accueil et de fidélisation 126
Compétence 05 : Gérer les conflits 131
Compétence 06 : Enregistrer les produits 137
Compétence 07 : Encaisser les paiements 143
Compétence 08 : Etablir une facture 148
Compétence 09 : Traiter les demandes de retours 153
Compétence 10 : Tenir le journal de caisse 158
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES 209
GUIDE PEDAGOGIQUE (GP) 210
ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES 211
PREMIERE PARTIE : STRATEGIES DE FORMATION 212

IV. 1. PRÉSENTATION GENERALE DU GUIDE 213
1. NATURE. 213
2. BUTS. 213
IV.2. PRINCIPES PÉDAGOGIQUES 214
IV.3. PROJET DE FORMATION ET INTENTIONS PÉDAGOGIQUES 214
IV.4. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU RÉFÉRENTIEL DE FORMATION 215
IV.5. LISTE DES COMPÉTENCES 216
IV.6. STRATEGIES PEDAGOGIQUES 219
IV.7. PRÉSENTATION DU CHRONOGRAMME 220
DEUXIEME PARTIE : SUGGESTIONS PEDAGOGIQUES 223
IV.8. PRESENTATION DES FICHES DE SUGGESTION PEDAGOGIQUES 224
COMPETENCE 1 : Se situer au regard du métier et de la formation 225
COMPETENCE 2 : Communiquer en milieu professionnel 228
COMPETENCE 03 : Prévenir les atteintes à la sante, a la sécurité, a l'intégrité physique et l'environnement 233
COMPETENCE 04 : Utiliser des stratégies d'accueil et de fidélisation 237
COMPETENCE 05 : Gérer les conflits 241
COMPETENCE 06 : Enregistrer les produits 244
COMPETENCE 07 : Encaisser des paiements 248
COMPETENCE 08 : Dresser une facture 252
COMPETENCE 09 : Traiter les demandes de retours 255
COMPETENCE 10 : Tenir le journal de caisse 260
COMPETENCE N°11: Appliquer la démarche entrepreneuriale 264
COMPETENCE 12: S'intégrer en milieu professionnel 267
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES 302
GUIDE D'ORGANISATION PÉDAGOGIQUE ET MATÉRIELLE (GOPM) 303
ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES 304
V.1. INTRODUCTION ET PRÉSENTATION DU GUIDE D'ORGANISATION PÉDAGOGIQUE ET MATÉRIELLE 305
V.2. BUTS DU RÉFÉRENTIEL DE FORMATION 306
V.3. DESCRIPTION DU REFERENTIEL DE FORMATION 307
V.4. ORGANISATION DE LA FORMATION 310
1. CONDITIONS D'ADMISSION 310
2. PRESENTATION DU LOGIGRAMME 311
3. PRESENTATION DU CHRONOGRAMME 313
4. MODES D'ORGANISATION A PRIVILEGIER 316
5. PROMOTION DU PROGRAMME 319
V.5 RESSOURCES HUMAINES 319
1. QUALIFICATIONS PROFESSIONNELLES 320
2. BESOINS QUANTITATIFS EN MATIERE DE RESSOURCES HUMAINES 320
3. ORIENTATION DU RECRUTEMENT ET COMPETENCES RECHERCHEES 321
4. PERFECTIONNEMENT DES FORMATEURS 321
V.6. ORGANISATION PHYSIQUE ET MATÉRIELLE 323
2.1. RESSOURCES MATERIELLES 323
2.1.1. Machinerie, équipement et accessoires 324
2.1.2. Outils et instruments 330
2.1.3. Matériels de sécurité 331
2.1.4. Matière d'œuvre et matière première 334
2.1.5. Mobilier et équipement de bureau 335
2.1.6. Matériel audiovisuel et informatique 336
2.1.7. Matériel didactique 338
2.2. RESSOURCES PHYSIQUES 340
2.2.1. Types d'aménagement physique à considérer 340
2.2.2. SCENARIO DE RECHANGE 343
ANNEXES 346
PLAN D'AMENAGEMENT (PROPOSITION) D'UNE SALLE DE CLASSE 346
EXEMPLE DE PLAN DE MASSE D'UNE STRUCTURE DE FORMATION 347
EXEMPLE DE PLAN D'OCCUPATION D'ATELIER, METIER MAINTENANCE BIOMEDICALE 348
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES 349

RAPPORT DE L'ANALYSE DE LA SITUATION DE TRAVAIL (RAST)

ABREVIATIONS ET ACRONYMES

APC	Approche Par Compétences
AST	Analyse de Situation de Travail
DFOP	Direction de la Formation et de l'Orientation Professionnelle
DQP	Diplômes de Qualification Professionnelle
GECAM	Groupement des Entreprises du Cameroun
GOPM	Guide d'Organisation Pédagogique et Matérielle
GP	Guide Pédagogique
IGF	Inspection Générale des Formations
PADESCE	Projet d'Appui au Développement de l'Enseignement Secondaire et des Compétences pour la Croissance et l'Emploi
RAST	Rapport d'Analyse de Situation de Travail
SND30	Stratégie Nationale de Développement du Cameroun 2030

INTRODUCTION

La Stratégie Nationale de Développement du Cameroun (SND30) assure que « la gouvernance est le socle sur lequel repose la transformation structurelle de l'économie du Cameroun, le développement du capital humain ainsi que l'amélioration de la situation de l'emploi. ». Elle prescrit en matière de formation professionnelle de s'orienter vers une ingénierie qui prend en compte les politiques, les outils d'accompagnement et de planification pédagogiques. Ces politiques et outils doivent être de nature à favoriser la mise en œuvre des démarches de conception, d'organisation, d'exécution et d'évaluation des actions de formation.

Dans cette perspective, le Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle a choisi l'Approche Par Compétence (APC) comme méthode pédagogique à appliquer pour l'élaboration des Référentiels de Formation Professionnelle. Cette méthode a comme avantage d'améliorer :

- L'adéquation formation-emploi ;
- La gestion des besoins réels en ressources humaines de l'économie ;
- La définition des compétences inhérentes à l'exercice de chaque métier ;
- La contribution du monde professionnel dans l'atteinte des objectifs pédagogiques assignés.

L'Analyse de Situation de Travail (AST) est une étape cruciale dans le développement des référentiels successifs (Référentiel de Formation ; Référentiel d'Évaluation), des outils d'accompagnement et de planification (Guide Pédagogique ; Guide d'Organisation Pédagogique et Matérielle) liés au métier.

La valeur ajoutée de la présente Analyse de Situation de Travail est garantie par la qualité des études sectorielles menées (enquêtes et bases de données consultées) et la diversité d'origine des professionnels qui ont été invités à apporter leur contribution.

Le présent Rapport d'Analyse de Situation de Travail (RAST) rend compte des résultats de la mission d'Analyse de Situation de Travail et des rencontres sous forme de groupes de travail, d'entretiens qui se sont déroulés 01 au 15 mars 2024, dans les régions du littoral, Nord, Extrême-Nord, Ouest et Centre.

PREMIERE PARTIE : DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA PROFESSION

1. Définition du métier /Fonction de travail

Le ou la caissier(e) est un opérateur qui s'occupe de la transaction permettant aux clients de se procurer des biens et services dans un magasin/supermarché/hypermarché mais aussi dans une banque/microfinance/coopérative etc. Il enregistre les achats du client, lui présente le montant à payer. Il assure l'inventaire du coffre, contrôle et vérifie les moyens de paiements, assure la remise des fonds et procède à la saisie des écritures comptables. Il/elle a pour principales missions de recevoir les clients, d'enregistrer les produits, d'annoncer le total du prix, de vérifier les moyens de paiements, de détecter les faux billets, d'encaisser le paiement, établir une facture ; de rendre la monnaie le tout avec le sourire, de tenir un journal de caisse et de rendre compte du montant de la recette journalière (correspondant aux ventes réalisées) au responsable des caisses. Il doit sécuriser les biens encaissés, être toujours disponible aux services de l'entreprise, garder les secrets professionnels et faire le marketing des produits si nécessaire.

Les activités peuvent varier selon l'enseigne (Dans un petit ou moyen magasin, le ou la caissière est polyvalente et se charge du service clientèle, du rangement des produits ou articles dans les rayons, etc. ...).

2. Contexte professionnel

2.1.Description de l'environnement de travail

L'environnement de travail d'un caissier varie en fonction du type de commerce, d'établissement bancaire dans lequel il travaille, mais il existe quelques éléments communs à la plupart des postes de caissier.

Le caissier travaille généralement derrière un comptoir de caisse équipé d'une caisse enregistreuse, d'un tiroir-caisse et d'un terminal de paiement électronique. C'est à cet endroit que le caissier effectue les transactions avec les clients.

Le poste de caisse est généralement situé dans la zone de vente du magasin. Le caissier peut être entouré d'étagères, de présentoirs et de produits, ce qui lui permet de répondre aux questions des clients et de les orienter vers les produits dont ils ont besoin.

Les caissiers interagissent régulièrement avec les clients. Ils scannent les articles, encaissent les paiements, rendent la monnaie et fournissent des reçus. Ils doivent faire preuve de courtoisie, d'amabilité et d'efficacité pour offrir un bon service à la clientèle.

Selon le type de commerce/entreprise/ d'établissement bancaire, le flux de clients peut varier considérablement. Dans certains magasins/entreprise/ d'établissement bancaire, les caissiers peuvent être confrontés à une grande affluence de clients, tandis que dans d'autres, l'activité peut être plus calme. Les caissiers doivent être capables de gérer efficacement les files d'attente et de travailler rapidement et avec précision pendant les périodes chargées.

L'environnement de travail d'un caissier peut être bruyant, en particulier pendant les heures de pointe, avec le bruit des discussions des clients, des alarmes de sécurité et des annonces du magasin. De plus, le caissier peut passer de longues périodes debout, il est donc important d'avoir des chaussures confortables.

Les caissiers travaillent souvent en équipe, en collaboration avec d'autres caissiers, des superviseurs et d'autres membres du personnel du magasin. Ils peuvent être amenés à demander de l'aide ou à fournir une assistance à leurs collègues en cas de besoin.

Secteur d'activité

Le métier de caissier est un métier transversal, qui peut s'exercer dans tous les secteurs d'activités mais principalement dans les entreprises commerciales, (supermarchés, hypermarchés…), les industries, les entreprises de service (coopératives, associations, les administrations,) et des institutions financières (Banques, microfinances, etc.).

Condition de travail

L'activité nécessite de maintenir des attitudes de concentration permanente, de gérer le service de caisse de manière autonome, d'avoir un comportement amical et positif, d'avoir une rapidité d'exécution, de travailler pendant des longues heures assis et travailler dans un environnement approprié (convenable, sécurisé etc…).

2.2.Évolution technologique et facteurs d'intérêt pour l'exercice de la profession

a) Évolution technologique et conséquences

Les professionnels consultés ont reconnu que l'évolution technologique a un impact considérable dans l'exercice de leur métier. Cette évolution technologique induit des conséquences à considérer nécessairement pour l'élaboration des référentiels de métier-compétences et de formation. L'évolution technologique a transformé le métier de caissier en automatisant certaines tâches et en modifiant les responsabilités des caissiers existants. Cependant cela a également ouvert de nouvelles opportunités pour améliorer le service à la clientèle et développer de nouvelles compétences

b) Facteurs d'intérêt pour l'exercice de la profession

L'exercice du métier de caissier peut présenter différents facteurs d'intérêt pour les individus. En tant que caissier, vous êtes en contact direct avec les clients. Certains individus peuvent trouver cela gratifiant et apprécier l'opportunité d'interagir avec différentes personnes tout au long de la journée. Le métier de caissier offre l'occasion d'aider les clients en répondant à leurs questions, en les guidant dans leurs achats et en offrant un service de qualité. Cela peut être valorisant pour ceux qui aiment assister les autres. Le caissier est responsable de la manipulation de l'argent et du traitement des transactions. Pour certains individus, cela peut représenter un défi stimulant et leur permettre de développer des compétences précises en gestion financière.

Dans certains environnements de travail, les caissiers font partie d'une équipe plus large. Travailler en collaboration avec d'autres collègues peut favoriser un sentiment d'appartenance et offrir des opportunités de collaboration et d'apprentissage mutuel. Certains individus peuvent être attirés par la flexibilité des horaires de travail offerte par le métier de caissier. L'exercice de ce métier ne requiert pas nécessairement de longues études, la rémunération est attrayante et les entreprises offrent également des primes en fonction des performances et de l'ancienneté. Les emplois de caissier peuvent être disponibles à temps plein ou à temps partiel, et les horaires peuvent souvent s'adapter aux besoins personnels.

3. Appellations courantes de la fonction de travail

Après les échanges avec les professionnels du secteur, nous pouvons relever les appellations suivantes pour l'activité :

- Caissier/caissière ;
- Agent comptable/ aide comptable ;
- Hôte/hôtesse de caisse.

4. Perspectives et cheminement d'emploi

Bien que le poste de caissier puisse être considéré comme un point de départ, il peut offrir des opportunités d'avancement au sein d'une entreprise. Par exemple, certains caissiers peuvent évoluer vers des postes de supervision ou de gestion dans le commerce de détail ou dans une institution bancaire

5. Conditions d'embauche, rémunération et horaires de travail – Conditions d'accès à la formation

a) Conditions d'embauche, rémunération et horaires de travail

Conditions d'embauche

Les Caissiers/caissières sont recrutés par des banques, microfinances, des GIC, des supermarchés, des hyper marchés et d'autres types de commerces.

Le métier est ouvert aux personnes des deux sexes, âgées au moins de dix-sept ans, titulaire d'un DQP option caissier, d'un CAP en comptabilité ou de tout diplôme équivalent.

Rémunération

Généralement, les entreprises offrent des emplois à contrats à durée déterminée, durée qui épouse la durée de réalisation du projet. Ils sont généralement recrutés en 6 $^{\text{-ème}}$ catégories. Quelques rares entreprises recrutent pour des contrats à durée indéterminée.

Horaires de travail

Quant aux horaires de travail, ils sont définis par la règlementation en vigueur. L'ouvrier qualifié travaille pendant 8 heures par jour. Toutefois, ces durées peuvent être influencées par l'organisation interne de l'entreprise.

b) Conditions d'accès à la formation

L'accès à la formation initiale est ouvert aux personnes des deux sexes remplissant les conditions ci-après :

- Être âgées d'au moins dix-sept ans,
- Avoir le niveau de la classe de troisième ;
- Être de bonne moralité ;
- Avoir une bonne mentalité.

6. Accessibilité des femmes au métier

Il est important de relever que leur insertion dans des métiers traditionnellement réservés aux personnes de sexe masculin est encouragée par les autorités nationales, en vue de faire tomber les barrières et les signes discriminatoires encore existants.

Pour le cas d'espèce, les professionnels ont reconnu qu'il n'y avait pas de discrimination notoire à l'égard des femmes, le métier étant en général ouvert aux personnes des deux sexes, du moment où les femmes présentent les mêmes prédispositions que les hommes à exercer le métier.

7. Impact du métier sur l'environnement

On peut identifier des impacts liés aux aspects ci-dessous :

a) Au niveau de la santé et de la sécurité

Des informations reçues du groupe de professionnels, il ressort que le métier de caissier peut avoir un impact sur la santé et la sécurité des individus qui l'exercent.

L'impact se situe à plusieurs niveaux, en raison des particularités liées au contexte du travail dans les banques, microfinances, GIC, hyper-marchés etc. Il a été particulièrement noté que les mouvements répétitifs effectués lors de la manipulation des produits et de l'utilisation des équipements de caisse peuvent entraîner des Troubles Musculosquelettiques (TMS), tels que des tendinites ou des douleurs aux poignets, aux épaules et au cou. Il est important de maintenir une posture correcte, d'utiliser des équipements ergonomiques et de pratiquer des étirements réguliers pour prévenir ces problèmes.

Les caissiers peuvent être soumis à une pression intense en raison du volume élevé de clients à servir et de la nécessité de traiter les transactions rapidement. Cela peut entraîner du stress, de l'anxiété et de la fatigue mentale. Il est essentiel de mettre en place des stratégies de gestion du stress, de fournir un soutien psychologique et de respecter les heures de repos pour préserver la santé mentale des caissiers.

Les caissiers peuvent être exposés à des situations de violence verbale, physique ou de vol. Des mesures de sécurité doivent être mises en place, comme des caméras de surveillance, des formations sur la gestion des situations conflictuelles et un système d'alerte en cas d'urgence pour assurer la sécurité des caissiers.

Enfin Certains produits vendus en caisse peuvent contenir des substances chimiques potentiellement nocives. Il est important de se conformer aux normes de sécurité en matière d'étiquetage et de manipulation des produits chimiques, et de fournir aux caissiers les équipements de protection individuelle appropriés, tels que des gants, pour réduire les risques d'exposition.

b) Au niveau de l'environnement

Le métier de caissier dans un contexte de vente au détail peut avoir un impact environnemental limité mais significatif.

Les caissiers travaillent généralement avec des caisses enregistreuses, des scanners de codes-barres, des imprimantes de reçus et d'autres équipements électriques. Ces appareils consomment de l'énergie, ce qui contribue aux émissions de gaz à effet de serre si elle est produite à partir de sources non renouvelables.

Les caissiers impriment souvent des reçus pour les clients. L'utilisation de papier entraîne la déforestation et la consommation d'eau, ainsi que des émissions de gaz à effet de serre lors de la production et du transport du papier. Cependant, de plus en plus de caisses enregistreuses proposent des reçus électroniques, ce qui réduit la consommation de papier.

8. Formation en milieu de travail

Bien qu'il n'y ait pas de formation obligatoire en milieu de travail, acquérir des compétences en service à la clientèle, en gestion de l'argent, en connaissances des politiques et procédures de l'entreprise, ainsi qu'en utilisation des systèmes de point de vente peut augmenter des chances d'obtenir une formation en interne.

DEUXIEME PARTIE : DESCRIPTION DU TRAVAIL

Dans cette deuxième partie du rapport, sont présentés quelques définitions usuelles, le processus de travail, les tâches et opérations, les conditions de réalisation et les critères de performance rattachés à la fonction de travail du Caissier.

1. Concepts et définitions

Quelques définitions sont consignées dans cette partie pour faciliter la compréhension des aspects ci-dessus évoqués.

Tâches :

- Sont les principales activités qu'une personne doit mener dans l'exercice de sa profession ;
- Sont les différents types de travaux qui sont exécutés de façon régulière ou ponctuelle ;
- Correspondent à un ensemble d'actions permettant d'obtenir un résultat précis, un service ou un produit particulier.

Opérations :

- Correspondent aux étapes à franchir pour remplir une tâche donnée ;
- Décrivent de quelle manière est exécutée une tâche.

Conditions de réalisation :

- Renvoient à la situation dans laquelle la tâche s'effectue ;
- Précisent le degré d'autonomie entourant l'exécution de la tâche, les consignes et les normes à respecter ;
- Renseignent sur les lieux de travail, les conditions environnementales et l'équipement utilisé pour exécuter une tâche ;
- Indiquent les références à consulter et le matériel nécessaire à l'exécution d'une tâche donnée.

Critères de performance :

- Indiquent les caractéristiques observables et mesurables pour évaluer les éléments essentiels d'une réalisation satisfaisante d'une tâche ;
- Indiquent les caractéristiques observables et mesurables pour évaluer les produits réalisés pendant le processus de réalisation d'une tâche ;
- Sont énoncés sous forme d'exigences, de normes de qualité et de règles qui permettent de voir que la tâche est bien exécutée.

Processus de travail

Le processus de travail vise à mettre en évidence les principales étapes d'une démarche logique pour l'exécution de l'ensemble des tâches d'une profession.

Le processus de travail suivant est recommandé pour le métier de caissier, en raison des tâches retenues et de leur ordonnancement par les participants au focus group :

- Accueillir le client
- Effectuer les opérations de caisse
- Mettre à jour les informations
- Rendre compte.

Le processus présenté est assez générique pour coller aux différentes situations de travail des diverses fonctions du domaine.

2. Détermination des tâches et des opérations

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice du métier analysé. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'un métier, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

Les informations recueillies ont permis de :

- Déterminer les tâches principales qui structurent l'activité de caissier.
- Établir les opérations correspondant à chacune des tâches, c'est-à-dire les actions qu'implique la réalisation de cette tâche.
- Ordonnancer les tâches et les opérations.

L'exercice de détermination des tâches a permis de proposer ce qui suit :

N°	**Tâches**
1.	Communiquer avec le client
2.	Enregistrer les produits
3.	Encaisser le paiement
4.	Etablir une facture
5.	Traiter des demandes de retours
6.	Tenir le journal de caisse

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte des résultats. Elles sont liées surtout aux méthodes et aux techniques utilisées ou aux habitudes de travail existantes.

Le tableau des tâches et des opérations ci-après présentées est le résultat d'un consensus des professionnels du métier. Dans le tableau, les tâches (l'axe vertical), sont numérotées de « un à cinq » et les opérations associées à chacune des tâches se trouvent à l'horizontal.

Le tableau des tâches et des opérations définit le portrait du métier de caissier au moment de l'Analyse de Situation de Travail**.**

Le niveau de référence considéré est celui de l'entrée sur le marché de l'emploi.

À la suite de l'identification des tâches et des opérations, l'ordonnancement général a été fait par consensus et proposé pour adoption par consensus. Les discussions avec les professionnels du métier laissent cependant comprendre que dans la pratique, bon nombre des tâches et opérations sont "dynamiques".

Tableau des tâches et de opérations l'ouvrier qualifié au métier de Caissier/Caissière.

TÂCHES	OPÉRATIONS			
1. Communiquer avec le client et tiers	1.1 Accueillir le client	1.2 Dialoguer avec le client et la hiérarchie	1.3 Recueillir les besoins du client	1.4 Proposer au client un produit de qualité ou équivalence
2. Enregistrer les produits	2.1 Scanner ou saisir les codes-barres des articles	2.2 Enregistrer les prix	2.3 Calculer le total de la transaction	2.4 Communiquer le prix au client
3. Encaisser le paiement	3.1. Saisir le moyen de paiement	3.2 Accepter le moyen de paiement	3.3 Vérifier les billets	3.4 Effectuer le décompte
	3.5 Vérifier le moyen de paiement	3.6. Encaisser la monnaie	3.7 Donner un ticket de caisse	3.8 Noter les informations dans un cahier note ou registre de la caisse
4. Etablir une facture	4.1 Enregistrer les articles dans un reçu	4.2 Enregistrer les données dans un logiciel de calcul	4.3 Lancer les opérations de calcul	4.4 Etablir/ Imprimer le reçu
5. Traiter des demandes de retours	5.1. Vérifier les politiques de retour de l'entreprise	5.2 Traiter la transaction de manière appropriée	5.3 Rendre compte du montant des achats	5.4 Effectuer des calculs et rembourser
6. Tenir le journal de caisse	6.1 Enregistrer toutes les transactions	6.2 Effectuer les rapports de caisse précis	6.3 Rendre compte de l'argent encaissé	6.4 Etablir une fiche de décharge

4. Conditions de réalisation des tâches et critères de performance

Les conditions de réalisation d'une tâche ont généralement trait à l'environnement de travail, aux données ou aux outils utilisés lors de la réalisation d'une tâche et elles ont été recueillies pour l'ensemble de la tâche et non par opération. Plus particulièrement, elles renseignent sur des aspects tels que :

- Le degré d'autonomie (travail individuel ou en équipe, travail supervisé ou autonome) ;
- Les références utilisées (manuels des fabricants ou des constructeurs, documents techniques, formulaires, autres) ;
- Le matériel et équipement utilisés (matières premières, outils et appareils, instruments, équipement, autres) ;
- Les consignes particulières (précisions techniques, bons de commande, demandes de clientes ou clients, données ou informations particulières, autres) ;
- Les conditions environnementales (travail à l'intérieur ou à l'extérieur, risques d'accidents, produits toxiques, autres) ;
- Les activités ou tâches préalables, parallèles ou subséquentes (préalables à la réalisation de la tâche, en coordination avec d'autres tâches, en lien avec des tâches subséquentes).

Les critères de performance sont des exigences concernant la réalisation de chaque tâche. Ils permettent d'évaluer, si la tâche est effectuée de façon satisfaisante ou non. Ils sont recueillis pour l'ensemble de la tâche et non par opération. Ces critères correspondent à un ou des aspects observables et mesurables essentiels à la réalisation d'une tâche. Ils renseignent sur des aspects tels que :

- La quantité et la qualité du résultat (nombre de pièces, précision du travail, seuil de tolérance, autres),
- L'application des règles relatives à la santé et sécurité (respect des normes, port d'accessoires et de vêtements protecteurs, mesures de sécurité et d'hygiène, autres),
- L'autonomie (degré de responsabilité, degré d'initiative, réaction devant les situations imprévues, autres),
- La rapidité (vitesse de réaction, durée d'exécution, autre).

Tâche 1 – Communiquer avec le client	
Conditions de réalisation	**Critères de performance**
Autonomie Seul **Références** • Les procédures de l'entreprise • La démarche qualité de l'entreprise. **Consignes particulières** À partir de consignes du chef caissier, du chef d'entreprise et respect des consignes de sécurité **Conditions environnementales** Travail à l'intérieur **Matériel/moyens** • Documentation technique, • Télephones	• Accueil correct du client • Détermination correcte des besoins du client • Conseil judicieux du client sur les différents services à sa disposition • Identification correcte d'un service à proposer au client • Application judicieuse de la procédure de réception afin d'éviter les litiges • Application judicieuse de la politique de fidélisation • Utilisation judicieuse des outils de communication

	• Langage adapté à la situation et à la personne. • Traitement approprié des demandes du client • Transmission correcte des informations • Suivi correct du dossier

Tâche 2 – Enregistrer les produits	
Conditions de réalisation	**Critères de performance**
<u>Autonomie</u> Seul. **<u>Références</u>** • Codes-barres ; • Carnet de bord. • Prix sur les etiquettes. **<u>Consignes particulières</u>** À partir des consignes du chef de magasin ou d'entreprise **<u>Conditions environnementales</u>** Travail à l'intérieur **<u>Matériel/moyens</u>** • Ordinateur • Logiciel de facturation • Imprimante • Lecteur de codes-barres • Lecteur de carte bancaire/terminal de paiement électronique • Papier et enveloppes • Logiciel de point de vente • Support de stockage • Tenue de travail adaptée • Accessoires de bureau	• Estimation correcte du coût du produit • Réalisation cohérente des contrôles. • Utilisation judicieuse des équipements de caisse. • Application judicieuse des procédures de qualité de l'entreprise. • Restitution correcte de la monnaie • Respect judicieux des règles QHSE • Enregistrement judicieux des achats en toute autonomie

Tâche 3– Encaisser le paiement	
Conditions de réalisation	**Critères de performance**
Autonomie Seul. **Référence** • Montant affiché sur le moniteur • Carnet de bord **Consignes particulières** À partir de consignes de l'entreprise et respect des consignes de sécurité **Condition environnementale** Travail à l'intérieur **Matériels** • Terminal de paiement électronique • Téléphone • Caisse enregistreuse • Lecteur de codes-barres • Logiciel de point de vente • Tiroir-caisse • Carnets de registre de caisse • Système de sauvegarde des données • Système de sécurité • Accessoires de bureau	• Réception correcte de la devise • Réception correcte du virement. • Réception correcte du dépôt d'après le code marchand. • Utilisation judicieuse du téléphone. • Utilisation judicieuse du terminal de paiement électronique. • Utilisation judicieuse de l'outil informatique • Encaissement judicieux du paiement en toute autonomie

Tâche 4 – Etablir une facture	
Conditions de réalisation	**Critères de performance**
Autonomie Seul. **Références** • Prix des produits/équipements • Carnet de bord • Les procédures qualité de l'entreprise. **Consignes particulières** À partir des consignes du chef d'entreprise. **Conditions environnementales** Travail à l'intérieur **Matériel/moyens** • Ordinateur • Logiciel de facturation • Imprimante • Papier et enveloppes	• Référencement correct des produits • Établissement d'une facture • Edition d'une facture • Utilisation correcte de l'outil informatique

• Support de stockage • Tenue de travail adaptée • Poste de travail adapté • Accessoires de bureau	

Tâche 5 – Traiter les demandes de retours	
Conditions de réalisation	**Critères de performance**
<u>Autonomie</u> • Seul et/ou en équipe et sous la supervision, du chef d'équipe. **<u>Références</u>** • Documents techniques de l'entreprise • Carnet de bord **<u>Consignes particulières</u>** • À partir des consignes de l'entreprise. • Respect des consignes de QHSE. **<u>Conditions environnementales</u>** Travail à l'intérieur **<u>Matériel/moyens</u>** • Ordinateur • Logiciel de facturation • Imprimante • Lecteur de codes-barres • Papier et enveloppes • Logiciel de point de vente • Support de stockage • Poste de travail adapté • Tenue de travail adaptée • Accessoires de bureau	• Maitrise judicieuse de soi • Capacité judicieuse d'écoute • Capacité correcte à prodiguer les conseils • Respect correct des instructions de l'entreprise • Respect correct des règles sur le retour d'un produit • Proposition judicieuse des axes d'amélioration

Tâche 6 – Tenir le journal de caisse	
Conditions de réalisation	**Critères de performance**
Autonomie Seul et/ou en équipe. **Référence** • Carnets de registre de caisse **Consignes particulières** • À partir des consignes du chef d'équipe. • Respect des consignes de sécurité. **Conditions environnementales** Travail à l'intérieur **Matériel/moyens** • Caisse enregistreuse • Logiciel de point de vente • Tiroir-caisse • Enveloppes de dépôt • Carnets de registre de caisse • Système de sauvegarde des données • Accessoires de bureau	• Respect judicieux des réglementations et des exigences légales en matière de tenue des registres de caisse • Vérification et rapprochement judicieux pour détecter les erreurs ou les écarts dans les registres de caisse • Les enregistrements judicieux de caisse sont clairs et lisibles • Protection judicieuse du registre de caisse • Enregistrement correct des transactions

5. Importance relative, fréquence et complexité des tâches

Les professionnels présents à l'AST ont évalué la fréquence relative des tâches et leur importance. Les données présentées dans le tableau suivant correspondent aux moyennes des résultats obtenus pour chacun des éléments identifiés.

N°	Tâches	Importance	Fréquence
1	Communiquer avec le client	Très : 80% Moyen : 20 % Peu : 0%	Très : X
2	Enregistrer les produits	Très : 100 % Moyen : 0% Peu : 0%	Très : X
3	Encaisser le paiement	Très : 100 % Moyen : 0 % Peu : 0%	Très : X

N°	Tâches	Importance	Fréquence
4	Etablir une facture	Très : 100 % Moyen : 0 % Peu : 0%	Très : X
5	Traiter des demandes de retours	Très : 100 % Moyen : 0% Peu : 0%	Très : X
6	Tenir le journal de caisse	Très : 100 % Moyen : 0% Peu : 0%	Très : X

X= mode sélectionné

IMPORTANCE

L'importance de la tâche est exprimée selon une échelle variant de très important à peu important en comparant les tâches les unes aux autres. Les données obtenues sont converties en pourcentage selon l'information reçue des professionnels de façon individuelle.
On constate que les six tâches énumérées sont toutes très importantes ou moyennement importantes, cela justifie évidemment leur choix au sein du métier.
Sachant que l'importance de la tâche est déterminée par les conséquences plus ou moins fâcheuses que peut avoir le fait de mal l'exécuter ou de ne pas l'exécuter du tout, il est logique que certaines tâches soient celles nettement considérées plus importantes. En fait, elles apparaissent comme des tâches qui sont au cœur du métier de Caissier.

FRÉQUENCE

La fréquence de la tâche est habituellement exprimée en pourcentage du temps consacré au travail sur une période d'une semaine ou d'une durée convenable à la réalisation de l'ensemble des tâches identifiées pour le métier.

COMPLEXITE DES TACHES

Le degré de complexité des tâches est exprimé selon une référence variant de très complexe à peu complexe en considérant la nature des difficultés, des problèmes ou des situations rencontrées et la possibilité de les surmonter dans un contexte normal d'exécution. Si les risques d'erreur dans l'exécution de la tâche sont minimes, la tâche est considérée comme facile, alors que s'ils sont élevés, la tâche est considérée comme complexe.

Les professionnels du secteur présents à l'AST ont évalué la complexité de chacune des tâches. Les données présentées dans le tableau suivant correspondent aux moyennes des résultats obtenus pour chacun des éléments identifiés.

Dans le tableau ci-dessous, les données suivantes sur le degré de complexité des tâches sont présentées :

N°	Tâches	Complexité des Taches
1.	Communiquer avec le client	4
2.	Enregistrer les produits	5
3.	Encaisser le paiement	5
4.	Etablir une facture	5
5.	Traiter des demandes de retours	5
6.	Tenir le journal de caisse	5

Tâche complexe =5 et 1 = tâche d'exécution simple

6. Connaissances, habiletés et attitudes

L'Analyse de Situation de Travail a permis de faire ressortir un certain nombre d'habiletés et de comportements nécessaires à l'exécution des tâches. Ces habiletés et ces comportements sont transférables, c'est-à-dire qu'ils sont applicables à une variété de situations connexes, mais non identiques. Ce sont des habiletés ou des comportements qui ne sont pas limités, par exemple, à une seule tâche ou à une seule profession.

Les habiletés cognitives, psychomotrices et perceptuelles de même que les comportements socioaffectifs (les attitudes) ci-après sont, selon les participants à l'Atelier de l'Analyse de Situation de Travail, sont essentiels à l'exécution des tâches.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS	Très Important	Important	Moyen	Négligeable
Capacité de gérer le temps (et ponctualité)	X			
Honnêteté	X			
Intégrité	X			
Attitude positive	X			
Responsable /Sens des responsabilités	X			
Recherche de perfectionnement		X		
Esprit d'initiative / Autonomie/ Débrouillardise		X		
Persévérance /Endurance physique/ Adaptabilité	X			
Créativité		X		
Discrétion	X			
Calme	X			
Discipline	X			
Capacité d'assimilation	X			
Sens de l'ordre	X			

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS	Très Important	Important	Moyen	Négligeable
TRAVAIL EN ÉQUIPE ET/OU INSERTION	**Très important**	**Important**	**Moyen**	**Négligeable**
Capacité de participer aux discussions		X		
Capacité de travailler en équipe / Entraide / Esprit d'équipe	X			
Respect des directives	X			
CONNAISSANCES ET/OU APPRENTISSAGE	**Très important**	**Important**	**Moyen**	**Négligeable**
Connaissance des techniques	X			
Capacité d'écoute pour comprendre et apprendre	X			
Lire, comprendre et utiliser des documents écrits	X			
Capacité de résolution logique de problème	X			
Capacité de rédaction	X			
Connaissance de la langue anglaise		X		
Connaissance du secourisme et des règles de sécurité	X			
Connaissance de l'informatique	X			
Connaissance de comptabilité	X			
Connaissance sur les mesures de sécurité	**X**			

7. Conclusion

Cette Analyse de Situation de Travail du métier de caissier s'est déroulée avec la participation active des entreprises. Elle a permis de faire une description générale du métier et d'en ressortir également ses différentes tâches et opérations. L'élaboration d'un référentiel de formation dans ce domaine est d'une importance capitale car les compétences relatives à ce métier sont sollicitées sur le marché de l'emploi, elles permettent à tout camerounais de sexe masculin et féminin, d'exercer en entreprise ou en auto-emploi. L'exercice de ce métier nécessite des précautions particulières en termes de respect des règles de santé et de sécurité au travail, tout en adoptant de manière permanente une attitude écologiquement responsable.

Afin de doter les camerounais de compétences nécessaires pour l'exercice de ce métier, les professionnels ont suggéré le respect et la prise en compte des conditions générales décrites dans ce rapport d'AST ainsi que les suggestions formulées pour la formation contenues dans la partie ci-après, lors de l'élaboration des différents livrables à venir et leur mise en œuvre.

8. Suggestions concernant la formation

L'Analyse de Situation de Travail a permis de recueillir des suggestions concernant la formation au métier de caissier. Les principaux aspects qui ont fait l'objet de suggestions sont les suivants :

- Les modalités de formation (moyens didactiques, activités des apprenants, etc.) ;
- Les stages en entreprise (modalités, durée, fréquence) ;
- Les connaissances fondamentales ;
- L'évaluation et la reconnaissance des acquis de l'expérience qui est une autre voie d'accès à la certification ;
- La formation initiale qui regroupe un contenu de formation obligatoire.
- Une formation modulaire notamment pour des portions pouvant être offertes en option pour devenir caissier.

De même, il a été mentionné que la connaissance de l'anglais ainsi que la capacité de pouvoir lire et comprendre des documents écrits sont des éléments importants pour exercer le métier, sans oublier les connaissances fondamentales de secourisme et de premiers soins, les connaissances en mathématiques. Quelques éléments sur l'environnement, notamment les normes et règles à respecter peuvent également être enseignées.
Aussi, les entreprises sont disposées à recevoir les apprenants pour des stages d'imprégnation, d'une durée variant d'un (01) à trois (03) mois. Certaines d'entre elles en reçoivent déjà dans le cadre de stages académiques et professionnels.

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

REFERENTIEL DE METIER-COMPETENCE (RMC)

ABREVIATIONS ET ACRONYMES

APC	Approche Par Compétences
AST	Analyse de la Situation de Travail
BT	Brevet de Technicien
CMR	Cameroun
CQP	Certificat de Qualification Professionnelle
DFOP	Direction de la Formation et de l'Orientation Professionnelles
DQP	Diplômes de Qualification Professionnelle
DTS	Diplôme de Technicien Spécialisé
EPC	Équipements de Protection Collective
EPI	Équipements de Protection Individuelle
FP	Formation Professionnelle
GECAM	Groupement des Entreprises du Cameroun
IGF	Inspection Générale des Formations
MINEFOP	Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
OIF	Organisation Internationale de la Francophonie
OWASP	Open Web Application Security Project
PADESCE	Projet d'Appui au Développement de l'Enseignement Secondaire et des Compétences pour la Croissance et l'Emploi
RAST	Rapport d'Analyse de Situation de Travail
RF	Référentiel de Formation
RMC	Référentiel de Métier Compétences
SND30	Stratégie Nationale de Développement du Cameroun 2030
VAE	Validation des Acquis de l'Expérience
WAF	Web Application Firewall

INTRODUCTION

En janvier 2020, le Cameroun a adopté la Stratégie Nationale de Développement 2020-2030 (SND30) pour la transformation structurelle et le développement inclusif, nouveau cadre de référence pour son action de développement au cours de la décennie 2020-2030. Tout en articulant les engagements internes et internationaux du pays au plan économique, social et environnemental, la SND30 repose sur un certain nombre de piliers parmi lesquels la transformation structurelle de l'économie, qui a identifié des secteurs porteurs, potentiels leviers d'accélération d'une croissance économique forte et inclusive. Ces secteurs sont entre autres : Industrie de l'Energie, Agro-industrie, Numérique, Forêt-Bois, Textile-Confection-Cuir, Mines-Métallurgie-Sidérurgie, Construction-Services-Professionnels, Scientifiques-Techniques, Hydrocarbures-Raffinage-Pétrochimie.

Pour réussir la transformation structurelle de son économie, le Cameroun mise sur le développement du capital humain, qui constitue un facteur clé au développement économique et en particulier à l'industrialisation. En effet, il est indispensable pour une société qui ambitionne de booster son secteur industriel de disposer d'une main d'œuvre suffisante et de bonne qualité. Pour ce faire, il est nécessaire de mettre en œuvre des politiques adéquates dans les domaines de l'éducation et de la formation entre autres. Dans cette optique, le Gouvernement entend accroître l'offre qualitative de formation professionnelle et technique, améliorer l'employabilité où un accent sera mis entre autres sur le renforcement des capacités des travailleurs du secteur informel sur les techniques et technologies innovantes.

D'autre part, les interventions du Gouvernement en ce qui concerne l'axe de **Mise en adéquation formation-emploi et Amélioration du système d'insertion professionnelle**, porteront principalement sur l'adéquation de l'offre de formation aux besoins du secteur productif en main d'œuvre suffisante et de qualité et la mise en place d'un dispositif d'apprentissage.

En effet, la SND30 prescrit en matière de formation professionnelle de s'orienter vers une ingénierie qui prenne en compte les politiques, les outils d'accompagnement et de planification pédagogiques. Ces politiques et outils doivent être de nature à favoriser la mise en œuvre des démarches de conception, d'organisation, d'exécution et d'évaluation des actions de formation. Par conséquent doivent se rapprocher autant que possible des réalités endogènes.

C'est dans l'optique de l'opérationnalisation de ces axes stratégiques que le Gouvernement a initié, avec l'appui de la Banque Mondiale, le **Projet d'Appui au Développement de l'Enseignement Secondaire et des Compétences pour la Croissance et l'Emploi (PADESCE).** Le PADESCE envisage : (i) d'accroître un accès équitable à une éducation de qualité et la rétention des apprenants dans l'enseignement secondaire général, dans des zones ciblées en mettant un accent sur les filles ; et, (ii) d'améliorer l'accès, la qualité et la pertinence des programmes de développement des compétences dans certains secteurs économiques de croissance. Il s'agit pour ce dernier objectif de renforcer le développement des compétences adaptées au marché de l'emploi en vue de satisfaire les besoins de certains périmètres stratégiques d'industrialisation du Cameroun en droite ligne des orientations contenues dans la SND30 et principalement dans les secteurs du Bâtiment et Travaux Publics, du Numérique, de l'Energie et de l'Agro-industrie.

Ses axes d'intervention sont structurés autour des sous composantes suivantes :

- Améliorer la pertinence et la qualité des programmes de développement des compétences (Elaboration des référentiels et formation des formateurs)

- Augmenter l'accès équitable aux programmes de développement des compétences (Mécanisme Compétitif de Développement des Compétences)

- Renforcer les capacités institutionnelles du système de développement des compétences (SNDCTP, CNCQ, Plateformes d'informations).

Pour ce qui est de la sous-composante dédiée à l'amélioration de la pertinence et de la qualité des programmes de développement des compétences, la mise en place d'un dispositif de formation de qualité répondant aux normes et standards internationaux accessible à tous se fait entre autres à travers l'élaboration de soixante-quatre (**64**) référentiels de formation selon l'ingénierie pédagogique de l'Approche par Compétences (APC), dont dix-neuf (**19**) au **MINESEC** et quarante-cinq (**45**) au **MINEFOP** dans les quatre secteurs du Projet. Cette démarche vise pour l'essentiel à améliorer l'employabilité de ceux qui frappent à la porte du très fluctuant et très exigeant marché de l'emploi, en les dotant des connaissances et compétences les rendant aptes à s'auto employer, ou à s'insérer efficacement dans une chaine de production des valeurs, des biens et des services nécessaires à l'amélioration des performances économiques dans un cadre local, national ou global donné et ainsi, de contribuer de manière efficiente aux transformation socio-économiques correspondantes.

Dans l'optique de renforcer les capacités internes du MINEFOP en matière d'ingénierie pédagogique de l'APC, les trente (30) premiers référentiels ont été élaborés par l'équipe ministérielle suivant une approche axée sur la formation – action, la qualité des référentiels produits étant assurée par des méthodologues et professionnels expérimentés. L'objectif étant que ces documents pédagogiques soient toujours le reflet de nos réalités contextuelles pour une meilleure appropriation par les organismes de formation et le monde professionnel, en vue d'une meilleure adéquation formation - emploi.

Il a été agréé que parallèlement à l'élaboration des 30 référentiels par l'équipe ministérielle, l'élaboration des 15 derniers, pour le compte de la quatrième génération de la composante 2 du Projet, sera confiée par Appel d'Offre conformément à la réglementation en vigueur à un Cabinet privé justifiant d'une expérience avérée en la matière. S'il est bien mené, le processus viendra ainsi concrétiser la volonté du Gouvernement de doter le système national d'éducation et de formation de nouveaux outils pédagogiques émanant des besoins du système productif et conformes aux normes et standards en la matière et dont les résultats, nous l'espérons, ne tarderont pas à se faire sentir en termes d'emplois décents pour nos jeunes et d'amélioration de la productivité et de la compétitivité de notre économie.

Ainsi compris, le référentiel de métier compétence (RMC) dont la présente production est méthodologiquement liée à la démarche en question, se veut un outil pratique de référence à la disposition des formateurs dans le métier de **métier de Caissier/Caissière.**

A. PRESENTATION SUCCINCTE DE LA DEMARCHE DE L'INGENIERIE PEDAGOGIQUE, DU REFERENTIEL DE METIER ET DES AUTRES REFERENTIELS ET GUIDES

L'ingénierie pédagogique est centrée sur les outils et les méthodes conduisant à la conception, à la réalisation et à la mise à jour continue des Référentiels de Formation ou programmes de formation ainsi que des Guides Pédagogiques qui en facilitent la mise en œuvre. L'ingénierie pédagogique est un processus linéaire basé sur trois axes fondamentaux :

1) la détermination et la prise en compte de la réalité du marché du travail, tant sur le plan global (situation économique, structure et évolution des emplois) que sur un plan plus spécifique, liées à la description des caractéristiques d'un métier et à la formulation des compétences attendues pour l'exercer. Il s'agit du Référentiel de Métier – Compétences ;

2) le développement du support pédagogique tel que le Référentiel de Formation, le Référentiel d'Évaluation, divers documents d'accompagnement destinés à appuyer la mise en œuvre locale et à favoriser une certaine standardisation de la formation (Guides d'Organisation Pédagogiques, Guides d'Organisation Pédagogique et Matérielle) ;

3) la mise en place, dans chaque Structure de formation, d'une approche pédagogique centrée sur la capacité de chaque apprenant à mobiliser ses connaissances dans la mise en œuvre des compétences liées à l'exercice du métier choisi.

Plus précisément, la démarche d'ingénierie en APC prend appui sur la réalité des métiers en ce qui concerne :

- le contexte général (l'analyse du marché du travail et les études de planification) ;
- la situation de chaque métier (l'Analyse de Situation de Travail) ;
- la formulation des compétences requises et la prise en considération du contexte de réalisation propre à chaque métier (le Référentiel de Métier-Compétences) ;
- la conception de dispositifs de formation inspirés de l'environnement professionnel ;
- la détermination du niveau de performance correspondant au seuil du marché du travail ;
- l'élaboration des Référentiels de Formation et d'Évaluation basés essentiellement sur les compétences requises pour exercer chacun des métiers ciblés ;
- la production, la diffusion et l'implantation de guides et de supports pédagogiques ;
- la mise en place de diverses mesures de formation et de perfectionnement destinées à appuyer le personnel des structures de formation ;
- la révision de la démarche pédagogique (formation centrée sur l'apprenant par le développement de compétences) ;
- la disponibilité de locaux et équipements permettant de créer un environnement de formation semblable à l'environnement de travail ;
- la collaboration avec le milieu du travail (exécution des stages, alternance Ecole - Entreprise, …).

En effet, l'APC repose sur deux grands paliers conduisant successivement au Référentiel de Métier-Compétences et au Référentiel de Formation.

Les déterminants (éléments essentiels) disponibles qui mènent au premier palier sont les données générales sur le métier tirées des études de planification, l'ensemble de la documentation disponible ainsi que les résultats de l'AST. Quant au deuxième palier, les déterminants sont tirés du RMC, à savoir la matrice de compétences et la table de correspondance.

En mettant à contribution ces éléments et particulièrement les descriptions des tâches, opérations, processus, habiletés, attitudes et comportements généraux, on arrive à déterminer les compétences retrouvées dans le Référentiel de Métier – Compétences et celles développées dans le Référentiel de Formation.

B. PRESENTATION SOMMAIRE DU MANDAT ET DE LA DÉMARCHE DE RÉALISATION

Le Référentiel de Métier – Compétences (RMC) a comme première finalité de tracer le portrait le plus fidèle possible de la réalité d'un métier et de déterminer les compétences requises pour l'exercer. Élaboré dans le cadre du développement d'un Référentiel de formation professionnelle, le Référentiel de Métier - Compétences sert ensuite d'assise à la structure du futur référentiel de formation. Il peut également être utilisé comme document de base pour mettre en place une démarche d'apprentissage en milieu de travail. Utilisé à la fois aux fins de formation et d'apprentissage, le RMC contribue à assurer des bases similaires aux deux modes de développement des compétences (formation et apprentissage) et facilite la certification et la reconnaissance des compétences. En cette matière, il balise ainsi la voie à la mise en place d'un système de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

Le Référentiel de Métier – Compétences se réalise en deux étapes :

- **la production de l'Analyse de la Situation de Travail (AST) ;**
- **la détermination des Compétences liées au métier.**

La description exhaustive des composantes et des caractéristiques d'un métier (portrait) est réalisée au moyen de l'AST. Dans le cas du métier de Caissier, l'AST s'est déroulée dans plusieurs régions du pays. Elle a regroupé une masse critique de représentants d'Entreprises nationales des secteurs formel et informel.

En termes de démarche globale, il s'est agi : i) d'identifier les cibles à rencontrer (employeurs, employés, formateurs, etc.), (ii) d'élaborer des questionnaires spécifiques, sur la base du questionnaire général, (iii) de produire le Rapport d'AST, (iv) d'organiser un atelier de validation des résultats de l'AST, (v) de rédiger le RMC. Les membres des focus groupes sont des acteurs rencontrés et des experts-métiers invités. Chaque groupe était animé par un méthodologue.

Comme il a déjà été mentionné, l'élaboration d'une compétence résulte d'une démarche de conception ou de dérivation qui doit respecter les principaux déterminants issus des travaux antérieurs, l'AST en particulier, et présenter, sous forme d'énoncé, une compétence qui soit représentative de la démarche d'exécution d'une ou de plusieurs tâches ou qui est associée à la réalisation d'une activité de travail ou de vie professionnelle.

Les compétences présentées dans ce Référentiel de Métier – Compétences assurent une couverture complète des tâches et des opérations rattachées au métier de Caissier (niveau Ouvrier Qualifié). Cette activité est certainement l'une des plus complexes de la production d'un Référentiel de Métier – Compétences ou de la réalisation d'un programme de formation.

Deux outils ont été utilisés pour faciliter le travail de l'équipe de production et la présentation de la démarche de conception ainsi que pour documenter systématiquement chaque étape de production. Ces outils, que sont : la **Matrice des compétences** et **la Table de correspondance**, seront par la suite complétées et utilisés tout au long de la conception des référentiels de formation et d'évaluation, ainsi que des différents guides. Ils permettront de conserver l'unité de la conception et la continuité du traitement de l'information relative à chaque compétence retenue. La matrice des compétences sera par la suite transposée en matrice des objets de formation lors de la production du référentiel de formation.

Le Référentiel de Métier - Compétences mènera plus tard à la réalisation des documents pédagogiques (référentiel de formation, référentiel d'évaluation, documents et guides d'accompagnement).

Toutes les étapes de réalisation de ces documents seront confiées à une équipe de production composée de spécialistes, d'experts en méthodologie en APC, de formateurs d'expérience et de spécialistes du métier.

L'Analyse de Situation de Travail (AST) est une étape importante dans le processus de développement d'un Référentiel de formation professionnelle selon l'Approche par Compétences (APC). Elle implique les professionnels qui apportent des réponses appropriées aux besoins de formation. L'Analyse de Situation de Travail est une étape importante, participative qui encourage les partenariats entre les entreprises de toutes tailles (TPE, PME PMI, etc.), les organisations professionnelles et les structures de formation professionnelle. Cette implication interpelle les différents acteurs afin qu'ils participent activement à la mise en œuvre des projets de formation professionnelle pour l'emploi.

Le présent Référentiel de Métier – Compétences décrit les activités que l'apprenant exercera dans sa vie professionnelle dès la fin de sa formation. Il sert de point de repère commun aux différents acteurs des milieux socio-professionnels, aux formateurs, aux Structures de Formation et même aux différents Services en charge de la Gestion centrale de la Formation Professionnelle. Il comprend :

Partie 1. Les résultats de l'Analyse de Situation de Travail (AST) :

a) Les définitions,
b) Le tableau des tâches et opérations,
c) Le processus de travail,
d) Les conditions de réalisation et les critères de performance,
e) Les connaissances, habiletés et attitudes,
f) Les suggestions pour la formation.

Partie 2 : La présentation des compétences du référentiel :

a) La présentation de la notion de compétence,
b) La liste des compétences particulières,
c) La liste des compétences générales,
d) La matrice des compétences,
e) La table de correspondance.

C. PRESENTATION DU METIER ET DE SA SITUATION GENERALE SUR LE MARCHE DU TRAVAIL

Description générale du métier de Caissier/Caissière

TITRES	DESCRIPTIONS
Définition du métier	Le ou la Caissier(e) est un opérateur qui s'occupe de la transaction permettant aux clients de se procurer des biens et services dans un magasin/supermarché/hypermarché mais aussi dans une banque/microfinance/coopérative etc. Il enregistre les achats du client, lui présente le montant à payer. Il assure l'inventaire du coffre, contrôle et vérifie les moyens de paiements, assure la remise des fonds et procède à la saisie des écritures comptables. Il/elle a pour principales missions de recevoir les clients, d'enregistrer les produits, d'annoncer le total du prix, de vérifier les moyens de paiements, de détecter les faux billets, d'encaisser le paiement, établir une facture ; de rendre la monnaie le tout avec le sourire, de tenir un journal de caisse et de rendre compte du montant de la recette journalière (correspondant aux ventes réalisées) au responsable des caisses. Il doit sécuriser les biens encaissés, être toujours disponible aux services de l'entreprise, garder les secrets professionnels et faire le marketing des produits si nécessaire. Les activités peuvent varier selon l'enseigne (Dans un petit ou moyen magasin, le ou la caissière est polyvalente et se charge du service clientèle, du rangement des produits ou articles dans les rayons, etc. ...).
Évolution du métier	Le métier de Caissier a connu plusieurs évolutions au fil du temps et continue de se transformer pour s'adapter aux nouvelles technologies (automatisation des opérations, intégration des paiements électroniques) et aux besoins changeants des consommateurs. Il est important de noter que ces évolutions peuvent varier en fonction des pays, de l'entreprise et du secteur d'activité.
Conditions d'accès à la formation	La formation initiale est accessible aux personnes des deux sexes motivées, âgées d'au moins dix-sept ans, avoir le niveau de la classe de troisième ; être de bonne moralité ; avoir une bonne mentalité.
Secteur d'activité	Le métier de caissier est un métier transversal, qui de ce fait peut s'exercer dans tous les secteurs d'activités mais principalement dans les entreprises commerciales, (supermarchés, hypermarchés…), les industries, les entreprises de service (coopératives, associations, les administrations,) et des institutions financières (Banques, microfinances, etc.).
Fonctions	Planifier le travail ; exécuter le travail en respectant les règles QHSE et les procédures…
Nature du travail	**Champ professionnel** : Secteur de la vente/finance
	Type d'emploi occupé : Ouvrier qualifié
	Classification type/Catégorie : Catégorie 6
	Types de produits, de résultats ou de services :

TITRES	DESCRIPTIONS
	• Prise en compte des besoins du client • Estimation correcte du coût du produit • Rembourser le reliquat etc..
Evolution technologique	Les professionnels consultés ont reconnu que l'évolution technologique a un impact considérable dans l'exercice de leur métier. L'évolution technologique a transformé le métier de caissier en automatisant certaines tâches et en modifiant les responsabilités des caissiers existants. Cependant cela a également ouvert de nouvelles opportunités pour améliorer le service à la clientèle et développer de nouvelles compétences
Technologies utilisées	Le Caissier utilise le scanner des codes-barres, la balance de caisse, la télécommande tactile de caisse, le billetage automatique, le détecteur automatique des faux billets, le terminal de paiement, etc…
Conditions de travail	Lieux de travail : A l'intérieure d'une entreprise
	Types d'entreprise : entreprises commerciales, entreprises industrielles, entreprises de service et des institutions financières
	Environnement de travail : Dans l'exercice de ses fonctions, le caissier est sujet à des accidents de travail (électrocution, chutes, blessures…) et maladies professionnelles (troubles musculosquelettique…). Son environnement est sujet aux bruits.
	Environnement technique : Processus de travail • Accueillir le client • Effectuer les opérations de caisse • Mettre à jour les informations • Rendre compte Équipements et outillages utilisés : • Terminal de paiement électronique • Téléphone • Caisse enregistreuse • Lecteur de codes-barres • Logiciel de point de vente • Tiroir-caisse • Carnets de registre de caisse ; • Système de sauvegarde des données • Ordinateur
	Responsabilité et autonomie C'est la taille de l'entreprise qui détermine le degré de liberté du caissier. Il exerce durant la tâche la responsabilité partielle ou totale.
	Conditions d'exercice L'activité nécessite de maintenir des attitudes de concentration permanente, des positions particulières (débout, penché, accroupi, etc.).

TITRES	DESCRIPTIONS
	Facteurs de stress Les sources de stress sont liées à la pression, la charge du travail et au poids des responsabilités.
	Santé et sécurité L'ouvrier qualifié est exposé au risque de chute, blessures, de surdité, de trouble respiratoire, les troubles musculo-squelettiques, aux incendies. Il doit respecter impérativement les normes de santé et de sécurité au travail.
Conditions d'entrée dans le marché du travail	Le métier est ouvert aux personnes de deux sexes, âgées au moins de dix-sept ans, titulaire d'un DQP option caissier, d'un CAP en comptabilité ou de tout diplôme équivalent.

PREMIERE PARTIE : RESULTATS DE L'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL (AST)

I.1.1. DEFINITION DES TERMES USUELS

Processus de travail	Le processus de travail vise à mettre en évidence les principales étapes d'une démarche logique pour l'exécution de l'ensemble des tâches d'un métier ou d'une profession.
Tâches	Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice du métier analysé. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'un métier, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.
Sous-tâches	Les sous-tâches sont les décompositions d'une tâche.
Opérations	Actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte des résultats. Elles sont liées surtout aux méthodes et aux techniques utilisées ou aux habitudes de travail existantes.
Conditions de réalisation	Elles font généralement trait à l'environnement de travail, aux données ou aux outils utilisés lors de la réalisation d'une tâche et elles ont été recueillies pour l'ensemble de la tâche et non par opération. Plus particulièrement, elles renseignent sur des aspects tels que : - Le degré d'autonomie (travail individuel, travail supervisé ou autonome); - Les références utilisées (manuels des fabricants ou des constructeurs, documents techniques, formulaires, autres) ; - Le matériel et équipement utilisés (matières premières, outils et appareils, instruments, équipement, autres) ; - Les consignes particulières (précisions techniques, bons de commande, demandes de clientes ou clients, données ou informations particulières, autres) ; - Les conditions environnementales (travail à l'intérieur ou à l'extérieur, risques d'accidents, produits toxiques, autres) ; - Les activités ou tâches préalables, parallèles ou subséquentes (préalables à la réalisation de la tâche, en coordination avec d'autres tâches, en lien avec des tâches subséquentes).
Critères de performance	Ce sont des exigences concernant la réalisation de chaque tâche. Ils permettent d'évaluer, si la tâche est effectuée de façon satisfaisante ou non. Ils sont recueillis pour l'ensemble de la tâche et non par opération. Ces critères correspondent à un ou des aspects observables et mesurables essentiels à la réalisation d'une tâche. Ils renseignent sur des aspects tels que : - La quantité et la qualité du résultat (nombre de pièces, précision du travail, seuil de tolérance, autres); - L'application des règles relatives à la santé et sécurité (respect des normes, port d'accessoires et de vêtements protecteurs, mesures de sécurité et d'hygiène, autres) ; - L'autonomie (degré de responsabilité, degré d'initiative, réaction devant les situations imprévues, autres) ; - La rapidité (vitesse de réaction, durée d'exécution, autres).

I.1.2. TABLEAU DES TACHES ET OPERATIONS

Le tableau des tâches et des opérations présentées ci-après est le résultat d'un consensus des professionnels du métier. Dans le tableau, les tâches (l'axe vertical), sont numérotées d'un à cinq. Les opérations associées à chacune des tâches se trouvent à l'horizontal.

Aux fins de l'exercice, le tableau des tâches et des opérations définit le portrait du métier de Caissier au moment de l'analyse de la situation de travail. Le niveau de référence considéré est celui de l'entrée sur le marché de l'emploi.

Suite à l'identification des tâches et des opérations, l'ordonnancement général a été fait par consensus et proposé pour adoption par consensus. Les discussions avec les professionnels du métier laissent cependant comprendre que dans la pratique, bon nombre des tâches et opérations sont « dynamiques ». Elles sont parfois réalisées sans ordonnancement spécifique, au regard de la charge de travail journalière, des modalités prescrites par le Supérieur hiérarchique ou des priorités présentes en termes d'exécution des travaux.

Tableau des tâches.

N°	TACHES	COMPLEXITÉ DES TACHES
1.	Communiquer avec le client	4
2.	Enregistrer les produits	5
3.	Encaisser le paiement	5
4.	Établir une facture	5
5.	Traiter des demandes de retours	5
6.	Tenir le journal de caisse	5

Tâche plus complexe =5 ; Tâche moins complexe = 1

Tableau des tâches et des opérations

TÂCHES	OPÉRATIONS			
1. Communiquer avec le client et tiers	1.1 Accueillir le client	1.2 Dialoguer avec le client et la hiérarchie	1.3 Recueillir les besoins du client	1.4 Proposer au client un produit de qualité ou équivalence
2. Enregistrer les produits	2.1 Scanner ou saisir les codes-barres des articles	2.2 Enregistrer les prix	2.3 Calculer le total de la transaction	2.4 Communiquer le prix au client
3. Encaisser le paiement	3.1. Saisir le moyen de paiement	3.2 Accepter le moyen de paiement	3.3 Vérifier les billets	3.4 Effectuer le décompte
	3.5 Vérifier le moyen de paiement	3.6. Encaisser la monnaie	3.7 Donner un ticket de caisse	3.8 Noter les informations dans un cahier note ou registre de la caisse
4. Etablir une facture	4.1 Enregistrer les articles dans un reçu	4.2 Enregistrer les données dans un logiciel de calcul	4.3 Lancer les opérations de calcul	4.4 Etablir/ Imprimer le reçu
5. Traiter des demandes de retours	5.1. Vérifier les politiques de retour de l'entreprise	5.2 Traiter la transaction de manière appropriée	5.3 Rendre compte du montant des achats	5.4 Effectuer des calculs et rembourser
6. Tenir le journal de caisse	6.1 Enregistrer toutes les transactions	6.2 Effectuer les rapports de caisse précis	6.3 Rendre compte de l'argent encaissé	6.4 Etablir une fiche de décharge

I.1.3. PROCESSUS DE TRAVAIL.

Le processus de travail vise à mettre en évidence les principales étapes d'une démarche logique pour l'exécution de l'ensemble des tâches d'une profession ou d'un métier.

Le processus de travail suivant est recommandé pour le métier de Caissier, en raison des tâches retenues et de leur ordonnancement par les participants au focus group. Le processus présenté est assez générique pour coller aux différentes situations de travail des diverses fonctions du domaine :

- Accueillir le client
- Effectuer les opérations de caisse
- Mettre à jour les informations
- Rendre compte

I.1.4. CONDITIONS DE REALISATION ET LES CRITÈRES DE PERFORMANCE

- **Conditions de réalisation**

Les conditions de réalisation d'une tâche ont généralement trait à l'environnement de travail, aux données ou aux outils utilisés lors de la réalisation d'une tâche et elles ont été recueillies pour l'ensemble de la tâche et non par opération. Plus particulièrement, elles renseignent sur des aspects tels que :

- Le degré d'autonomie (travail individuel ou en équipe, travail supervisé ou autonome);
- Les références utilisées (manuels des fabricants ou des constructeurs, documents techniques, formulaires, autres) ;
- Le matériel et équipement utilisés (matières premières, outils et appareils, instruments, équipement, autres);
- Les consignes particulières (précisions techniques, bons de commande, demandes de clientes ou clients, données ou informations particulières, autres);
- Les conditions environnementales (travail à l'intérieur ou à l'extérieur, risques d'accidents, produits toxiques, autres);
- Les activités ou tâches préalables, parallèles ou subséquentes (préalables à la réalisation de la tâche, en coordination avec d'autres tâches, en lien avec des tâches subséquentes).

- **Critères de performance**

Ce sont des exigences concernant la réalisation de chaque tâche. Ils permettent d'évaluer, si la tâche est effectuée de façon satisfaisante ou non. Ils sont recueillis pour l'ensemble de la tâche et non par opération. Ces critères correspondent à un ou des aspects observables et mesurables essentiels à la réalisation d'une tâche. Ils renseignent sur des aspects tels que :

- La quantité et la qualité du résultat (nombre de pièces, précision du travail, seuil de tolérance, autres) ;
- L'application des règles relatives à la santé et sécurité (respect des normes, port d'accessoires et de vêtements protecteurs, mesures de sécurité et d'hygiène, …) ;
- L'autonomie (degré de responsabilité, degré d'initiative, réaction devant les situations imprévues, …) ;

- La rapidité (vitesse de réaction, durée d'exécution …).

Les conditions de réalisation et critères de performance correspondant à chacune des tâches sont résumés dans les tableaux ci-après :

Tâche 1 – Communiquer avec le client	
Conditions de réalisation	**Critères de performance**
Autonomie Seul **Références** • Les procédures de l'entreprise • La démarche qualité de l'entreprise. **Consignes particulières** À partir de consignes du chef caissier, du chef d'entreprise et respect des consignes de sécurité **Condition environnementale** Travail à l'intérieur **Matériel/moyens** • Documentation technique, • Téléphones	• Accueil correct du client • Détermination correcte des besoins du client • Conseil judicieux du client sur les différents services à sa disposition • Identification correcte d'un service à proposer au client • Application judicieuse de la procédure de réception afin d'éviter les litiges • Application judicieuse de la politique de fidélisation • Utilisation judicieuse des outils de communication • Langage adapté à la situation et à la personne. • Traitement approprié des demandes du client • Transmission correcte des informations • Suivi correct du dossier

Tâche 2 – Enregistrer les produits	
Conditions de réalisation	**Critères de performance**
Autonomie Seul. **Références** • Codes-barres; • Carnet de bord; • Prix sur les étiquettes. **Consignes particulières** À partir des consignes du chef de magasin ou d'entreprise **Condition environnementale** Travail à l'intérieur **Matériel/moyens** • Ordinateur • Logiciel de facturation • Imprimante • Lecteur de codes-barres • Lecteur de carte bancaire/terminal de paiement électronique	• Estimation correcte du coût du produit • Réalisation cohérente des contrôles. • Utilisation judicieuse des équipements de caisse. • Application judicieuse des procédures de qualité de l'entreprise. • Restitution correcte de la monnaie • Respect judicieux des règles QHSE • Enregistrement judicieux des achats en toute autonomie

• Papier et enveloppes • Logiciel de point de vente • Support de stockage • Tenue de travail adaptée • Accessoires de bureau	

Tâche 3– Encaisser le paiement	
Conditions de réalisation	**Critères de performance**
Autonomie Seul. **Référence** • Montant affiché sur le moniteur • Carnet de bord **Consignes particulières** À partir de consignes de l'entreprise et respect des consignes de sécurité **Condition environnementale** Travail à l'intérieur **Matériels** • Terminal de paiement électronique • Téléphone • Caisse enregistreuse • Lecteur de codes-barres • Logiciel de point de vente • Tiroir-caisse • Carnets de registre de caisse • Système de sauvegarde des données • Système de sécurité • Accessoires de bureau	• Réception correcte de la devise • Réception correcte du virement. • Réception correcte du dépôt d'après le code marchand. • Utilisation judicieuse du téléphone. • Utilisation judicieuse du terminal de paiement électronique. • Utilisation judicieuse de l'outil informatique • Encaissement judicieux du paiement en toute autonomie

Tâche 4 – Etablir une facture	
Conditions de réalisation	**Critères de performance**
Autonomie Seul. **Références** • Prix des produits/équipements • Carnet de bord • Les procédures qualité de l'entreprise. **Consignes particulières** À partir des consignes du chef d'entreprise. **Conditions environnementales** Travail à l'intérieur **Matériel/moyens** • Ordinateur • Logiciel de facturation • Imprimante • Papier et enveloppes • Support de stockage • Tenue de travail adaptée • Poste de travail adapté • Accessoires de bureau	• Référencement correct des produits • Établissement d'une facture • Edition d'une facture • Utilisation correcte de l'outil informatique

Tâche 5 – Traiter les demandes de retours	
Conditions de réalisation	**Critères de performance**
Autonomie • Seul et/ou en équipe et sous la supervision, du chef d'équipe. **Références** • Documents techniques de l'entreprise • Carnet de bord **Consignes particulières** • À partir des consignes de l'entreprise. • Respect des consignes de QHSE. **Conditions environnementales** Travail à l'intérieur **Matériel/moyens** • Ordinateur • Logiciel de facturation • Imprimante • Lecteur de codes-barres • Papier et enveloppes • Logiciel de point de vente • Support de stockage • Poste de travail adapté • Tenue de travail adaptée • Accessoires de bureau	• Maitrise judicieuse de soi • Capacité judicieuse d'écoute • Capacité correcte à prodiguer les conseils • Respect correct des instructions de l'entreprise • Respect correct des règles sur le retour d'un produit • Proposition judicieuse des axes d'amélioration

Tâche 6 – Tenir le journal de caisse	
Conditions de réalisation	**Critères de performance**
Autonomie Seul et/ou en équipe. **Référence** • Carnets de registre de caisse **Consignes particulières** • À partir des consignes du chef d'équipe. • Respect des consignes de sécurité. **Conditions environnementales** Travail à l'intérieur **Matériel/moyens** • Caisse enregistreuse • Logiciel de point de vente • Tiroir-caisse • Enveloppes de dépôt • Carnets de registre de caisse • Système de sauvegarde des données • Accessoires de bureau	• Respect judicieux des réglementations et des exigences légales en matière de tenue des registres de caisse • Vérification et rapprochement judicieux pour détecter les erreurs ou les écarts dans les registres de caisse • Les enregistrements judicieux de caisse sont clairs et lisibles • Protection judicieuse du registre de caisse • Enregistrement correct des transactions

I.1.5. CONNAISSANCES, HABILITES ET ATTITUDES.

L'atelier d'Analyse de Situation de Travail a permis entre autres, la mise en évidence des connaissances, d'habiletés, et d'attitudes requises ou souhaitées pour l'exécution des tâches étudiées.

Connaissances, habiletés et attitudes sont des valeurs transférables, c'est-à-dire qu'elles sont applicables dans une variété de situations similaires. On ne peut donc les limiter à une seule tâche ou à une seule fonction. Ce sont des valeurs transversales entre les différentes fonctions d'un métier.

Les comportements se rapportent :

- A la dimension personnelle (compréhension de ses propres sentiments et émotions, résolution de conflits internes, autres) ;
- A la dimension interpersonnelle (communiquer avec les autres, motiver les autres et les intéresser, animer un groupe, autres) ;
- Aux attitudes ayant trait à la santé et à la sécurité, aux relations humaines, à l'éthique professionnelle, à d'autres éléments ;
- Aux attitudes ayant trait : aux réflexes physiques, aux réflexes mentaux, à la façon d'agir dans des situations de travail particulières, à d'autres éléments.

Les participants ont été unanimes pour accorder le plus haut degré d'importance aux attitudes telles que l'esprit positif, l'endurance, la persévérance, le sens de l'ordre, l'intégrité et l'honnêteté. Les attitudes telles que le calme, la discipline et la capacité d'assimilation sont considérées comme des attitudes importantes toujours au regard de la nature particulière du métier.

Le tableau suivant met en évidence les connaissances, habiletés psychomotrices, habiletés cognitives, habiletés perceptives et attitudes.

Connaissances	Habilités	Attitudes
• Notions de base en arithmétique • Notions de base en comptabilité • Excel • Logiciel de gestion • Langue anglaise / française (communication) • Règles sur qualité, hygiène, sécurité et environnement • Législation de travail	**Habiletés cognitives** : - Résolution de problèmes, - Capacité d'analyse, - Capacité de synthèse, - Explication de modes et de principes de fonctionnement, - Planification d'activités, - Prise de décision, - Fréquence d'exécution, - Autres... **Habiletés psychomotrices :** - Manipulation d'outils, d'appareils et d'instruments, - Degré de dextérité, - Degré de coordination, - Qualité des réflexes, - Autres. **Habiletés perceptives** : - Perception de couleurs, de formes, de signes, de signaux, de codes ; - Perception d'odeurs afin de reconnaître un produit, de diagnostiquer l'état d'un produit, de percevoir un danger ; - Perception, distinction de - Reconnaissance des sons afin de diagnostiquer un problème	**Sur le plan personnel, les attitudes peuvent avoir trait :** - À la gestion du stress, - À la communication, - À la motivation des autres, - À la démonstration d'une attitude d'ouverture, - Au respect des autres - Ponctualité - Honnêteté - Intégrité - Attitude positive - Entreprenant - Passionné - Sociable - Rigoureux - Responsable - Recherche de perfectionnement - Esprit d'initiative / Autonomie/ - Maitrise de soi, - Résolution de conflits internes ; - Autres…

I.1.6. SUGGESTIONS POUR LA FORMATION

L'Analyse de Situation de Travail a permis de recueillir des suggestions concernant la formation au métier de Caissier/Caissière. Les principaux aspects qui ont fait l'objet de suggestions sont les suivants :

- Les modalités de formation (moyens didactiques, informatique, activités des apprenants, etc.).
- Les stages en entreprise (modalités, durée, fréquence).
- Les connaissances fondamentales.

- L’évaluation et la reconnaissance des acquis de l’expérience qui est une autre voie d’accès à la certification.
- La formation initiale qui regroupe un contenu de formation obligatoire.

Ainsi, il a été mentionné que :

- La formation doit être davantage axée sur la pratique et la maitrise des différents logiciels de caisse.
- Les formateurs doivent être des professionnels ayant de l’expérience.
- Le matériel et l’équipement utilisés au centre doivent être représentatifs des pratiques en entreprises.
- Les apprenants doivent se familiariser avec la réalité du terrain par le biais de visites et de stages en entreprise.
- Appliquer les règles de conduite en entreprise au centre de formation, et développer l’autodiscipline, la responsabilisation des apprenants.
- Développer chez les futurs lauréats le souci de concilier la qualité et le rendement satisfaisant des prestations.
- Développer chez les apprenants le sens de l’initiative et l’autonomie.
- Former les apprenants à s’adapter au changement et à l’innovation.
- Développer leur capacité à être responsable de tout ce qui se passe sur les postes de travail.
- Montrer la meilleure méthode et manière pendant qu’ils effectuent les opérations.
- Développer la polyvalence dans la formation, pour permettre aux apprenants d’exécuter différentes opérations sur une variété d’équipements.
- Les formateurs doivent suivre des formations continues en entreprises et dans les structures spécialisées pour être à jour des innovations technologiques et pédagogiques.
- Tous sont d’avis qu’une ou qu’un lauréat a besoin d’une période d’intégration dans l’entreprise avant de pouvoir prendre en charge la totale responsabilité de son poste de travail.
- La connaissance de l’anglais et du français ainsi que la capacité de pouvoir lire et comprendre des documents écrits et technique sont des éléments importants pour exercer le métier, sans oublier les connaissances fondamentales de secourisme et de premiers soins, les connaissances en calculs professionnels sont incontournables.

Aussi, les entreprises sont disposées à recevoir les apprenants pour des stages d’imprégnation, d’une durée variant d’un (01) à trois (03) mois. Certaines d’entre elles en reçoivent déjà dans le cadre de stages académiques et professionnels.

DEUXIEME PARTIE : PRESENTATION DES COMPETENCES

I.2.1. PRESENTATION DE LA NOTION DE COMPETENCE GENERALE ET DE COMPETENCE PARTICULIERE

La compétence correspond à un savoir agir reconnu dans un environnement et dans le cadre d'une méthodologie définie.

Les professionnels du métier expriment leurs manières d'agir, autrement dit leurs compétences, à travers des actes opératoires qui leur paraissent clés pour répondre aux enjeux de la situation.

Les compétences générales correspondent à des activités plus vastes qui vont au-delà des tâches, mais qui contribuent généralement à leur exécution. Elles requièrent habituellement des apprentissages de nature plus fondamentale, (Par exemple une compétence liée à la santé et à la sécurité au travail) et doivent donc correspondre à des activités de travail à la « périphérie » des tâches, tout en y étant étroitement liées ou associées.

Les compétences particulières renvoient à des aspects concrets, pratiques, circonscrits et directement liés à l'exercice d'un métier. Elles sont directement liées à l'exécution des tâches et à une évolution appropriée dans le contexte du travail et visent surtout à rendre la personne efficace dans l'exercice d'un métier.

I.2.2. LISTE DES COMPETENCES GENERALES.

Suite aux informations présentées dans le rapport de l'AST, les compétences générales suivantes et correspondantes aux attitudes, habiletés et comportements attendus ont été retenues :

N°	Compétences générales	Tâches liées
01	Communiquer en milieu professionnel	1, 2, 3, 4, 5, 6
02	Prévenir les atteintes liées à l'hygiène, à la santé et l'environnement	1, 2, 3, 4, 5, 6
03	Utiliser les stratégies d'accueil et de fidélisation	1, 2, 3, 4, 5, 6
04	Gérer les conflits	1, 2, 3, 4, 5, 6

I.2.3. LISTE DES COMPETENCES PARTICULIERES.

Les compétences particulières identifiées pour le Caissier sont les suivantes :

N°	Compétences particulières	Tâches liées
05	Enregistrer les produits	1, 2, 3, 4, 5, 6
06	Encaisser les paiements	1, 2, 3, 4, 5, 6
07	Etablir une facture	1, 2, 3, 4, 5, 6
08	Traiter des demandes de retours	1, 2, 3, 4, 5, 6
09	Tenir le journal de caisse	1, 2, 3, 4, 5, 6

I.2.4. MATRICE DES COMPETENCES.

- **Présentation générale de la matrice**

La matrice des compétences présente l'ensemble structuré des compétences générales et particulières dans un lien dynamique. Elle comprend :

- Les compétences générales qui portent sur des activités communes à différentes tâches ou à différentes situations. Elles portent, notamment, sur l'application de principes scientifiques et technologiques liés à la fonction de travail ;
- Les compétences particulières qui visent l'exécution des tâches et des activités à l'intérieur de la fonction de travail et de la vie professionnelle ;
- Le processus de travail qui porte sur les étapes les plus significatives de la réalisation des tâches de la profession.

La matrice des compétences permet de voir les liens qui existent entre les compétences générales, placées à l'horizontale, et les compétences particulières, placées à la verticale.

Le symbole (O) indique la présence d'un lien entre une compétence générale et une compétence particulière.

Le symbole (Δ) indique la présence d'un lien entre les compétences particulières et une étape du processus.

La logique suivie au moment de la conception d'une matrice influe sur la séquence d'acquisition des compétences. Ainsi, la conception de la matrice s'est réalisée de manière à permettre d'une part une progression dans la complexité des compétences à acquérir et, d'autre part, l'établissement de liens favorisant l'intégration des compétences.

MATRICE DES COMPETENCES											
			Compétences générales				Processus				
Caissier (Ouvrier qualifié) **Compétences particulières**	Numéro de la compétence	Niveau de complexité / 10	Communiquer en milieu professionnel	Prévenir les atteintes à l'hygiène, à la santé et l'environnement	Utiliser les stratégies d' accueil et de fidélisation	Gérer les conflits	Accueillir le client	Effectuer les opérations de caisse	Mettre à jour les informations	Rendre compte	Nombre de compétences
Numéro de la compétence			01	02	03	04					04
Niveau de complexité / 10			3	7	9	9					
Enregistrer les produits	05	8	O	O	O	O	Δ	Δ	Δ	Δ	
Encaisser les paiements	06	10	O	O	O	O	Δ	Δ	Δ	Δ	
Etablir une facture	07	7	O	O	O	O	Δ	Δ	Δ	Δ	
Traiter des demandes de retours	08	10	O	O	O	O	Δ	Δ	Δ	Δ	
Tenir le journal de caisse	09	6	O	O	O	O	Δ	Δ	Δ	Δ	
Nombre de compétences	05										09

I.2.5. TABLE DE CORRESPONDANCE

- **Présentation générale de la table**

La table de correspondance ci-après présente neuf (09) compétences retenues pour le métier de Caissier. Elle présente de façon détaillée chacune des compétences en identifiant précisément les éléments qui la caractérisent, de même que les déterminants tels que les connaissances et les habiletés. La table de correspondance contient diverses informations relatives au projet de formation. La première colonne présente, dans l'ordre, les compétences telles qu'elles apparaissent dans la matrice.

Dans la deuxième colonne, on retrouve, pour chacune des compétences, des indications sur la compétence de façon à baliser celle-ci et en préciser la teneur. Ces données sont présentées à titre indicatif de façon à rendre plus explicite l'énoncé de compétence. Il est important de retenir que ces indications constituent avant tout un premier déblayage pour mieux cerner la compétence. Ces indications ne sont pas nécessairement exhaustives. De plus, elles peuvent référer tant à des éléments de contenu, à des notions liées à l'acquisition de la compétence qu'à des éléments de cette compétence.

- **Présentation du contenu de la table de correspondance.**

Compétence 01: Communiquer en milieu professionnel	
Indications sur la compétence	**Déterminants**
1. Exploiter des ressources des langues officielles 2. Interagir avec les membres de l'équipe et la hiérarchie 3. Produire des écrits généraux et professionnels 4. Produire des écrits généraux et professionnels. 5. Interagir avec les membres de l'équipe et la hiérarchie. 6.Établir une relation conseil 7. Encadrer une équipe de travail	**AST** **Tâches: 1, 2, 3, 4, 5, 6** **Connaissances :** Communication orale Rédaction des rapports, compte rendu etc. **Savoir-être et qualités :** s'exprimer avec clarté, Éloquence. Capacité d'écoute dans les relations avec le personnel ; capacité à gérer le stress et le temps ; esprit d'analyse et de synthèse, autonomie, capacité d'observation, intuition…

Compétence 02 : Prévenir les atteintes à l'hygiène, à la santé, à la sécurité, à l'intégrité physique et à l'environnement	
Indications sur la compétence	**Déterminants**
1. S'informer des lois et des règlements sur la santé et la sécurité au travail. 2. Identifier les risques relatifs à la santé et à la sécurité dans l'environnement professionnel. 3. Appliquer des mesures préventives reliées à l'hygiène, la santé et la sécurité au travail. 4. Intervenir en situation d'urgence.	**AST** **Tâches : 1, 2, 3, 4, 5, 6** **Connaissances :** Lois et normes du travail et de protection environnementale ; risques et mesures de prévention : liées au comportement, aux éléments, aux objets manipulés, Matériel et équipement de sécurité spécifiques ; Savoir alerter et protéger : la

Compétence 02 : Prévenir les atteintes à l'hygiène, à la santé, à la sécurité, à l'intégrité physique et à l'environnement	
5. Prévenir les infections transmissibles sexuellement (IST), le virus d'immunodéficience humaine (VIH/SIDA) et d'autres maladies transmissibles. 6. Développer un comportement écologiquement responsable.	coupure d'urgence, les téléphones d'alarme, les différents éléments du message d'alerte, les secours à contacter ; Mesures de premiers soins, la responsabilité pénale de l'entreprise. **Savoir-être et qualités :** habilités motrices et perceptives, vigilance, organisation et méthode.

Compétence 03 : Utiliser les stratégies d'accueil et de fidélisation	
Indications sur la compétence	**Déterminants**
1. Identifier les différents types de stratégie d'accueil de la clientèle 2. Relever les besoins de la clientèle 3. Identifier les stratégies de fidélisation du client 4. Utiliser les outils de fidélisation	**Tâches : 1, 2, 3, 4, 5, 6** **Connaissances :** sur les règles de bien séance, sur les produits des rayons, politique commerciale de l'entreprise. **Savoir-être et qualités :** habilités motrices et perceptives, vigilance, rapidité, utilisation des outils, respect des procédures etc…

Compétence 04 : Gérer les conflits	
Indications sur la compétence	**Déterminants**
1. Identifier les causes du conflit 2. Etablir les responsabilités 3. Identifier les mesures nécessaires 4. Présenter le bilan	**AST: tâches 1, 2, 3, 4, 5, 6** **Connaissances :** règlements sur la gestion des conflits de l'entreprise, des faits, solutions possibles…. **Savoir-être et qualités :** écoute, maitrise de soi, patience, capacité d'observation, capacité d'écoute etc…

Compétence 05 : Enregistrer les produits	
Indications sur la compétence	**Déterminants**
1. Utiliser les méthodes de comptabilité de caisse 2. Distinguer les outils nécessaires à l'enregistrement des produits 3. Identifier les types de produits 4. Identifier les quantités 5. Enregistrer la transaction	**AST: Tâches 1, 2,3,4, 5, 6** **Connaissances :** des codes-barres, des codes produits, grande capacité de calcul, logiciels de caisse, bonne connaissance des articles et des offres promotionnelles

	Savoir-être et qualités : Travail avec précision, de manière ordonnée et méthodique ; respect des règles de sécurité ; endurance et concentration ; sérieux et vigilant.

Compétence 06 : Encaisser les paiements	
Indications sur la compétence	**Déterminants**
1. Distinguer les outils nécessaires à l'encaissement 2. Identifier les modes de paiements 3. Identifier la devise étrangère 4. Recevoir le paiement	**AST** **Tâches : 1, 2, 3, 4, 5, 6** **Connaissances :** taux de change, texture des billets…. **Habiletés :** Perception visuelle, perception tactile, manipuler les équipements de détecteur de faux billets etc.

Compétence 07 : Etablir la facture	
Indications sur la compétence	**Déterminants**
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	**AST** **Tâches : 1, 2, 3, 4, 5, 6** **Connaissances :** logiciel de caisse, savoir utiliser un ordinateur etc…. **Habiletés :** Dextérité, esprit d'analyse et de synthèse, sens de l'organisation, rigueur, constance, Efficacité. Sens de l'observation. Perception visuelle. Perception tactile. etc…

Compétence 08 : Traiter les demandes de retours	
Indications sur la compétence	**Déterminants**
1. S'approprier des conditions générales de vente 2. Appliquer les procédures de retour 3. Utiliser le logiciel de gestion de stock 4. Suivre le retour de marchandise	**AST: tâches 1, 2, 3, 4, 5, 6** **Connaissances :** procédure interne de gestion de retour des produits, **Savoir-être et qualités:** Travail avec précision, de manière ordonnée et méthodique ; respect des conditions d'utilisation et des règles de sécurité.

Compétence 09 : Tenir le journal de caisse	
Indications sur la compétence	**Déterminants**
1. Ouvrir la caisse 2. Etablir le journal de caisse 3. Inventorier la caisse 4. Etablir le procès-verbal de clôture de caisse	**AST: tâches 1, 2, 3, 4, 5, 6** **Connaissances :** règles et réglementations spécifiques applicables à la tenue des registres de caisse, comptabilité de base, connaitre les différents types de transactions en espèces couramment effectuées dans l'entreprise **Savoir-être et qualités:** Travail avec précision, de manière ordonnée et méthodique etc .

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 méthodologiques 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 (caissier) - Éditions universitaires européennes – 112 pages

REFERENTIEL DE FORMATION(RF)

ABREVIATIONS ET ACRONYMES

APC	Approche Par Compétences
AST	Analyse de Situation de Travail
RAST	Rapport d'Analyse de Situation de Travail
CMR	Cameroun
DFOP	Direction de la Formation et de l'Orientation Professionnelles
EPC	Équipements de Protection Collective
EPI	Équipements de Protection Individuelle
ESPBC	Étude Sectorielle et Préliminaire des Besoins en Compétences
FPT	Formation Professionnelle et Technique
GOPM	Guide d'Organisation Pédagogique et Matérielle
GP	Guide Pédagogique
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
RMC	Référentiel de Métier Compétences
SIMDUT	Système d'Information sur les Matières Dangereuses Utilisées au Travail

II.1. PRESENTATION D'UN REFERENTIEL DE FORMATION

a) **Nature**

Le Référentiel de Formation ou Programme présente un ensemble cohérent et significatif de compétences à acquérir. Il est conçu selon une démarche qui tient compte à la fois de facteurs tels que les besoins de formation, la situation de travail, les buts ainsi que les moyens pour réaliser la formation.

Le référentiel de formation constitue un outil de référence dont une partie ou la totalité a un caractère prescriptif, c'est-à-dire obligatoire.

Les compétences du référentiel incluent une description des résultats attendus au terme de la formation, elles ont une influence directe sur le choix des activités pratiques et théoriques d'enseignement et d'apprentissage. Cependant, le référentiel de formation ne comprend ni les activités pratiques, ni les contenus de cours, ni les stratégies, ni même les moyens d'enseignement et de formation. Le référentiel d'évaluation et les guides pédagogiques et d'organisation pédagogique et matérielle apportent plus de précisions en ces domaines et suggèrent diverses approches et divers contenus de formation. Le référentiel de formation est également un outil de référence pour l'évaluation des apprentissages et la validation des acquis de l'expérience (VAE). Ainsi, pour obtenir leur Diplôme de fin de formation, les apprenants doivent démontrer qu'ils ont maîtrisé les compétences inscrites dans le référentiel de formation. Les instruments d'évaluation de la formation et de validation des acquis sont conçus en fonction de ce document.

En somme, le référentiel de formation est une source d'information exhaustive sur les compétences attendues pour l'exercice d'un métier, au seuil du marché du travail.

b) **Structure**

Le référentiel de formation se divise en deux parties. La première, d'intérêt général, contient quatre éléments : les buts du référentiel, les énoncés des compétences (compétences générales, compétences spécifiques), la matrice des objets de formation et le logigramme. Dans la deuxième partie du référentiel, on décrit les composantes de chacune des compétences retenues pour la formation.

c) **Finalité**

Le Référentiel de formation a pour finalité de permettre la formation des personnes aptes à exercer le métier pour lequel le Référentiel a été élaboré avec l'appui de méthodologues, de professionnels de formation et d'experts-métiers.

Dans un Référentiel de formation, la description générale du métier visé est une synthèse des tâches et opérations qui y sont associées. Elle porte de plus sur les principaux champs et secteurs d'activités, les différents outils techniques ou technologies utilisés et les principales responsabilités qui s'y rattachent. Cette synthèse est constituée à partir de l'information contenue dans le Rapport d'Analyse de Situation de Travail (RAST) et des choix effectués au moment de la détermination des compétences. Les buts du référentiel de formation traduisent les orientations particulières en matière de formation professionnelle pour l'emploi.

d) **Éléments prescriptifs**

Le Référentiel de formation professionnelle au Cameroun comprend : le Référentiel métier-compétences (RMC), le Référentiel de formation (RF), le Référentiel d'évaluation (REVA), le Guide pédagogique (GP), le Guide d'organisation pédagogique et matérielle (GOPM), avec une distinction entre les différents documents. C'est ainsi qu'on peut distinguer : les référentiels et les guides.

Essentiellement, ce qui distingue les Référentiels des autres documents est le fait qu'ils devraient comporter des éléments prescriptifs ou d'application obligatoire pour toutes les Structures de formation.

Les guides et autres documents présentent des informations facultatives, élaborées et rendues disponibles pour faciliter la réalisation de la formation. Les compétences issues du Référentiel de métier-compétences (RMC) et celles retenues dans le scénario de formation du Référentiel de formation (RF) constituent l'essence même de la formation. Au Cameroun, leur application n'est ni facultative ni optionnelle.

En résumé, ont un caractère prescriptif :

- la liste des compétences ;
- chaque compétence traduite en comportement : l'énoncé de la compétence, les éléments de la compétence, le contexte de réalisation, les critères de performance ;
- chaque compétence traduite en situation : l'énoncé de la compétence, les éléments de la compétence, le contexte de réalisation, la situation de mise en œuvre de la compétence, les critères d'engagement dans la démarche ;
- la durée totale du référentiel de formation (la durée de la formation liée à chaque module reste facultative pour accorder une certaine souplesse aux structures de formation et aux équipes de formateurs / enseignants pour prendre en considération le contexte, le rythme d'apprentissage et les besoins des apprenants) ;
- le temps de réalisation de l'évaluation ;
- Présentation des concepts et des principales définitions.

II.2. PRÉSENTATION DES CONCEPTS ET DES PRINCIPALES DÉFINITIONS

a. Compétence

Regroupement ou ensemble intégré de connaissances, d'habiletés et d'attitudes permettant de faire, avec succès, une action ou un ensemble d'actions telles qu'une tâche ou une activité de travail.

b. Compétences particulières

Compétences directement liées à l'exécution des tâches et à une évolution appropriée dans le contexte du travail. Elles renvoient à des aspects concrets, pratiques, circonscrits et directement liés à l'exercice d'un métier.

c. Compétences générales

Compétences correspondant à des activités plus vastes qui vont au-delà des tâches, mais qui contribuent à leur exécution. Ces activités sont généralement communes à plusieurs tâches et transférables à plusieurs situations de travail. Elles requièrent habituellement des apprentissages de nature plus fondamentale.

d. Compétence traduite en comportement

Se prête surtout aux apprentissages faciles à circonscrire et pour lesquels on possède des données objectives. Cette méthode s'applique bien à la définition de comportements relatifs aux tâches ou aux productions propres à un métier.

e. Compétence traduite en situation

Présente une démarche dans laquelle s'inscrit une personne en vue d'un développement personnel et professionnel. Cette méthode s'applique mieux s'il s'agit de viser particulièrement l'acquisition de compétences qui présentent une forte composante liée à des attitudes ou à des savoir-être. Elle permet de prendre en compte les dimensions profondes de la personnalité, des valeurs et des attitudes.

f. Contexte de réalisation

Renseigne sur la situation de mise en œuvre de la compétence au seuil du marché du travail. Il permet de circonscrire et de mieux comprendre l'ampleur, l'importance et le champ d'application de la compétence. Il contribue à en fixer les limites et à saisir son degré de complexité.

g. Critères de performance

Définissent les exigences qui permettront de juger de l'atteinte des éléments de la compétence et, par ricochet, de la compétence elle-même.

h. Critères d'engagement dans la démarche

Sont à la compétence traduite en situation ce que les critères de performance sont à la compétence traduite en comportement. Ils permettent de porter un jugement sur l'acquisition de la compétence.

II.3. DESCRIPTION SYNTHESE DU REFERENTIEL 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 de Métier-Compétences (elles-mêmes découlant de l'AST). Ces compétences sont traduites en actions observables et en résultats mesurables, éléments sur lesquels reposent l'acquisition des compétences par l'apprenant et leurs évaluations. Le scénario de formation est complété par deux autres éléments :

- la détermination du nombre d'heures d'enseignement de chaque compétence ;
- l'établissement d'une séquence d'apprentissage qui détermine l'ordre logique d'acquisition de la compétence.

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 compétence.

L'exercice d'un métier met à contribution un ensemble de compétences en interrelation à un moment donné de l'exécution des tâches et des opérations. Ces interrelations sont mises en évidence dans la matrice des compétences contenue dans le Référentiel de Métier-Compétences. Le référentiel de formation prend en considération ces interrelations et les transpose dans la description des compétences qui constitue son essence même.

Cette transposition conduit à un référentiel de formation qui est d'abord pertinent, c'est-à-dire qui respecte les caractéristiques et les exigences du métier. Il est aussi cohérent, pour maintenir un équilibre entre les composantes et être applicable et réalisable. Ces dernières caractéristiques signifient que les compétences d'un référentiel doivent prendre en considération les moyens accessibles, mais qu'elles doivent également être formulées de façon à faciliter leur acquisition par l'apprenant. En conséquence,

selon les modalités de réalisation de la compétence, le référentiel de formation mise sur deux techniques différentes pour décrire les compétences : la traduction en comportement et la traduction en situation.

Enfin, il importe de bien prendre en considération les liens entre les diverses compétences d'une part, et entre les compétences et le processus de travail d'autre part, pour bien décrire les compétences et la nature des relations qui les unissent.

En se servant des deux outils de base utilisés pour l'élaboration du référentiel de métier-compétences, à savoir la matrice des compétences et la table de correspondance, il est possible de produire un scénario de formation sous la forme de la matrice des objets de formation, le logigramme de la séquence d'acquisition des compétences et une description détaillée des compétences en comportement ou en situation.

3.1. Données Administratives

Année d'approbation	2023
Niveau de Qualification	Ouvrier Qualifié
Nombre d'unités :	62
Formation générale liée aux compétences générales	255
Formation spécifique liée aux compétences particulières	675
Durée totale :	930
Conditions d'accès à la formation	La formation initiale est accessible aux personnes des deux sexes motivées, âgées d'au moins dix-sept ans, avoir le niveau de la classe de troisième, être de bonne moralité et avoir une bonne mentalité.

3.2. Liste des compétences du référentiel de formation

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	S	G	Communication en milieu professionnel
3	Prévenir les atteintes liées à l'hygiène, à la santé et 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	Etablir 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
	Total	**930**	**675**	**255**	**62**			
			72%	***28%***				

Une unité = 15 heures

PREMIERE PARTIE : OBJETS DE LA FORMATION

II.4. BUTS DU REFERENTIEL

Les buts du référentiel de formation traduisent les orientations particulières en matière de formation professionnelle pour l'emploi. Il reprend aussi les buts généraux de formation professionnelle. Le Référentiel de formation prépare donc la personne à devenir un travailleur pouvant mener des activités de Caissier seul, en équipe ou sous supervision, pour le compte d'une entreprise ou en auto emploi.

La nature du travail et les caractéristiques de l'environnement imposent au Caissier de respecter strictement les règles et les consignes de sécurité autant pour la protection des travailleurs que de celle de l'environnement. Il doit aussi maîtriser les techniques de secourisme et de survie.

Étant donné que le Caissier travaille souvent en équipe ou supervision, il doit démontrer de bonnes attitudes relationnelles, tout en veillant à préserver l'image de l'entreprise pour laquelle il réalise ses activités de d'installation, de configuration, d'entretien et de maintenance des équipements d'un caissier.

Outre les compétences liées directement au métier de Caissier, le référentiel de formation vise, conformément aux buts généraux de la formation professionnelle, à :

- Rendre la personne efficace dans l'exercice de son métier, soit :
  - Lui permettre, dès l'entrée sur le marché du travail, de jouer les rôles, d'exercer les fonctions et d'exécuter les tâches et les activités associées à son métier ;
  - Lui permettre d'évoluer adéquatement dans un milieu de travail (ce qui implique des connaissances et des habiletés techniques et technologiques en matière de communication, de résolution de problèmes, de prise de décisions, d'éthique, de santé et de sécurité, etc.).
- Favoriser l'intégration de la personne à la vie professionnelle, soit :
  - Lui faire connaître le marché du travail en général ainsi que le contexte particulier de son métier ;
  - Lui faire connaître ses droits et responsabilités comme travailleur ou travailleuse ;
- Favoriser l'évolution de la personne et l'approfondissement de savoirs professionnels, soit :
  - Lui permettre de développer son autonomie et sa capacité d'apprendre ainsi que d'acquérir des méthodes de travail ;
  - Lui permettre de comprendre les principes sous-jacents aux techniques et aux technologies utilisées ;
  - Lui permettre de développer sa faculté d'expression, sa créativité, son sens de l'initiative et son esprit d'entreprise ;
  - Lui permettre d'adopter des attitudes essentielles à son succès professionnel, de développer son sens des responsabilités et de viser l'excellence.
- Assurer la mobilité professionnelle de la personne, soit :
  - Lui permettre d'adopter une attitude positive à l'égard des changements ;
  - Lui permettre de se donner des moyens pour gérer sa carrière, notamment par le développement de ses habiletés interpersonnelles et celles liées au travail d'équipe et à la gestion des responsabilités au sein d'une équipe.

II.5. ÉNONCE DES COMPETENCES.

a) Compétences générales

N°	Compétences générales	Tâches liées
01	Se situer au regard du métier et de la formation	1, 2, 3, 4, 5, 6
02	Communiquer en milieu professionnel	1, 2, 3, 4, 5, 6
03	Prévenir les atteintes liées à l'hygiène, à la santé et l'environnement	1, 2, 3, 4, 5, 6
04	Utiliser les stratégies d'accueil et de fidélisation	1, 2, 3, 4, 5, 6
05	Gérer les conflits	1, 2, 3, 4, 5, 6
06	Rechercher un emploi	1, 2, 3, 4, 5, 6

b) Compétences particulières

N°	Compétences particulières	Tâches liées
07	Enregistrer les produits	1,2, 3, 4, 5, 6
08	Encaisser les paiements	1,2, 3, 4, 5, 6
09	Etablir une facture	1,2, 3, 4, 5, 6
10	Traiter des demandes de retours	1, 2, 3, 4, 5, 6
11	Tenir le journal de caisse	1, 2, 3, 4, 5, 6
12	S'intégrer en milieu professionnel	1, 2, 3, 4, 5, 6

II.6. MATRICE DES OBJETS DE FORMATION

C'est un tableau à double entrée. Il s'agit d'une matrice qui permet de voir les liens qui unissent des éléments placés à l'horizontale et des éléments placés à la verticale.

Le lien fonctionnel (O) entre une compétence particulière et une compétence générale indique que, dans le référentiel de formation, la relation qui existe dans le marché de travail est prise en compte.

Le lien fonctionnel (△) entre une compétence particulière et une ou plusieurs étapes du processus de travail annonce qu'au cours de l'acquisition de cette compétence, les étapes sont intégrées.

Malgré les liens existants sur le marché du travail, les symboles O et △ ne sont pas noircis, indiquant que ceux-ci ne sont pas pris en considération dans la formation, c'est-à-dire dans l'acquisition des compétences particulières.

La matrice des objets de formation présente également les durées de formation retenues pour l'enseignement technologique, l'apprentissage pratique de chacune des compétences et leur évaluation.

Les compétences sont placées dans la matrice des objets de formation selon un ordre séquentiel, allant du premier module au dernier.

Les indications (C) et (S) présentent une compétence traduite en comportement et une compétence traduite en situation respectivement.

De manière globale, la matrice des objets de formation ci-dessous présente une démarche intégrée de la formation qui est reprise schématiquement dans le logigramme de la séquence d'acquisition des compétences.

La logique qui a présidé à la conception de la matrice influe sur la séquence d'enseignement des modules. De façon générale, on prend en considération une certaine progression dans la complexité des apprentissages et le développement de l'autonomie de l'apprenant. De ce fait, l'axe vertical présente les compétences particulières dans l'ordre à privilégier pour la formation et sert de point de départ pour l'agencement de l'ensemble des modules. Certains deviennent ainsi préalables à d'autres ou doivent être vus en parallèle.

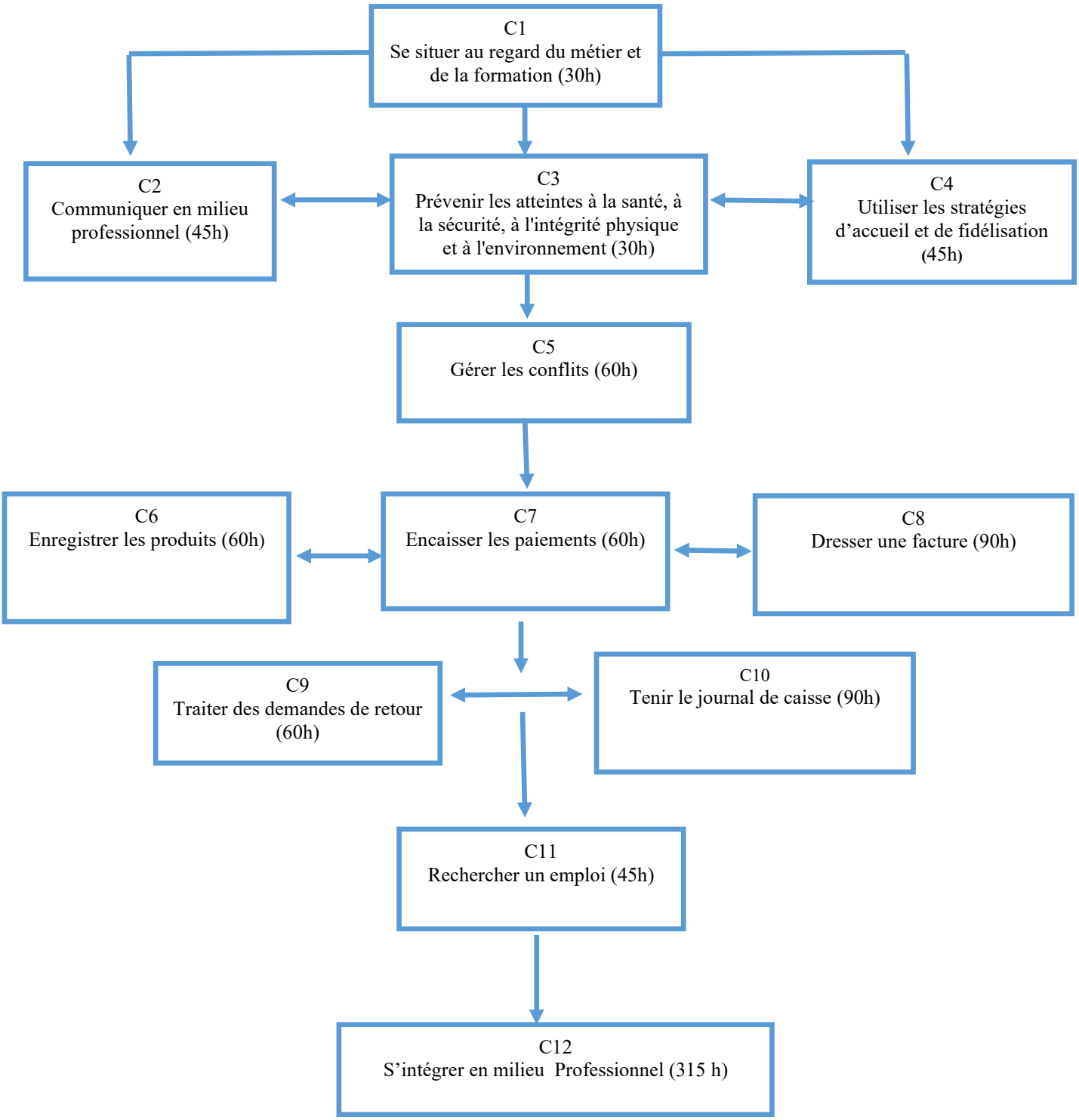
Caissier (Ouvrier qualifié) Compétences particulières				**Compétences générales**						**Processus de travail**					
	Numéro de la compétence	Type d'objectif	Durée (heure)	Se situer au regard du métier et de la formation	Communiquer en milieu professionnel	Prévenir les atteintes à la santé, à la sécurité, à l'intégrité physique et à l'environnement	Utiliser les stratégies d'accueil et de fidélisation	Gérer les conflits	Rechercher un emploi	Accueillir le client	Effectuer les opérations de caisse	Mettre à jour les informations	Rendre compte	Durée de formation (heures)	Nombre de compétences
Numéro de la compétence				1	2	3	4	5	11						06
Type d'objectif				S	S	S	C	C	S						
Durée (heure)				30	45	30	45	60	45					**255**	
COMPÉTENCES PARTICULIÈRES															
Enregistrer les produits	06	C	60	○	●	●	●	●	●	▲	▲	▲	▲		
Encaisser les paiements	07	C	60	○	●	●	●	●	●	▲	▲	▲	▲		
Etablir une facture	08	C	90	○	●	●	●	●	●	▲	▲	▲	▲		
Traiter des demandes de retours	09	C	60	○	●	●	●	●	●	▲	▲	▲	▲		
Tenir le journal de caisse	10	C	90	○	●	●	●	●	●	▲	▲	▲	▲		
S'intégrer en milieu professionnel	12	S	315	○	●	●	●	●	●	▲	▲	▲	▲		
Durée de la formation (heures)			**675**											**930**	
Nombre de compétences	**06**														**12**

O: Existence d'un lien fonctionnel △ **:** Existence d'un lien fonctionnel ●: Application pédagogique ▲: Application pédagogique

II.7. LOGIGRAMME

Le logigramme est une représentation schématique de l'ordre d'acquisition des compétences. Celles-ci peuvent être distribuées par semestre en tenant compte de leur niveau de complexité et des liens établis entre elles.

Le logigramme assure une planification globale de l'ensemble des compétences du référentiel de formation et permet de voir l'articulation qui existe entre les compétences.



DEUXIEME PARTIE :

PRESENTATION DETAILLEE DES COMPETENCES DU REFERENTIEL

Module N°01 : Métier et formation	**Code** : **MEFO 01**	**Durée** : **30 h**
Énoncé de la compétence traduite en situation : Se situer au regard du métier et de la formation		
CONTEXTE DE RÉALISATION • A l'occasion d'une démarche d'orientation professionnelle • A l'aide des données à jour sur le métier • Au contact de personnes ressources du métier ou en milieu de travail		
Eléments de compétence	**Mise en œuvre de la compétence**	**Critères d'engagement dans la démarche**
1- S'informer sur le métier	1.1 S'informer à propos du marché du travail : perspectives d'emploi, rémunération, possibilités d'avancement et de mutation, critères et processus de sélection des candidats et des candidates 1.2 S'informer de la nature et des exigences de l'emploi (tâches, conditions de travail, critères d'évaluation, droits et responsabilités) au cours de visites, d'entrevues, de rencontres d'information animées par un représentant ou une représentante de l'entreprise, d'examens de documentation, etc. 1.3 Inventorier les habiletés, aptitudes, attitudes et connaissances nécessaires pour pratiquer le métier 1.4 Présenter les données collectées et discuter de sa perception du métier	• Description judicieuse de la nature et des exigences de l'emploi • Résumé succinct des principales caractéristiques du travail

Module N°01 : Métier et formation	**Code** : **MEFO 01**	**Durée** : **30 h**
Énoncé de la compétence traduite en situation : Se situer au regard du métier et de la formation		
2- S'informer sur le programme de formation et engagement de la démarche	2.1 S'informer à propos du programme d'études, de la démarche de formation et de l'évaluation 2.2 Discuter de la concordance du programme d'études à la situation de travail 2.3 Faire part de ses premières réactions en ce qui a trait à la formation	• Description des compétences à acquérir • Description correcte des modes d'évaluation • Expression correcte de la perception du programme de formation • Comparaison correcte de sa perception du programme de formation avec le marché du travail
3- Évaluer et confirmer son engagement	3.1 Faire un bilan de ses goûts, de ses aptitudes, de ses connaissances du domaine et de ses qualités personnelles 3.2 Comparer son bilan avec les exigences liées à la formation et à l'exercice du travail ; 3.3 Reconnaître les forces qui faciliteront son travail ainsi que les faiblesses qu'il faudra palier 3.4 Donner les raisons qui motivent son choix de poursuivre ou non la démarche de formation 3.5 Examiner la possibilité de créer son entreprise ou de travailler à son compte	• Précision correcte de goûts, aptitudes, champs d'intérêt et qualités personnelles • Synthèse correcte des différents aspects du métier • Choix final de poursuite ou non du programme de formation

Module N°2 : Communication en milieu professionnel		Code : COMF 02	Durée : 45 heures
Enoncé de la Compétence traduite en situation : Communiquer en milieu professionnel			
CONTEXTE DE REALISATION A partir des documents et ressources techniques ; A partir des principes de communication ; A l'aide des matériels et outillages appropriés ; A partir d'une situation de travail.			
ELEMENTS DE COMPETENCE	**MISE EN ŒUVRE DE LA COMPETENCE**	**CRITERES D'ENGAGEMENT DANS LA DEMARCHE**	
1- S'approprier les termes et expressions indispensables pour la communication en milieu de travail	1.1 Appréhender le langage professionnel 1.2 Utiliser les connaissances du lexique professionnel.	• Traduction correcte du sens général et des idées essentielles d'un message • Interprétation exacte du sens général et des idées principales d'un texte.	
2-Traiter les informations	2.1 Relever les propos essentiels du texte 2.2 Repérer et classer les thèmes du texte	• Reformulation juste des éléments importants des propos du texte • Classement approprié des principales manifestations thématiques.	
3- Produire les messages indispensables à la vie professionnelle et sociale	3.1 Présenter une pratique professionnelle 3.2 Présenter une situation de travail 3.3 Expérimenter des situations de communication.	• Production judicieuse d'un message. • Élaboration conforme d'un plan de rédaction.	
4- Communiquer oralement	4.1 S'informer des principes généraux de la communication orale 4.2 Exprimer oralement un message sur des sujets à portée professionnelle.	• Appropriation parfaite des principes de communication • Expression avec éloquence des sujets.	
5- Rendre compte de son activité	5.1 Rendre compte du résultat d'une activité 5.2 Faire part d'une situation inhabituelle.	• Application correcte des techniques de rédaction • Rédaction correcte compte rendu	

Module N°03 : Hygiène, Santé, Sécurité et Environnement	Code : HSSE 03	Durée : 30h

Enoncé de la Compétence traduite en situation : Prévenir les atteintes liées à l'hygiène, à la santé et l'environnement

CONTEXTE DE REALISATION :

- Dans toute situation comportant des risques pour la santé et la sécurité de l'intervenant et de la clientèle.
- A partir :
  - Des lois, des règlements et des normes relatives à santé, à la sécurité au travail, à l'hygiène, à la salubrité et à la préservation de l'environnement ;
  - De consignes et d'instructions.
- A l'aide :
  - D'accessoires et équipements de protection individuelle (EPI) et collective (EPC) ;
  - D'une trousse de premiers soins ;
  - De notices, de guides et de manuels d'utilisation.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Respect des lois, des règlements et des normes.
- Application correcte des mesures d'hygiène, de salubrité, de sécurité, de santé et de protection de l'environnement.
- Intervention judicieuse en cas d'urgence.

Éléments de compétence	Critères particuliers de performance
1-S'informer des lois et des règlements sur la santé et la sécurité au travail.	• Interprétation juste de la législation du travail. • Relevé approprié des normes et des procédures de santé et de sécurité au travail. • Repérage adéquat de l'information dans les documents et les pictogrammes.
2-Identifier les risques relatifs à la santé et à la sécurité dans l'environnement professionnel.	• Repérage correct des situations à risques et des sources de dangers. • Anticipation juste des dangers actuels ou potentiels. • Reconnaissance juste des comportements et des attitudes comportant des risques. • Appréciation juste des risques associés à la situation.

3-Appliquer des mesures préventives reliées à l'hygiène, la santé et la sécurité au travail.	• Association appropriée des normes d'hygiène, de santé et de sécurité aux zones de travail. • Reconnaissance juste des mesures préventives. • Reconnaissance appropriée des conséquences du non-respect des normes sur le plan individuel et celui de l'entreprise. • Utilisation conforme des équipements de protection individuelle et collective.
4-Intervenir en situation d'urgence.	• Appréciation juste de la gravité de la situation • Manifestation d'attitudes et de comportements sécurisants et réconfortants. • Exécution efficace des interventions de premier niveau en cas d'accident. • Respect de la procédure d'appel aux ressources compétentes.
5-Prévenir les infections transmissibles sexuellement (IST), le virus d'immunodéficience humaine (VIH/SIDA) et d'autres maladies transmissibles.	• Collecte d'information pertinente sur les modes de transmission, l'évolution et les moyens de prise en charge. • Reconnaissance des conséquences possibles de comportements inappropriés.
6-Développer un comportement écologiquement responsable.	• Identification des normes environnementales. • Repérage de l'information pertinente sur des produits couramment utilisés (propriétés physiques et chimiques, interactions, impacts sur la santé, l'environnement, etc.) • Interprétation adéquate de fiches signalétiques du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT). • Gestion appropriée des déchets. • Adoption des comportements visant à réduire l'émission des gaz à effet de serre.

Module N° 04 : Fidélisation des clients	Code : FICL 04	Durée : 45h

Énoncé de la compétence traduite en comportement : Utiliser des stratégies d'accueil et de fidélisation

CONTEXTE DE REALISATION

- Pour améliorer la qualité de service.
- Pour fidéliser la clientèle
- Dans une entreprise

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Respect des règles de courtoisie.
- Interprétation correcte des besoins de la clientèle.
- Connaissance judicieuse des produits
- Appropriation judicieuse d'une bonne politique commerciale.

Éléments de compétence	Critères particuliers de performance
1-Identifier les différents types de stratégie d'accueil de la clientèle	• Bonne élocution • Bonne présentation physique • Utilisation correcte des règles de courtoisie
2-Relever les besoins de la clientèle	• Bonne connaissance des produits • Écoute parfaite des besoins spécifiques du client • Conseil judicieux du client • Solutions adéquates aux besoins des clients
3-Identifier les stratégies de fidélisation du client	• Connaissance juste des produits en promotion • Service à la clientèle rapide et utile • Valorisation judicieuse de la marque des produits
4-Utiliser les outils de fidélisation	• Connaissance exacte des types d'outils de fidélisation • Utilisation correcte des outils de fidélisation • Appréciation judicieuse de la satisfaction du client

Module N° 05 : Gestion des conflits	**Code : GECO 05**	**Durée : 45h**
Énoncé de la compétence traduite en comportement : Gérer les conflits		
CONTEXTE DE REALISATION Pour résoudre des problèmes entre le personnel Pour résoudre des problèmes entre le personnel et les clients Pour résoudre les situations conflictuelles Dans une entreprise **CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :** • Respect du règlement intérieur de l'entreprise. • Respect des procédures de l'entreprise.		
Éléments de compétence	**Critères particuliers de performance**	
1-Identifier les causes du conflit	• Détermination exacte de l'origine du conflit • Préparation correcte des rencontres des mises en causes • Identification correcte des stratégies de contrôle de soi	
2-Établir les responsabilités	• Application parfaite des lois et règlements de l'entreprise • Application correcte de procédures internes liées au poste de travail • Répartition judicieuse des responsabilités	
3-Identifier les mesures nécessaires	• Evaluation correcte de la situation problématique • Identification correcte des sanctions prévues par le règlement intérieur • Identification parfaite des mesures compensatoires	
4-Assurer le suivi post conflit	• Évaluation correcte des mesures compensatoires prises • Réaménagement judicieux des dispositions existantes liées à la gestion des conflits • Respect de l'éthique et de la déontologie	

Module N° 06 : Enregistrement des produits	Code : ENPRO 06	Durée : 60h
Énoncé de la compétence traduite en comportement : Enregistrer les produits		

CONTEXTE DE REALISATION :

Pour laisser les traces de sortie en stock pour un inventaire et une bonne comptabilité.

- À partir :
- Du logiciel de caisse ;
- Des caisses enregistreuses.
- À l'aide :
- Du lecteur de code-barres ;
- D'un ordinateur ; un clavier ; une souris ;
- Du numéro des lots des produits.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE :

- Utilisation appropriée des supports informatiques.
- Utilisation appropriée du lecteur de code-barres.
- Utilisation appropriée du logiciel de caisse.
- Utilisation appropriée des notions de base en Comptabilité Générale.
- Respect des règles de santé, de sécurité et de protection de l'environnement.
- Travail soigné.
- Rapidité de traitement de l'information

Éléments de compétence	Critères particuliers de performance
1-Utiliser les méthodes de comptabilité de caisse	• Manipulation judicieuse des flux réel et financier • Utilisation parfaite des notions de débit et de crédit • Description parfaite des différents types d'opération • Calcul correct du solde
2-Distinguer les outils nécessaires à l'enregistrement des produits	• Identification parfaite de la procédure d'enregistrement • Description adéquate des outils nécessaires • Choix judicieux des outils nécessaires
3-Identifier les types de produits	• Lecture correcte du code-barre • Détermination exacte du numéro du lot de produit • Identification judicieuse des marques et label de produit • Détermination exacte de la nature de l'opération ou du service sollicité

4-Identifier les quantités	• Connaissance exacte des quantités disponibles. • Identification exacte de quantités commandées • Utilisation correcte de l'outil nécessaire à l'enregistrement • Identification parfaite de l'opération ou du service
5-Enregistrer la transaction	• Choix judicieux du prix d'un article. • Calcul correct du prix total des articles • Validation correcte de la transaction

MODULE N° 07 : Encaissement des paiements	**Code : ENPA07**	**Durée : 60h**
Énoncé de la compétence traduite en comportement : Encaisser les paiements		

CONTEXTE DE REALISATION :

Pour justifier la sortie en stocks des produits

À partir:

- Du logiciel de caisse
- Du terminal de paiement électronique
- Du téléphone
- De la caisse enregistreuse

À l'aide :

- D'un ordinateur, un clavier, une souris
- Détecteur de faux billet
- D'une carte bancaire, du code marchand
- Du mouilleur
- De l'imprimante

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Respect des règles de santé, de sécurité et de protection de l'environnement.
- Conformité aux normes et règlementations.
- Conformité aux manuels de procédure interne.
- Utilisation appropriée de l'outil informatique.

• Utilisation appropriée du terminal de paiement électronique • Utilisation appropriée du téléphone. • Utilisation appropriée du détecteur de faux billet	
Éléments de compétence	***Critères particuliers de performance***
1-Distinguer les outils nécessaires à l'encaissement	• Application correcte des procédures d'encaissement • Description adéquate des outils nécessaires • Utilisation correcte des outils
2-Identifier les modes de paiements	• Utilisation correcte du terminal de paiement électronique • Application parfaite du code marchand • Identification parfaite des faux billets et chèques frauduleux
3-Identifier la devise étrangère	• Identification judicieuse de la devise • Application correcte du taux de change • Conversion exacte de la devise
4-Recevoir le paiement	• Vérification correcte de l'endossement des effets de commerce • Vérification correcte de l'identité du client et des mentions obligatoires de la fiche décrivant la nature de l'opération ou du service • Perception parfaite des sommes correspondantes, des chèques, des effets de commerce et validation des ordres de virement bancaire • Comptage correct des billets • Débit exacte des montants correspondants des cartes magnétiques

MODULE N° 8 : Facturation	Code : FACT 04	Durée : 90h
Énoncé de la compétence traduite en comportement : Etablir une facture		

CONTEXTE DE RÉALISATION

Pour matérialiser les différentes transactions et servir de pièce comptable

- À partir:
  - Du logiciel de caisse
  - De la caisse enregistreuse

À l'aide :

- D'un ordinateur
- D'un clavier
- D'une souris
- D'une Imprimante
- Du facturier
- D'un stylo
- Des cachets
- Du Logiciel de caisse

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Respect des obligations légales en matière de facturation pour les sociétés
- Respect des procédures internes de facturation
- Utilisation appropriée des outils

Éléments de compétence	*Critères particuliers de performance*
1-Appliquer les règles de facturation	• Identification correcte des informations obligatoires ; • Spécification exacte de la facture • Application judicieuse du format de la facture
2-Utiliser les outils bureautiques	• Utilisation correcte de Word • Utilisation correcte d'Excel • Utilisation correcte de power point
3-Utiliser les logiciels de caisse	• Identification correcte des logiciels de caisse • Utilisation correcte des logiciels de caisse • Utilisation correcte des imprimantes

4-Calculer le montant global de la facture	• Identification correcte des quantités de produits à facturer • Application judicieuse des prix unitaires correspondant • Calcul exact du coût de chaque produit • Calcul exact du coût global de la facture • Impression/transmission exacte de la facture ou du reçu

MODULE N° 9 : Traitement des demandes de retours	**Code : TRAI09**	**Durée : 60h**
Énoncé de la compétence traduite en comportement : Traiter les demandes de retours		

CONTEXTE DE REALISATION :

Pour respecter la politique commerciale et marketing de l'entreprise, fidéliser la clientèle

À partir :

- De la facture doit
- Du logiciel de caisse
- De la caisse enregistreuse

À l'aide :

- D'un ordinateur
- D'un clavier
- D'une souris
- D'une Imprimante
- D'un bloc note
- Des cachets, un scanner, un Stylo
- Etc.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Utilisation appropriée des outils
- Respect des obligations légales en matière de retour de marchandise
- Respect des procédures internes de retour de marchandise

Éléments de compétence	*Critères particuliers de performance*
1-S'approprier des conditions générales de vente	• Identification parfaite des caractéristiques des produits vendus • Identification exacte des procédures de retour • Identification correcte de l'exclusion du droit de rétractation
2-Appliquer les procédures de retour	• Identification exacte des causes de retour • Application exacte des procédures de retour • Application judicieuse des modalités de retour
3-Utiliser le logiciel de gestion de stock	• Identification correcte des logiciels de gestion de stock • Utilisation correcte du logiciel de gestion de stock • Application parfaite des flux d'entrée et sortie des produits
4-Suivre le retour de marchandise	• Résolution correcte du différend • Élaboration correcte de la facture d'avoir • Remboursement judicieux du reliquat • Compensation judicieuse de la marchandise ou du service

MODULE N° 10 : Élaboration du journal de caisse	**Code : ELJC 10**	**Durée : 90h**
Énoncé de la compétence traduite en comportement : Tenir le journal de caisse		
CONTEXTE DE REALISATION : Pour l'administration fiscale afin de recevoir toutes les informations nécessaires pour les transactions commerciales, suivre au quotidien l'évolution de la caisse et limiter les erreurs de caisse. À partir : - Des pièces comptables - Du registre de caisse - Du logiciel de caisse		

- De la caisse enregistreuse
- De la Caissette

À l'aide :

- D'un ordinateur
- D'un clavier
- D'une souris
- D'une imprimante
- Les accessoires de bureau
- Etc.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Utilisation appropriée des outils
- Respect des obligations légales en matière de comptabilité
- Respect des procédures internes de l'entreprise
- Connaissance du solde initiale
- Travail soigné, précis, concis…

Éléments de compétence	***Critères particuliers de performance***
1-Ouvrir la caisse	• Identification correcte des outils d'ouverture de caisse • Inscription du solde initial de la caisse • Utilisation correcte du logiciel de gestion de caisse
2-Établir le journal de caisse	• Traçage judicieux du registre • Inscription correcte du solde initial • Description correcte de chaque opération • Inscription parfaite de chaque opération
3-Inventorier la caisse	• Utilisation judicieuse des outils d'inventaire de caisse • Comptage correct des espèces, chèques, effets de commerce, cartes bancaires • Classement minutieux des pièces comptables • Calcul correct du solde final de la caisse • Contrôle judicieux entre le solde théorique et le solde physique de la caisse
4-Etablir le procès-verbal de clôture de caisse	• Description correcte des informations nécessaires à la rédaction du procès-verbal • Rédaction correcte du procès-verbal d'arrêt de caisse • Décharge correcte de la caissette

<table>
<tr><td colspan="2">Module N°11: Entrepreneuriat</td><td>Code :</td><td>Durée : 45 heures</td></tr>
<tr><td colspan="4">Enonce de la compétence traduite en situation : Rechercher un emploi</td></tr>
<tr><td colspan="4">CONTEXTE DE REALISATION

A Individuellement ou en équipe
À partir de
• Signalement ou saisie d’opportunités
• Initiatives personnelles
A l’aide de
• Outils informatiques
• Modèles courants de plans d’affaire
• Sources d’informations spécialisées</td></tr>
<tr><td>ELEMENTS DE COMPETENCE</td><td colspan="2">MISE EN ŒUVRE DE LA COMPETENCE</td><td>CRITERES D’ENGAGEMENT DANS LA DEMARCHE</td></tr>
<tr><td>1-Identifier les conditions de réussite d’un projet de création d’entreprise ou d’auto emploi</td><td colspan="2">1.1 Interpréter l’environnement économique
1.2 Étudier le marché de l’emploi
1.3 Adopter des stratégies individuelles pour une gamme de produits ou de services</td><td>• Interprétation succincte de l’environnement économique
• Interprétation succincte du marché
• Positionnement stratégique dans une gamme de produits ou de services</td></tr>
<tr><td>2-Planifier sa démarche de recherche d’emploi</td><td colspan="2">2.1 Identifier les étapes d’une recherche d’emploi
2.2 Établir une liste d’employeurs potentiels
2.3 Déterminer les actions à entreprendre
2.4 Déterminer les étapes d’une relance</td><td>• Identification correcte des étapes d’une recherche d’emploi
• Établissement d’une liste d’employeurs potentiels
• Détermination appropriée des actions à entreprendre
• Détermination juste des étapes d’une relance</td></tr>
</table>

3-S'approprier les techniques de recherche d'emploi	3.1 Répondre à une interview, à une offre d'emploi 3.2 Rédiger un CV 3.3 Rédiger une demande d'emploi/ lettre de motivation.	• Réponse pertinente à une interview, à une offre d'emploi • Rédaction correcte d'un CV • Rédaction judicieuse d'une demande d'emploi, de la lettre de motivation. • Élaboration conforme d'un plan de rédaction.
4-S'approprier les techniques de base de montage d'un projet de création d'entreprise	4.1 Identifier les phases de montage d'un projet 4.2 Justifier le choix d'un projet de création d'entreprise 4.3 Identifier les besoins financiers de l'entreprise 4.4 Élaborer un business plan.	• Énumération correcte des phases de montage d'un projet ; • Justification pertinente du choix d'un projet de création d'entreprise ; • Identification correcte des besoins financiers de l'entreprise • Élaboration correcte d'un business plan.

Module N°12 : Intégration en milieu professionnel	**Code : INMP**	**Durée : 315 heures**
Enoncé de la Compétence traduite en situation : S'intégrer en milieu professionnel		
CONTEXTE DE REALISATION Dans un milieu professionnel En présence de l'encadreur de stage ou tuteur En présence des responsables de l'entreprise. A partir de l'exécution des tâches professionnelles A l'aide de la collaboration étroite entre l'école et l'entreprise.		
ELEMENTS DE COMPETENCE	**MISE EN ŒUVRE DE LA COMPETENCE**	**CRITERES D'ENGAGEMENT DANS LA DEMARCHE**

1- Préparer son séjour en milieu de travail	1.1 Prendre connaissance des modalités et des renseignements relatifs au stage 1.2 S'informer sur l'organisation de l'entreprise 1.3 Se situer dans l'organisation de l'entreprise par rapport à la tâche et à la place occupée dans la structure.	• Recueil des données pertinentes relatives au stage et à l'organisation de l'entreprise • Description exhaustive des tâches prévues pour son stage • Choix judicieux des entreprises susceptibles d'accueillir le stagiaire • Élaboration conforme du dossier de stage.
2- Respecter les principes de discipline et de déontologie	2.1 Présenter les qualités personnelles et professionnelles 2.2 S'informer des consignes des supérieurs, de sécurité, des règlements de l'entreprise et des normes environnementales.	• Respect méticuleux des consignes, des règlements, de la hiérarchie et des normes environnementales • Démonstration correcte des qualités personnelles et professionnelles.
3- Exécuter les activités en milieu de travail	3.1 Observer le contexte du travail 3.2 Effectuer diverses tâches professionnelles 3.3 Vérifier la satisfaction de l'encadreur par rapport aux activités effectuées 3.4 Relater ses observations sur le contexte de travail et sur les tâches exercées dans l'entreprise	• Exécution appropriée des tâches • Assimilation parfaite et démonstration des opérations liées au métier • Développement judicieux des attitudes professionnelles • Utilisation adéquate des matériels de l'entreprise.
4- Comparer ses perceptions aux réalités du métier	4.1 Relater sa perception du métier avant et après le stage 4.2 Évaluer l'influence de l'expérience vécue sur le choix d'un futur emploi.	• Résumé succinct de l'expérience de stage • Démonstration correcte de l'influence du stage sur le choix d'un futur emploi
5- Rédiger le rapport de stage	5.1 S'informer sur le plan de rédaction et du contenu d'un rapport de stage 5.2 Utiliser une expression soutenue dans la rédaction du rapport de stage.	• Respect judicieux des principes de la langue utilisée • Pertinence du contenu du rapport • Rédaction soignée et concise du rapport de stage.

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

REFERENTIEL D'EVALUATION ET DE CERTIFICATION (REC)

ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

APC	Approche Par Compétences
AST	Analyse de Situation de Travail
RAST	Rapport d'Analyse de Situation de Travail
CMR	Cameroun
DFOP	Direction de la Formation et de l'Orientation Professionnelles
EPC	Équipements de Protection Collective
EPI	Équipements de Protection Individuelle
ESPBC	Étude Sectorielle et Préliminaire des Besoins en Compétences
FPT	Formation Professionnelle et Technique
GOPM	Guide d'Organisation Pédagogique et Matérielle
GP	Guide Pédagogique
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
RMC	Référentiel de Métier Compétences
REVA	Référentiel d'Evaluation
SIMDUT	Système d'Information sur les Matières Dangereuses Utilisées au Travail

III.1. PRESENTATION D'UN REFERENTIEL D'EVALUATION

a). Nature

Le Référentiel d'Evaluation (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 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'Evaluation se présente comme suit :

- Une présentation des concepts et des principales définitions ;
- Une description synthèse 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) Eléments 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.

III.2. 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 soit 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.3. 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	S	G	Communication en milieu professionnel
3	Prévenir les atteintes liées à l'hygiène, à la santé et 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	Etablir 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 Compétences particulières	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	
Numéro de la compétence			1	2	3	4	5	11				06
Type d'objectif			S	S	S	C	C	**S**				
COMPÉTENCES PARTICULIÈRES												
Enregistrer les produits	6	C	☐	●	●	●	●	☐	●	●	●	
Encaisser les paiements	7	C	☐	●	●	●	●	☐	●	●	●	
Etablir une facture	8	C	☐	●	●	●	●	☐	●	●	●	
Traiter des demandes de retours	9	C	☐	●	●	●	●	☐	●	●	●	
Tenir le journal de caisse	10	C	☐	●	●	●	●	☐	●	●	●	
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

) 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**								
				Sens élevé dans l' organisation de travail.	Respect des règles de sécurité, d' hygiène, des consignes et de l' environnement.	Suivi des règles de courtoisie et interprétation correcte des besoins de la clientèle.	Se conformer au règlement intérieur et des procédures de l' entreprise.	Utilisation appropriée du matériel Informatique, notions de base en comptabilité générale, travail soigné et rapide.	Observer les normes et procédure interne, utilisation appropriée des moyens de paiement	Considérer des obligations légales et procédures interne en matière de facturation	Déférer des obligations légales et procédures internes en matière de retour de marchandise	Respect des obligations légales et procédures internes en matière de Comptabilité Générale, travail soigné, précis et concis.
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	O	O	O	Δ	O
Gérer les conflits	5	C	60	Δ	Δ	Δ	Δ	O	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	O	Δ
Etablir 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

▭Aucune relation dans le programme de formation

ΔRetenu au niveau de l'évaluation

O Critères non retenus pour les fins d'évaluation de sanction

III.4. 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'épreuves 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.
Par contre, lorsque la stratégie d'évaluation correspond à un produit, une épreuve conduisant au développement des activités d'apprentissage pratique est recommandée.

III.5. 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	• Tableau de spécifications • Description de l'engagement • Fiche d'évaluation
Compétence traduite en comportement	• 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 me 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 desdites 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	3h	S	G	
03	Prévenir les atteintes liées à l'hygiène, à la santé et l'environnement	Qualité, Hygiène, Santé, Sécurité et Environnement	**30**	Orale écrite, Pratique	Ps Pt	3h	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	Etablir une facture	Facturation	**90**	Pratique Écrite	Ps Pt	4h	C	P	
09	Traiter des demandes de retours	Traitement 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 16 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.

Pour les épreuves de 5 h et plus, elles sont élaborées de façon à être administrées en deux temps si possible sur deux jours.

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 SPECIFICATIONS			
METIER :	**CAISSIER**	**Code : MEF01**	
N° et libellé de la compétence	**1. Se situer au regard du métier et de la formation**	**Durée d'apprentissage**	**30 heures**
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 exigences de l'emploi	■
	2.Inventaire des habiletés, aptitudes, attitudes nécessaires pour pratiquer le métier	2.1Inventaire judicieux des habiletés, aptitudes, attitudes nécessaires pour pratiquer le métier	□
	3. Identification des particularités du milieu professionnel	3.1 Identification correcte des particularités du milieu professionnel	□
S'informer sur le programme de formation et engagement de la démarche	4. Collecte d'informations sur le programme, la démarche de formation et d'évaluation	4.1 Présentation correcte des compétences à acquérir	■
		4.2 Description judicieuse des modes d'évaluation	□
	5. Appréciation de la formation	5.1 Appréciation juste du programme de formation	□
Évaluer et confirmer son engagement	6.Distinction des aptitudes des champs d'intérêt.	6.1 Précision juste de ses goûts, ses aptitudes, ses champs d'intérêt et ses qualités personnelles	■
	7.Description des raisons de son choix de poursuite de la formation.	7.1 Synthèse correcte des différents aspects du métier	□
	8.Description des principaux éléments d'un rapport confirmant un choix d'orientation professionnelle.	8.1. Justification correcte de son choix de poursuivre ou non le 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	
N° 01	**Énoncé de la Compétence : Se situer au regard du métier et de la formation**

Renseignements généraux

L'épreuve a pour but d'évaluer l'engagement de l'apprenant dans un processus évolutif visant l'acquisition de la compétence « Se situer au regard du métier ».
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 ou individuellement.
L'épreuve comprend trois parties. Chacune des parties est accompagnée de consignes particulières.

Déroulement ou Contenu

- *S'informer sur le métier*

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.
Dans leur recherche, les apprenants auront à préciser :

- deux types d'entreprises et leurs produits ou services offerts ;
- des perspectives d'emploi et l'échelle de salaires dans ce milieu de travail ;
- 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.

- *S'informer sur le programme de formation et engagement de la démarche*

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.
Au cours de la discussion, l'apprenant aura :

- 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.

- *Évaluer et confirmer son engagement*

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 d’opérateur en transformation/conservation des produits végétaux est en conformité ou non avec ses goûts, 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'EVALUATION	Code : MEF01	
Compétence 1 : Se situer au regard du métier et de la formation		
Module 1 : Métier et formation		
Nom de l'apprenant : Centre de formation : Date de l'évaluation :		
	Résultat	
Signature du formateur :	SUCCES	ECHEC
	☐	☐
ELEMENTS D'OBSERVATION	Jugement	
	OUI	NON
1. Recueil de données sur la nature et sur les exigences du métier 1.1 Description judicieuse de la nature et exigences de l'emploi	☐	☐
2.Inventaire judicieux les habiletés, aptitudes, attitudes nécessaires pour pratiquer le métier 2.1Inventaire judicieux les habiletés, aptitudes, attitudes nécessaires pour pratiquer le métier	☐	☐
3. Identification des particularités du milieu professionnel 3.1 Identification correcte des particularités du milieu professionnel	☐	☐
4. Collecte d'informations sur le programme, la démarche de formation et d'évaluation 4.1 Présentation correcte des compétences à acquérir 4.2 Description judicieuse des modes d'évaluation	☐	☐
5. Appréciation de la formation 5.1 Appréciation juste du programme de formation	☐	☐
6. Présentation d'un bilan personnel 6.1 Précision juste de ses goûts, ses aptitudes, ses champs d'intérêt et ses qualités personnelles	☐	☐
7.Description des raisons de son choix de poursuite de la formation. 7.1 Synthèse correcte des différents aspects du métier	☐	☐
8.Description des principaux éléments d'un rapport confirmant un choix d'orientation professionnelle. 8.1. Justification correcte de son choix de poursuivre ou non le programme de formation	☐	☐
Seuil de réussite : 6 oui sur une possibilité de 9 (dont la satisfaction aux exigences des critères d'évaluation 3.1 et 5.1.		
Remarque :		

TABLEAU DE SPECIFICATIONS				
METIER	**CAISSIER**	**Code**	**COM02**	
N° et libellé de la compétence	**2. Communiquer en milieu professionnelle**	**Durée d'apprentissage**		**45 heures**
Eléments de la compétence	**Indicateurs**	**Critères d'évaluation**		
Utiliser les termes et expressions indispensables pour la communication en milieu de travail	1.Traduction des idées essentielles d'un message	1.1.Traduction correcte du sens général et des idées essentielles d'un message		■
	2. Interprétation idées principales d'un texte.	2.1 Interprétation exacte du sens général et des idées principales d'un texte.		■
Traiter les informations	3.Sens et idées essentielles d'un texte	3.1Reformulation correcte du texte		□
	4. Principales manifestations thématique	4.1Classement judicieuse des principales manifestations thématiques		□
Produire les messages indispensables à la vie professionnelle et sociale	5. Production du message	5.1Élaboration conforme d'un plan de rédaction.		■
		5.2Production judicieuse d'un message.		■
Communiquer oralement	6.Message oral	6.1 Appropriation parfaite des principes de communication ;		■
		6.2 Expressions avec éloquence des sujets.		□
Rendre compte de son activité	7. Compte rendu d'une activité	7.1 Application correcte des techniques de rédaction		■
		7.2 Rédaction correcte compte rendu		■

DESCRIPTION DE L'ENGAGEMENT

Compétence 02 : Communiquer en milieu professionnel

Renseignements généraux :

L'épreuve a pour but d'évaluer l'engagement de l'apprenant dans un processus visant l'acquisition de la compétence « Communiquer en milieu professionnel ».
L'évaluation des connaissances de l'apprenant est faite tout au long de la formation par le formateur.
L'évaluation devrait porter sur la façon d'exploiter des informations, de produire des messages et de rendre compte des activités en milieu de professionnel.

Déroulement de l'épreuve :

- *Utiliser les termes et expressions f indispensables pour la communication en milieu de travail*

L'évaluation de l'apprenant s'effectuera à l'occasion d'une production écrite et ou orale. L'apprenant donner le sens des mots ou des textes.

- *Traiter les informations*

L'évaluation de l'apprenant s'effectuerait à l'occasion d'une production écrite. L'apprenant devrait relever les propos essentiels d'un texte lu, repérer et classer les thèmes d'un texte lu.

- *Produire les messages indispensables à la vie professionnelle et sociale*

L'évaluation de l'apprenant s'effectuerait à l'occasion d'une production écrite. L'apprenant devrait utiliser un vocabulaire technique approprié au métier, restituer par l'écrit une information issue de la vie courante, formuler un message pour partager un avis ou un sentiment par rapport à une situation professionnelle.

- *Communiquer oralement*

L'évaluation de l'apprenant s'effectuerait à l'occasion d'une rencontre de groupe qui porte sur l'allocution formulée d'exemples ou d'arguments, pour justifier ou contredire une affirmation ; la formulation de message oral, pour partager un avis ou un sentiment par rapport à une situation professionnelle. Une telle rencontre devrait être dirigée de manière à ce que tous les apprenants aient l'occasion de s'exprimer, démontrant chacun ainsi son éloquence dans la prise de parole.

- *Rendre compte de son activité*

L'apprenant devrait présenter un compte rendu sur le déroulement de son activité, les difficultés rencontrées et proposer des solutions pour remédier aux difficultés rencontrées.

FICHE D'EVALUATION	**Code COM02**
Compétence 02 : Communiquer en milieu professionnel	
Module 02 : Communication en milieu professionnel	
Nom de l'apprenant : Centre de formation : Date de l'évaluation : Signature du formateur :	**Résultat** **SUCCES** ☐ **ECHEC** ☐

ELEMENTS D'OBSERVATION	**Jugement**	
	OUI	**NON**
1.Traduction des idées essentielles d'un message 1.1Traduction correcte du sens général et des idées essentielles d'un message	☐	☐
2.Interprétation idées principales d'un texte 2.1 Interprétation exacte du sens général et des idées principales d'un texte	☐	☐
3.Sens et idées essentielles d'un texte 3.1Reformulation correcte du texte	☐	☐
4. Principales manifestations thématique 4.1Classement judicieuse des principales manifestations thématiques	☐	☐
5. Production du message 5.1Élaboration conforme d'un plan de rédaction 5.2 Production judicieuse d'un message	☐ ☐	☐ ☐

6.Message oral 6.1 Appropriation parfaite des principes de communication 6.2 Expressions avec éloquence des sujets	☐ ☐	☐ ☐
7. Compte rendu d'une activité 7.1 Application correcte des techniques de rédaction 7.2 Rédaction correcte compte rendu	☐ ☐	☐ ☐
TOTAL :	**/10**	
Seuil de réussite : 7 des 10 critères d'évaluation dont la satisfaction aux exigences des critères 3.1, 5.1 et 6.1		
Remarque :		

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS			
Métier	Caissier(e)	**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 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.	☒
		1.2 Relevé approprié des normes et des procédures de santé et de sécurité au travail.	☐
	2. Lecture des pictogrammes	2.1 Repérage adéquat de l'information dans les documents et les pictogrammes.	☐
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.	☐
		3.2 Appréciation juste des risques associés à la situation.	☐
	4. Identification des risques liés à la sécurité et à l'environnement	4.1 Anticipation juste des dangers actuels ou potentiels.	☐
		4.2 Reconnaissance juste des comportements et des attitudes comportant des risques.	☒
Appliquer des mesures préventives reliées à l'hygiène, la santé et la sécurité en milieu professionnel	5. Distinction des équipements de protection individuelle et collective	5.1 Utilisation conforme des Equipements de Protection Individuelle et Collective	☒
		5.2 Reconnaissance juste des mesures préventives.	☒

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS			
Métier	Caissier(e)	**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 d'apprentissage**	30h
Éléments de la compétence	**Indicateurs**	**Critères d'évaluation**	
	6. Identification des normes de sécurité	6.1Reconnaissance appropriée des conséquences du non-respect des normes sur le plan individuel et celui de l'entreprise.	☐
		6.2Association appropriée des normes d'hygiène, de santé et de sécurité aux zones de travail	☐
Intervenir en situation d'urgence	7. Évaluation du niveau de gravité de la situation	7.1 Appréciation juste de la gravité de la situation	☐
		7.2 Manifestation d'attitudes et de comportements sécurisants et réconfortants.	☐
	8. Organisation de l'intervention d'urgence	8.1 Exécution efficace des interventions de premier niveau en cas d'accident.	☒
		8.2 Respect de la procédure d'appel aux ressources compétentes.	☐
Prévenir les Infections Transmissibles Sexuellement (IST), le virus d'immunodéficience humaine (VIH/SIDA) et d'autres maladies transmissibles	9. Information sur les maladies infectieuses	9.1Collecte d'information pertinente sur les modes de transmission, l'évolution et les moyens de prise en charge.	☐
	10. Reconnaissance des conséquences	10.1 Reconnaissance des conséquences possibles de comportements inappropriés.	☐

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS			
Métier	Caissier(e)	**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 d'apprentissage**	30h
Éléments de la compétence	**Indicateurs**	**Critères d'évaluation**	
Développer un comportement écologiquement responsable	11. Information sur les normes environnementales	11.1 Synthèse des informations recueillies	☒
	12. Information sur les risques et dégâts des produits utilisés	12.1 Cueillette d'informations pertinentes	☐
Seuil de réussite : Dix des douze critères d'évaluation, dont les critères cochés, pour que l'on considère la compétence acquise.			

DESCRIPTION DE L'ENGAGEMENT	Code : QHSE 03
N° 03 et Énoncé de la compétence	**3. Prévenir les atteintes liées à l'hygiène, à la santé et l'environnement**

Compétence 03 : Prévenir les atteintes liées à l'hygiène, à la santé et l'environnement

Renseignements généraux

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 liées à l'hygiène, à la santé et l'environnement »**.

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.

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.

Déroulement

- *S'informer des lois et des règlements sur la santé et la sécurité au travail*

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.

- *Appliquer des mesures préventives reliées à l'hygiène, la santé et la sécurité au travail*

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.

- *Prévenir les infections transmissibles sexuellement (ITS), le virus d'immunodéficience humaine (VIH/SIDA) et d'autres maladies transmissibles*

DESCRIPTION DE L'ENGAGEMENT	Code : QHSE 03
N° 03 et Énoncé de la compétence	**3. Prévenir les atteintes liées à l'hygiène, à la santé et l'environnement**

Compétence 03 : Prévenir les atteintes liées à l'hygiène, à la santé et l'environnement

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.

- *Intervenir en situation d'urgence*

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.

- *Développer un comportement écologiquement responsable*

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.

FICHE D'ÉVALUATION		Code : QHSE 03
N°03 et Énoncé de la compétence	**Prévenir les atteintes liées à l'hygiène, à la santé et l'environnement**	**Durée : 2 h**

Nom de l'apprenant : Établissement d'enseignement : Date de l'évaluation : Signature du formateur :		
	Résultat	
	SUCCÈS	**ÉCHEC**
	☐	☐

ÉLÉMENTS D'OBSERVATION		
	Jugement	
1. Identification du corpus et du dispositif juridique	**OUI**	**NON**
1.1 Interprétation juste de la législation du travail.	☐	☐
1.2 Relevé approprié des normes et des procédures de santé et de sécurité au travail.	☐	☐
2. Lecture des pictogrammes	☐	☐
2.1 Repérage adéquat de l'information dans les documents et les pictogrammes.		
3. Identification des risques liés à la sante en milieu de travail		
3.1 Repérage correct des situations à risques et des sources de dangers.	☐	☐
3.2 Appréciation juste des risques associés à la situation.	☐	☐
4. Identification des risques liés à la sécurité et à l'environnement		
4.1 Anticipation juste des dangers actuels ou potentiels.	☐	☐
4.2 Reconnaissance juste des comportements et des attitudes comportant des risques.	☐	☐
5. Distinction des équipements de protection individuelle et collective		
5.1 Utilisation conforme des équipements de protection individuelle et collective	☐	☐
5.2 Reconnaissance juste des mesures préventives.		

FICHE D'ÉVALUATION		Code : QHSE 03	
N°03 et Énoncé de la compétence	**Prévenir les atteintes liées à l'hygiène, à la santé et l'environnement**		**Durée : 2 h**
		☐	☐
6. Identification des normes de sécurité 6.1 Reconnaissance appropriée des conséquences du non-respect des normes sur le plan individuel et celui de l'entreprise. 6.2 Association appropriée des normes d'hygiène, de santé et de sécurité aux zones de travail.		☐ ☐	☐ ☐
7. Évaluation du niveau de gravite de la situation 7.1 Appréciation juste de la gravité de la situation 7.2 Manifestation d'attitudes et de comportements sécurisants et réconfortants.		☐ ☐	☐ ☐
8. ORGANISATION DE L'INTERVENTION D'URGENCE 8.1 Exécution efficace des interventions de premier niveau en cas d'accident. 8.2 Respect de la procédure d'appel aux ressources compétentes.		☐ ☐	☐ ☐
9. Information sur les maladies infectieuses 9.1Collecte d'information pertinente sur les modes de transmission, l'évolution et les moyens de prise en charge.		☐	☐
10. Reconnaissance des conséquences 10.1 Reconnaissance des conséquences possibles de comportements inappropriés.		☐	☐
11. Information sur les normes environnementales 11.1 Synthèse des informations recueillies		☐	☐
12. Information sur les risques et dégâts des produits utilisés 12.1 Cueillette d'informations pertinentes		☐	☐
TOTAL :		**/19**	
Dix des douze critères d'évaluation, dont les critères cochés, pour que l'on considère la compétence acquise.			
Remarque			

Module 11 : Entrepreneuriat	**Code : ENT11**	**Durée : 45 heures**
ENONCE DE LA COMPETENCE TRADUITE EN SITAUTION : Rechercher un emploi		
CONTEXTE DE REALISATION A Individuellement ou en équipe À partir de • Signalement ou saisie d'opportunités • Besoins du marché • Plan d'affaire • Initiatives personnelles A l'aide de • Outils informatiques • Modèles courants de plans d'affaire		
ELEMENTS DE COMPETENCE	**MISE EN ŒUVRE DE LA COMPETENCE**	**CRITERES D'ENGAGEMENT DANS LA DEMARCHE**
1.Identifier les conditions de réussite d'un projet de création d'entreprise ou d'auto emploi	• Interpréter l'environnement économique • Étudier le marché de l'emploi • Adopter des stratégies individuelles pour une gamme de produits ou de services	• Interprétation succincte de l'environnement économique • Interprétation succincte du marché • Positionnement stratégique dans une gamme de produits ou de services
2.Monter un projet d'installation	2.1. S'approprier les procédures de base de montage d'un projet 2.2. Etudier le milieu 2.3. Collecter les informations 2.4. Identifier le projet 2.5. Rédiger le projet	• Maitrise des procédures de montage de projet • Choix judicieux du milieu • Collectes judicieuses des informations • Identification correcte du projet • Rédaction correcte du projet
3.Rechercher un financement	3.1 Identifier les sources de financement 3.2 Soumettre une demande de financement 3.3 Défendre le projet	• Recherche judicieuse des sources de financement • Montage correct d'un dossier de financement • Défendre méticuleux d'un projet

4.Exécuter un projet	4.1 Conduire les opérations du projet 4.2 Mobiliser les ressources humaines et matérielles 4.3 Mettre en œuvre les activités 4.4 Evaluer la mise en œuvre du plan d'affaires 4.5 Suivre son installation 4.6 Evaluer le projet	• Mise en œuvre judicieux du plan • Mobilisation judicieuse des ressources • Mise en œuvre judicieuse des activités • Suivi judicieux du projet • Evaluation correcte du projet
5.S'approprier les techniques de recherche d'emploi	5.1 Répondre à une interview, à une offre d'emploi 5.2 Rédiger un CV 5.3 Rédiger une demande d'emploi/ lettre de motivation.	• Réponse pertinente à une interview, à une offre d'emploi • Rédaction correcte d'un CV • Rédaction judicieuse d'une demande d'emploi, de la lettre de motivation. • Élaboration conforme d'un plan de rédaction.

DESCRIPTION DE L'ENGAGEMENT		
N°11	**Énoncé de la Compétence : Rechercher un emploi**	**Durée : 45 h**

Compétence 11 : Rechercher un emploi

Renseignements généraux

L'épreuve a pour but d'évaluer l'engagement de l'apprenant dans une démarche de recherche d'emploi. Cette épreuve pourrait être administrée individuellement aussi bien à l'oral qu'à l'écrit.

L'évaluation portera sur les trois aspects suivants :

- Faire un bilan de ses acquis
- Planifier sa démarche de recherche d'emploi
- S'approprier les techniques de recherche d'emploi
- S'approprier les techniques de base de montage d'un projet de création d'entreprise.

L'épreuve se déroulera en trois heures dans une salle de classe ordinaire.

Liens avec les autres compétences

Cette compétence à un lien fonctionnel avec la compétence relative au stage en entreprise. Elle permet la mobilisation de l'ensemble des compétences du Référentiel de Formation.

Déroulement de l'épreuve :

Cette épreuve pratique et de connaissance pratique se déroulera en trois phases :

1. Identifier les conditions de réussite d'un projet de création d'entreprise ou d'auto emploi
2. Planifier sa démarche de recherche d'emploi
3. S'approprier les techniques de recherche d'emploi
4. S'approprier les techniques de base de montage d'un projet de création d'entreprise
5. S'approprier les techniques de recherche d'emploi

Matériel :

- Feuilles de composition
- Papiers brouillons

Consignes particulières : La simulation d'entretien pourrait durer 15 minutes ;

FICHE D'ÉVALUATION	Code : ENT11	
Compétence 13 : Rechercher un emploi		
Module 13 : Entrepreneuriat		
	Résultat	
Signature du formateur :	**Succès**	**Échec**
	Jugement	
ÉLÉMENTS D'OBSERVATION	**Oui**	**Non**
1. Interprétation du marché 1.1Interprétation succincte de l'environnement économique 1.2 Interprétation succincte du marché	☐ ☐	☐ ☐
2. Positionnement dans une gamme de produits ou de services 2.1Positionnement stratégique dans une gamme de produits ou de services	☐	☐
3. Identification des étapes d'une recherche d'emploi 3.1 Identification correcte des étapes d'une recherche d'emploi	☐ ☐	☐ ☐
4.Établissement d'une liste d'employeurs potentiels 4.1 Établissement judicieuse d'une liste d'employeurs potentiels	☐	☐
5. Identification des étapes de recherche d'emploi 5.1Détermination appropriée des actions à entreprendre 5.2 Détermination juste des étapes d'une relance	☐ ☐	☐ ☐
6. Rédaction d'une demande d'emploi 6.1Réponse pertinente à une interview, à une offre d'emploi 6.2 Rédaction correcte d'un CV 6.3Rédaction judicieuse de la demande d'emploi, de la lettre de motivation	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐
7. Élaboration d'un plan de rédaction 7.1 Élaboration conforme d'un plan de rédaction	☐	☐
8. Montage d'un projet 8.1 Énumération correcte des phases de montage d'un projet	☐	☐
9. Choix d'un projet de création d'entreprise	☐	☐

9.1 Justification pertinente du choix d'un projet de création d'entreprise		
10. Identification des besoins financiers de l'entreprise 10.1Identification correcte des besoins financiers de l'entreprise	☐	☐
11.Élaboration d'un business plan 11.1Élaboration correcte d'un business plan.	☐	☐
12.Rédaction d'une demande d'emploi 12.1Réponse pertinente à une interview, à une offre d'emploi 12.2Élaboration conforme d'un plan de rédaction. 12.3Rédaction judicieuse de la demande d'emploi, de la lettre de motivation	☐ ☐	☐ ☐
13.Intégration d'un CV 13.1Rédaction correcte d'un CV	☐	☐
TOTAL :		**/19**
Seuil de réussite : 16 des 19 critères d'évaluation, dont les critères noircis, pour que l'on considère la compétence acquise		
Règle de verdict : néant.		

TABLEAU DE SPECIFICATIONS				
METIER	**CAISSIER**		**Code**	**STAG12**
N° et libellé de la compétence	**12. S'intégrer au milieu professionnel**		**Durée d'apprentissage**	315 heures
Eléments de la compétence	**Indicateurs**		**Critères d'évaluation**	
Préparer son séjour en milieu de travail	1. Démarche pour la recherche de stage		1.1 Recueil des données pertinentes relatives au stage et à l'organisation de l'entreprise	☐
			1.2 Choix judicieux des entreprises susceptibles d'accueillir le stagiaire	■
			1.3Élaboration conforme du dossier de stage.	☐
Respecter les principes de discipline et de déontologie	2. Qualités du stagiaire		2.1 Respect méticuleux des consignes, des règlements, de la hiérarchie et des normes environnementales	■
			2.2 Démonstration correcte des qualités personnelles et professionnelles	■
Exécuter les activités en milieu de travail	3. Exécution ou participation aux tâches		3.1 Exécution appropriée des tâches	■
			3.2 Développement judicieux des attitudes professionnelles	■
			3.3 Utilisation adéquate des matériels de l'entreprise	■
Comparer ses perceptions aux réalités du métier	4. Participation à des échanges sur le stage		4.1 Résumé succinct de l'expérience de stage	■
	5. Relation entre la formation et les exigences du milieu de travail		5.1 Démonstration correcte de l'influence du stage sur le choix d'un futur emploi	☐
Rédiger le rapport de stage	6. Rapport du stage		6. 1 Respect judicieux des principes de la langue utilisée	☐
			6.2 Rédaction soignée et concise du rapport de stage	■
Seuil de réussite : 8 des 12 critères d'évaluation, dont les critères noircis, pour que l'on considère la compétence acquise				

DESCRIPTION DE L'ENGAGEMENT
Compétence 12: S'intégrer au milieu professionnel
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. ***Déroulement de l'épreuve*** ➢ 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 la vente et du commerce. Durant cette rencontre, l'apprenant devrait établir au moins deux liens entre son métier et les entreprises du domaine de vente et commerce 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. ➢ 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. ➢ Exécuter les activités en milieu de travail Pendant toute la durée du stage, l'apprenant devrait être évalué à hauteur de 50% par le maitre de stage pour ses connaissances, attitudes, habiletés manifestées au cours de son travail. ➢ 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

- 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 conséquence évaluer après présentation de ce rapport.
Les réponses aux questions du jury portent pour 50% de la partie de l'évaluation réservée audit jury.

FICHE D'EVALUATION	Code STAG12	
Compétence 12: S'intégrer au milieu professionnel		
Nom de l'apprenant : Centre de formation : Date de l'évaluation : Signature du formateur :	**Résultat**	
	SUCCES	**ECHEC**
	☐	☐
ELEMENTS D'OBSERVATION	**Jugement**	
	OUI	**NON**
1. Démarche pour la recherche de stage	☐	☐
1.1 Recueil des données pertinentes relatives au stage et à l'organisation de l'entreprise 1.2 Choix judicieux des entreprises susceptibles d'accueillir le stagiaire 1.3 Élaboration conforme du dossier de stage.	☐ ☐	☐ ☐
2. Qualités du stagiaire 2.1 Respect méticuleux des consignes, des règlements, de la hiérarchie et des normes environnementales 2.2 Démonstration correcte des qualités personnelles et professionnelles	☐ ☐	☐ ☐
3. Exécution ou participation aux tâches 3.1 Exécution appropriée des tâches 3.2 Développement judicieux des attitudes professionnelles 3.3 Utilisation adéquate des matériels de l'entreprise	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐
4. Participation à des échanges sur le stage 4.1 Résumé succinct de l'expérience de stage	☐	☐
5. Relation entre la formation et les exigences du milieu de travail 5.1 Démonstration correcte de l'influence du stage sur le choix d'un futur emploi	☐	☐

6. Rapport du stage 6. 1 Respect judicieux des principes de la langue utilisée 6.2 Rédaction soignée et concise du rapport de stage	☐ ☐	☐ ☐
TOTAL :	**/12**	
Seuil de réussite : : 6 des 12 critères d'évaluation dont la satisfaction aux exigences des critères 2.1 et 6.2		
Règle de verdict : néant.		

COMPÉTENCES TRADUITES EN COMPORTEMENT

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. Conseils 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

Compétence 04 : Utiliser les stratégies d'accueil et de fidélisation

Renseignements généraux
L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence relative à « Utiliser les stratégies d'accueil et de fidélité ».
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.
L'évaluation portera sur les éléments de compétence suivants :
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
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.
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.
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.

Contenu de l'épreuve
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.

Déroulement de l'épreuve
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.
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.
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.
L'épreuve pourrait donc être mixte et impliquer des activités en sous-groupe pour vérifier le travail d'équipe.

Matériel
Blocs notes

Stylos Cartes de fidélité Gadget publicitaire Grille des prix et prospectus
Consigne particulière 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: Signature du formateur:			**Résultat** **SUCCÈS** ☐ **ÉCHEC** ☐
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 maitrise 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** ☐	**Non** ☐	

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 Identification correcte des stratégies de contrôle de soi	05
Établir les responsabilités	Processus	3. Application des textes règlementaires	3.1 Évaluation correcte de la situation problématique	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 Évaluation correcte de la situation problématique	10
			6.2 Application correcte des sanctions	05
	Processus	7. Détermination des mesures compensatoires	7.1. Identification parfaite des mesures compensatoires	05
	Produit		7.2. Application correcte des mesures compensatoires	05
Présenter le bilan	Processus		8.1 Connaissance parfaite des sanctions retenues	05

		8. Évaluation des mesures et des sanctions appliquées	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 judicieux 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**	

Compétence 05 : Gérer les conflits

Renseignements généraux

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 ».**

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.

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.

L'évaluation portera sur les éléments de compétences suivants :

- identifier les causes du conflit
- établir les responsabilités
- identifier les mesures nécessaires
- présenter le bilan

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

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'identifier les causes du conflit, d'établir les responsabilités, d'identifier les mesures nécessaires et de présenter le bilan qui en découle.

Liens avec les autres compétences

Cette compétence est en relation avec toutes les compétences du Référentiel de Formation.

Contenu de l'épreuve

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.

Matériel

Pour la composition de l'épreuve, le matériel requis par apprenant est composé :

- Stylo à bille;
- Règlement intérieur;

- Bloc note;
- Procédure interne de gestion de compensation;
- Crayons;
- Gomme.

Consigne particulière

- 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 1.1 Détermination exacte de l'origine du conflit			0 ou 10
2. Application des textes règlementaires 2.1 Bonne préparation des rencontres des mises en cause 2.2 Identification correcte des stratégies de contrôle de soi			 0 ou 05 0 ou 05
3. Application des textes règlementaires 3.1 Évaluation correcte de la situation problématique 3.2 Maitrise correcte de procédures internes liées au poste de travail			 0 ou 10 0 ou 10
4. Répartition des responsabilités 4.1 Répartition judicieuse des responsabilités			0 ou 05
5. Orientation pour les mises en cause 5.1 Conseil judicieux des mises en cause			0 ou 10
6. Application des sanctions 6.1 Maitrise correcte des sanctions prévues par le règlement intérieur 6.2 Application correcte des sanctions			0 ou 10 0 ou 05
7. Application des mesures compensatoires 7.1. Identification parfaite des mesures compensatoires 7.2. Application correcte des mesures compensatoires			0 ou 05 0 ou 05

FICHE D'ÉVALUATION			Code : GECO 05
N°**5 Énoncé de la compétence** :	**Gérer les conflits**		**Durée : 4 h**
8. Évaluation des mesures et des sanctions appliquées 8.1 Connaissance parfaite des sanctions retenues 8.2. Évaluation correcte des mesures compensatoires prises 8.3. Évaluation correcte des sanctions retenues			 0 ou 05 0 ou 05 0 ou 05
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
	Produit		9.1 Détermination exacte des quantités disponibles	05

Identifier les quantités		9. Détermination des quantités	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**

Compétence 06 : Enregistrer les produits

Renseignements généraux

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** ».

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.

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.

L'évaluation portera sur les éléments de compétence suivants :

- 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

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.

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'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

Liens avec les autres compétences

Cette compétence est en relation avec les compétences générales 2, 3, 4 et 5.

Contenu de l'épreuve

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.

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.…

Matériel *(Pour un groupe de 05 apprenants)*

Pour la composition de l'épreuve, le matériel requis par apprenant est composé :

- 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**	**RÉSULTATS**
1.Équilibrage des comptes 1.1. Manipulation judicieuse des flux réel et financier 1.2. Utilisation parfaite des notions de débit et de crédit			0 ou 05 0 ou 05
2. Description des types d'opération 2.1. Description parfaite des types d'opération			0 ou 05
3. Calcul du solde 3.1. Calcul correct du solde			0 ou 05
4. Application de la procédure d'enregistrement 4.1. Appliquer la procédure d'enregistrement			0 ou 05
5. Utilisation d'outils nécessaires à l'enregistrement des produits 5.1 Description adéquate des outils nécessaires 5.2 Choix judicieux des outils nécessaires			0 ou 05 0 ou 05
6. Lecture du code-barres 6.1 Lecture correcte du code-barres			0 ou 05
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			0 ou 05 0 ou 05

FICHE D'ÉVALUATION		Code : ENPRO 06	
N°06 et énoncé de la compétence	**Énoncé de la compétence** : **Enregistrer les produits**		**Durée : 4h**
8. Identification de la marque 8.1 Identification judicieuse des marques et label de produit			0 ou 05
9. Détermination des quantités 9.1 Détermination exacte des quantités disponibles 9.2 Maitrise exacte de quantités commandées			0 ou 05 0 ou 05
10. Utilisation de l'outil d'enregistrement des produits 10.1 Utilisation correcte de l'outil nécessaire à l'enregistrement			0 ou 05
11. Identification de l'opération ou du service 11.1 Identification parfaite du coût de l'opération ou du service			0 ou 05
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			0 ou 10 0 ou 10
13. Validation de la transaction 13.1 Validation correcte de la transaction			0 ou 05
		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

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS				
METIER	**Caissier**		**Code**	**ENPAI 07**
N°07 et énoncé de la compétence	**7. Encaisser les paiements**		**Durée d'apprentissage**	**60h**
			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**

Compétence 07 : Encaisser les paiements

Renseignements généraux

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** ».

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.

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.

L'évaluation portera sur les éléments de compétence suivants :

- distinguer les outils nécessaires à l'encaissement
- identifier les modes de paiements
- identifier la devise étrangère
- recevoir le paiement

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.

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 de distinguer les outils nécessaires à l'encaissement, d'identifier les modes de paiements, la devise étrangère et recevoir le paiement.

Liens avec les autres compétences

Cette compétence est en relation avec les compétences générales 2, 3, 4, 5 et la compétence particulière6 du Référentiel de Formation.

Contenu de l'épreuve

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.

DESCRIPTION DE L'ÉPREUVE	Code : ENPAI 07
Compétence 07: Encaisser des paiements	**Durée : 4h**
Compétence 07 : Encaisser les paiements	

Matériel *(Pour un groupe de 5 apprenants)*

- 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** ☐
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			0 ou 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			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:	**Oui** ☐	**Non** ☐	
Remarque :			

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS				
Métier	**Caissier**		**Code**	**FACT 08**
N°08 et libellé de la compétence	**8. Etablir 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**
Énoncé de la compétence	**8. Etablir une facture**	

Compétence 08 : Etablir une facture

Renseignements généraux

L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence relative à « **Etablir 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.

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.

L'environnement de réalisation de l'épreuve de type pratique devrait s'inspirer le plus possible d'une situation en milieu professionnel.

L'évaluation portera sur les éléments de compétence suivants :

- appliquer les règles de facturation
- utiliser les outils bureautiques
- utiliser les logiciels de caisse
- calculer le montant global de la facture

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.

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.

Liens avec les autres compétences

Cette compétence est en relation avec les compétences générales 2, 3, 4, 5 et les compétences particulières 6 et 7 du Référentiel de Formation.

Contenu de l'épreuve

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.

Matériel (Pour un effectif de 5 apprenants)

- 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	**Etablir une facture**	**Durée : 4h**		
Nom de l'apprenant: Établissement d'enseignement: Date de l'évaluation: Signature du formateur:				**Résultat** **SUCCÈS** ☐ **ÉCHEC** ☐
ÉLÉMENTS D'OBSERVATION		**OUI**	**NON**	**RÉSULTATS**
1. Application des règles de facturation 1.1. Identification correcte des informations obligatoires 1.2. Spécification exacte de la facture				0 ou 05 0 ou 05
2. Application du format de facture 2.1. Application judicieuse du format de la facture				0 ou 10
3. Utilisation des logiciels de saisie et de présentation 3.1. Utilisation correcte de Word 3.2. Utilisation correcte de power point				0 ou 05 0 ou 05
4. Utilisation d'un tableur 4.1. Utilisation correcte d'Excel				0 ou 05
5. Utilisation des logiciels de caisse 5.1. Identification correcte des logiciels de caisse 5.2. Utilisation correcte des logiciels de caisse				0 ou 05 0 ou 10
6. Utilisation des imprimantes 6.1. Utilisation correcte des imprimantes				0 ou 05

7 Calcul des coûts de produits 7.1Identification correcte des quantités de produits à facturer 7.2. Application judicieuse des prix unitaires correspondant 7.3. Calcul exact du coût de chaque produit			0 ou 10 0 ou 10 0 ou 10
8. Calcul du coût global de la facture 8.1. Calcul exact du coût global de la facture			0 ou 10
9. Impression et transmission 9.1. Impression/transmission exacte de la facture ou du reçu			0 ou 05
		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 judicieuse 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**

Compétence 09 : Traiter les demandes de retours

Renseignements généraux

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.

L'évaluation de type pratique pourrait être administrée individuellement ou par groupes.

L'évaluation portera sur les éléments de compétence suivants:

- s'approprier des conditions générales de vente
- appliquer les procédures de retour
- utiliser le logiciel de gestion de stock
- suivre le retour de marchandise

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.

La durée cumulée de l'ensemble des épreuves pourrait être d'environ 04 heures, et inclure la portion pratique combinée à celle de l'évaluation des connaissances théoriques pour les différents éléments de compétence.

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 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

Liens avec les autres compétences

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.

Contenu de l'épreuve

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.

Matériel (Pour un effectif de 5 apprenants)

- Ordinateur
- Clavier
- Souris

- Imprimante
- Bloc note
- Cachet
- Scanner
- Stylos
- Etc.

Consignes particulières

- 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: Signature du formateur :			**Résultat**	
			SUCCÈS ☐	**ÉCHEC** ☐

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 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 0 ou 10

FICHE D'ÉVALUATION		Code : TRAIT 09		
N°09 et énoncé de la compétence	9. **Traiter les demandes de retours**	**Durée : 4h**		
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 0 ou 05
10. Application des mesures compensatoires 10.1. Compensation judicieuse de la marchandise ou du service				0 ou 10
			TOTAL:	**/100**
Seuil de réussite: 70 points				
Règle de verdict:		**Oui** ☐	**Non** ☐	
Remarque				

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS				
Métier	**Caissier**		**Code : ELJC 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. Utilisation correcte du logiciel de gestion de caisse	05
Établir le journal de caisse	Produit	3. Inscription du solde initial	3.1. Traçage 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
Etablir 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 : ELJC 10
N°10 et énoncé de la compétence	**10. Tenir le journal de caisse**	**Durée: 4h**

Compétence 10 : Tenir le journal de caisse

Renseignements généraux

L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence relative à « **Tenir un journal de caisse** ».

L'évaluation portera sur les éléments de compétence suivants:

- Ouvrir la caisse
- Établir le journal de caisse
- Inventorier la caisse
- Etablir le procès-verbal de clôture de caisse

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.

L'évaluation de type pratique pourrait être administrée individuellement ou en groupes.

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.

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.

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, 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.

Liens avec les autres compétences

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.

Contenu de l'épreuve

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.

Matériel (Pour un effectif de 05 apprenants)

- 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 : ELJC 10
N°10 et libellé de la compétence	**10. Tenir le journal de caisse**	**Durée : 4h**

Nom de l'apprenant : Établissement d'enseignement : Date de l'évaluation : Signature du formateur	**Résultat**	
	SUCCÈS	**ÉCHEC**
	☐	☐

ÉLÉMENTS D'OBSERVATION	**OUI**	**NON**	**RÉSULTATS**
1. Ouverture de la caisse 1.1. Identification10 correcte des outils d'ouverture de caisse 1.2. Inscription du solde initial de la caisse 1.3. Ouverture du logiciel de gestion de caisse			0 ou 05 0 ou 05 0 ou 05
2. Inscription du solde initial 2.1. Tracé judicieux du registre 2.2. Inscription correcte du solde initial			0 ou 05 0 ou 05
3. Inscription chronologique de chaque opération 3.1. Description correcte de chaque opération 3.2. Inscription parfaite de chaque opération			0 ou 05 0 ou 10
4. Comptage des outils de paiement 4.1. Utilisation judicieuse des outils d'inventaire de caisse 4.2. Comptage correct des espèces, chèques, effets de commerce, cartes bancaires			0 ou 05 0 ou 10
5. Classement des pièces comptables 5.1. Classement minutieux des pièces comptables			0 ou 10
6. Rapprochement des soldes 6.1. Calcul correct du solde final de la caisse 6.2. Contrôle judicieux entre le solde théorique et le solde physique de la caisse			0 ou 05 0 ou 10

FICHE D'ÉVALUATION		Code : ELJC 10		
N°10 et libellé de la compétence	**10. Tenir le journal de caisse**	**Durée : 4h**		
7.Élaboration du procès-verbal 7.1. Description correcte des informations nécessaires à la rédaction du procès-verbal 7.2. Rédaction correcte du procès-verbal d'arrêt de caisse				0 ou 05 0 ou 10
8. Décharge de la caissette 8.1. Décharge correcte de la caissette				0 ou 05
			TOTAL:	**/100**
Seuil de réussite: 70 points				
Règle de verdict:		**Oui** ☐	**Non** ☐	
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

GUIDE PEDAGOGIQUE (GP)

ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

APC	Approche Par Compétences
AST	Analyse de Situation de Travail
RAST	Rapport d'Analyse de Situation de Travail
CMR	Cameroun
DFOP	Direction de la Formation et de l'Orientation Professionnelles
EPC	Équipements de Protection Collective
EPI	Équipements de Protection Individuelle
ESPBC	Étude Sectorielle et Préliminaire des Besoins en Compétences
FPT	Formation Professionnelle et Technique
GOPM	Guide d'Organisation Pédagogique et Matérielle
GP	Guide Pédagogique
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
RMC	Référentiel de Métier Compétences
REVA	Référentiel d'Evaluation
SIMDUT	Système d'Information sur les Matières Dangereuses Utilisées au Travail

PREMIERE PARTIE : STRATEGIES DE FORMATION

IV. 1. PRÉSENTATION GENERALE DU GUIDE

1. Nature.

L'objectif principal d'un guide pédagogique est d'appuyer les formateurs et l'équipe pédagogique responsables de la mise en œuvre de la formation dans chaque établissement. Le milieu, les types de formations offertes, le profil des apprenants, les caractéristiques du personnel enseignant, les ressources physiques et matérielles mises à disposition ainsi que la nature des partenariats accessibles font de chaque structure de formation un lieu unique. Dans un tel contexte, il ne saurait être question d'instaurer des modes d'intervention et des stratégies éducatives uniformes.
Au contraire, il faut laisser à chaque structure de formation toute la marge de manœuvre possible pour adapter le scénario de formation élaboré lors de la production du référentiel de formation tout en s'assurant du respect des rubriques prescrites, dont les standards de performance retenus pour les compétences. Le guide pédagogique doit donc allier latitude et souplesse en vue de la réalisation de la formation.
Le guide pédagogique présente dans un premier temps les principes pédagogiques recommandés pour soutenir la livraison de la formation en respect de l'Approche Par Compétences. Il présente aussi le projet pédagogique et les intentions qui soutiennent celui-ci. Il permet de renforcer les liens spécifiques entre le référentiel de formation et la traduction des intentions pédagogiques exprimées par l'équipe de production. Il définit deux outils pédagogiques (chronogramme suggéré et fiches de suggestions pédagogiques) destinés à aider le formateur, l'équipe pédagogique ainsi que les gestionnaires de la structure de formation à effectuer la planification et l'organisation de la formation. Dans un second temps, y sont présentées des fiches contenant des suggestions pédagogiques pour chacune des compétences identifiées dans le référentiel de formation. Ces fiches constituent l'essence du guide pédagogique.

*2. **Buts.***

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

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

IV.2. PRINCIPES PÉDAGOGIQUES

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

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

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

Voici quelques principes généraux qui s'appliquent également dans le cadre du référentiel de formation du métier de Caissier :

- Faire participer activement les apprenants et les rendre responsables de leurs apprentissages ;
- Tenir compte du rythme et de la façon d'apprendre de chacun ;
- Prendre en compte et réinvestir les acquis scolaires ou expérientiels des apprenants ;
- Considérer que la possibilité ou la capacité d'apprendre est fortement liée aux stratégies et aux moyens utilisés pour acquérir les compétences ;
- Favoriser le renforcement et l'intégration des apprentissages ;
- Privilégier des activités pratiques d'apprentissage et des projets adaptés à la réalité du marché du travail ;
- Communiquer avec les apprenants dans un langage correct et en utilisant les termes techniques appropriés ;
- Rechercher le plus possible la collaboration du milieu du travail ;

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

IV.3. PROJET DE FORMATION ET INTENTIONS PÉDAGOGIQUES

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

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

Le projet définit les intentions pédagogiques et les stratégies d'apprentissages à mettre en place pour l'ensemble de la formation professionnelle, plus spécifiquement pour chaque filière de formation offerte dans la structure de formation.
Les intentions pédagogiques sont des visées éducatives qui découlent du projet de formation et qui servent de guides pour les interventions auprès de l'apprenant. Elles touchent généralement des dimensions significatives du développement professionnel et personnel des apprenants qui n'ont pas fait l'objet de formulations explicites dans les buts du référentiel ou les compétences retenues. Elles incitent le personnel formateur à intervenir dans une direction donnée, chaque fois qu'une situation s'y prête.
Voici donc quelques intentions éducatives d'ordre général qui sont insérées dans le projet éducatif de la mise en œuvre du programme de formation de Caissier :

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

IV.4. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU RÉFÉRENTIEL DE FORMATION

Le scénario de formation se trouve au cœur du référentiel de formation. Il consiste à présenter les choix qui ont résulté de la définition des compétences issues du référentiel métier-compétences (elles même découlant de l'AST). Ces compétences sont traduites en actions observables et en résultats mesurables, éléments sur lesquels reposent l'acquisition par l'apprenant et leur évaluation. En plus de mettre en évidence la liste des compétences requises pour exercer un métier, le référentiel de formation les décrit de manière exhaustive et pose des balises qui déterminent une démarche d'acquisition desdites compétences. En conséquence, selon les modalités de réalisation de la compétence, le référentiel de formation mise sur deux techniques différentes pour décrire les compétences : la traduction en comportement et la traduction en situation.
En conséquence, le référentiel de formation pour le métier de caissier traduit les orientations particulières en matière de formation. Il prépare donc la personne à devenir un travailleur à l'intérieur des entreprises commerciales, les industries, les entreprises prestataires de service et des institutions financières, etc…selon les règles de sécurité et la réglementation.
Le référentiel de formation vise à rendre apte l'hôte de caisse à préparer le métier de caissier/caissière, il traduit les orientations particulières en matière de formation. Il prépare donc la personne à devenir un travailleur du secteur agro-industriel pouvant mener des activités de caisse seul, en équipe ou sous supervision, pour le compte d'une entreprise ou à son compte personnel.
De plus, le référentiel de formation vise à rendre apte le caissier/caissière à utiliser des stratégies d'accueil et de fidélisation, gérer les conflits, enregistrer les produits, encaisser les paiements, Etablir une facture, traiter les demandes de retour et à tenir le journal de caisse

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

IV.5. LISTE DES COMPÉTENCES

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

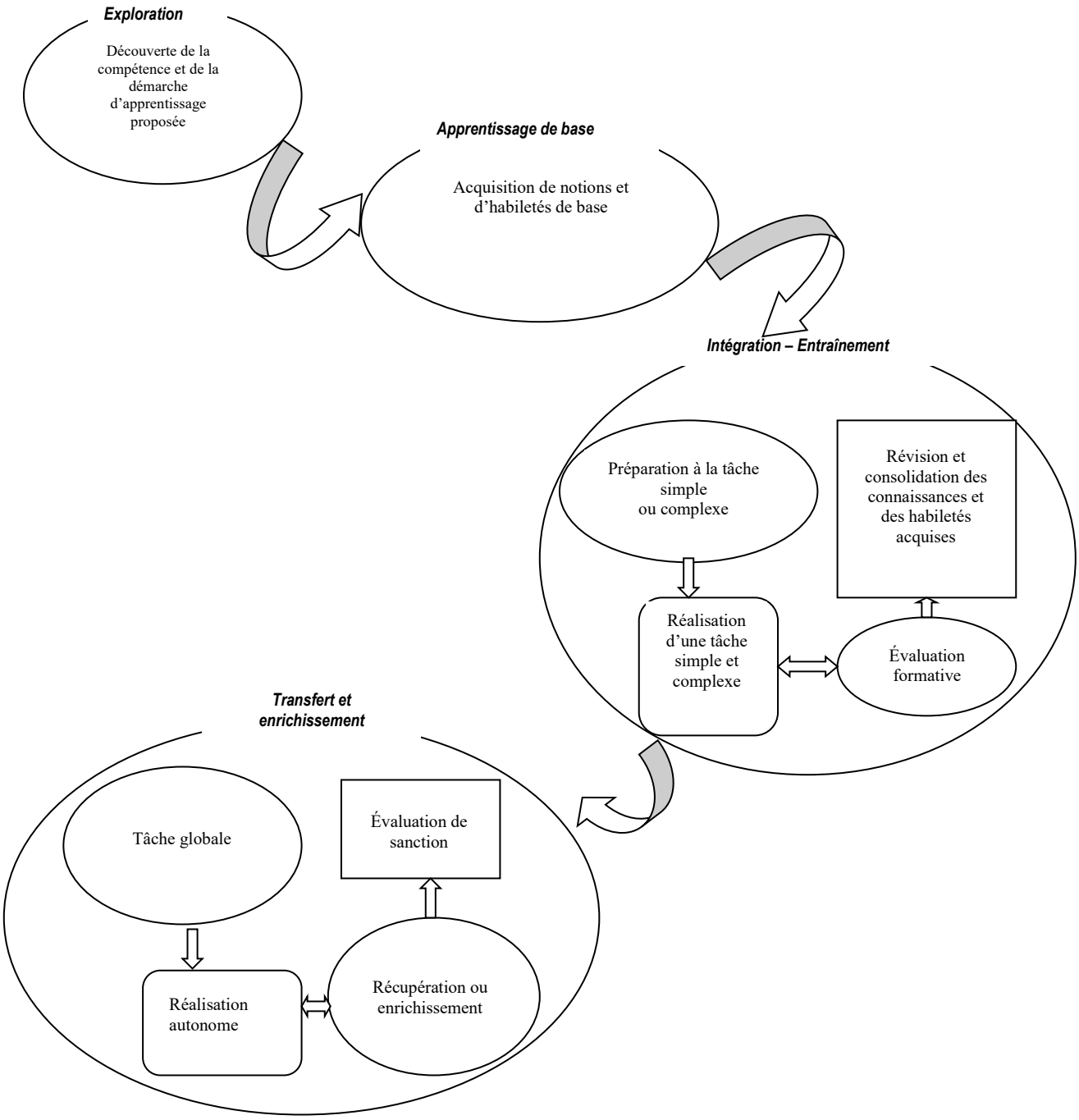
Synthèse du référentiel de formation

METIER : Caissier					**VOLUME HORAIRE : 930h**				
N°	**Énoncé de la compétence**	**Intitulé Module**	**Durée totale**	**Modalités**	**Stratégie d'évaluation**	**Durée de l'épreuve**	**Traduction**	**Types**	**Seuil de réussite**
01	Se situer au regard du métier et de la formation	Métier et Formation	**30**	Orale	Ps Pt	2h	S	G	70%
02	Communiquer en milieu professionnel	Communication en milieu professionnel	**45**	Écrite et orale	Ps Pt	2h	S	G	
03	Prévenir les atteintes liées à l'hygiène, à la santé et l'environnement	Qualité, Hygiène, Santé, Sécurité et Environnement	**30**	Orale écrite, Pratique	Ps Pt	2h	S	G	
04	Utiliser des stratégies d'accueil et de fidélisation	Fidélisation des clients	**45**	Orale Écrite	Ps Pt	3h	C	G	
05	Gérer les conflits	Gestion des conflits	**60**	Orale Écrite	Ps Pt	4h	C	G	
06	Enregistrer les produits	Enregistrement des produits	**60**	Pratique et écrite	Ps Pt	4h	C	P	
07	Encaisser les paiements	Encaissement des paiements	**60**	Pratique Écrite	Ps Pt	4h	C	P	
08	Etablir 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**						

IV.6. STRATEGIES PEDAGOGIQUES

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



IV.7. PRÉSENTATION DU CHRONOGRAMME

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

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

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

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

	Compétences particulières						Compétences générales						
Numéro	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**12**	**01**	**02**	**03**	**04**	**05**	**11**	**T**
Durée (H)	**60**	**60**	**90**	**60**	**90**	**315**	**30**	**45**	**30**	**45**	**60**	**45**	**930**
Semaine													
01							30						30
02								15	10	10			35
03								15	10	10			35
04								10	10	15			35
05								05		10	20		35
06											35		35
07	10	10	10								05		35
08	10	10	15										35
09	10	15	10										35
10	10	10	15										35
11	15	10	10										35
12	05	05	25										35
13			05	15	15								35
14				15	20								35
15				15	20								35
16				15	20								35
17					15							20	35
18												25	25
19						40							40
20						40							40
21						40							40
22						40							40

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

DEUXIEME PARTIE : SUGGESTIONS PEDAGOGIQUES

IV.8. PRESENTATION DES FICHES DE SUGGESTION PEDAGOGIQUES

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

COMPETENCE 1 : Se situer au regard du métier et de la formation		
NUMERO : 1	**DUREE D'APPRENTISSAGE** : 30 heures	
MODULE ASSOCIE	**Métier et formation**	
FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE		
Ce module est le tout premier par lequel l'apprenant amorcera sa formation. Il vise à informer sur les différents aspects de ce métier au regard du marché de l'emploi et sur la démarche de formation. L'obtention de ces informations permettra à l'apprenant de s'auto-évaluer en comparaison de sa personnalité, de son désir, de ses aptitudes en vue de confirmer sa participation au programme de formation.		
DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE Il est suggéré de répartir le temps d'apprentissage selon les proportions suivantes : 1. S'informer sur le métier : 40 % 2. S'informer sur le programme de formation et engagement de la démarche : 40 % 3. Evaluer et confirmer son engagement : 20 % Il est suggéré de respecter l'ordre des éléments, tel que décrit dans le référentiel de formation.		
Savoirs liés à la compétence	**Balises**	**Activités d'enseignement et d'apprentissage**
1.1 Prendre connaissance des objectifs et du déroulement du module « Métier et formation ».	• Éléments de compétence visés par le module. • Phases de déroulement du module. • Critères de participation • Conditions d'encadrement • Engagement de l'élève	Par des exposés, à l'aide de la documentation, de conférences, de visites de terrain ou de recherches personnelles, l'apprenant sera informé sur les différents types d'entreprises évoluant dans le secteur de production d'aliments des animaux d'élevage, sur les conditions d'exercice du métier, les exigences du marché et les possibilités d'évolution. .
1.2 Faire part de sa perception du métier.	• Le métier tel que perçu par l'apprenant lors de son inscription : • Compréhension des tâches, des aptitudes, connaissances et habiletés requise.	

COMPETENCE 1 : Se situer au regard du métier et de la formation		
NUMERO : 1	**DUREE D'APPRENTISSAGE** : 30 heures	
MODULE ASSOCIE	**Métier et formation**	
1.3 Distinguer fonction, tâche, opération.	• Définitions des termes : fonction, tâche et opération ; • Exemples permettant de faire la distinction entre une tâche, une opération.	
1.4 Prendre connaissance des tâches et du contexte de réalisation du métier.	• Principales tâches du métier. • Contexte de réalisation (outils, environnement, etc.). • Secteurs d'activités.	
1.5 Inventorier des entreprises du domaine du métier	• Bottin et annuaire d'entreprises. • Entreprises du milieu (villes et régions) • Entreprises du secteur informel.	
1.6 Présenter les qualifications requises au seuil d'entrée du marché du travail.	• Exigences pour avoir accès au travail ; • Qualifications techniques et attitudes. • Etc.	
1.7Donner les exigences du métier.	• Conditions de travail. • Possibilités d'avancement. • Égalité des sexes. • Salaires.	
2- S'informer sur le programme de formation et engagement de la démarche		
Lister les composants du programme de formation.	• Liste des modules • Composants d'un module	Par des exposés, à l'aide de la documentation, de conférences, l'apprenant sera informé de la pertinence

COMPETENCE 1 : Se situer au regard du métier et de la formation		
NUMERO : 1	**DUREE D'APPRENTISSAGE** : 30 heures	
MODULE ASSOCIE	**Métier et formation**	
Se familiariser avec la structure et les buts d'un programme de formation élaboré selon l'APC.	• Buts du programme. • Structure du programme. • Compétences particulières et générales.	du programme de formation, des conditions de réussite et du mode d'évaluation. Ils seront également motivés à entreprendre les activités proposées.
Cerner le contenu et les compétences visées.	• Association des compétences aux objets de formation.	
2.4 Distinguer les modes d'évaluation	• Évaluation formative. • Évaluation aux fins de qualification. • Droit à la reprise	
Décrire les obligations du règlement intérieur de l'établissement.	• Règlement interne de l'établissement • Vie scolaire	
2.6 Distinguer les habiletés, les aptitudes et les connaissances nécessaires pour exercer le métier.	• Définition des termes : habileté, Attitude, connaissance ; • Détermination des habiletés, aptitudes et connaissances nécessaires pour l'exercer du métier.	
3- Evaluer et confirmer son engagement.		
3.1 Distinguer les aptitudes des champs d'intérêt.	• Différence entre ce que l'on aime et la possibilité que l'on a de le réaliser.	Le formateur à travers des exposés doit permettre aux apprenants d'avoir une vision juste du métier et de la formation

COMPETENCE 1 : Se situer au regard du métier et de la formation		
NUMERO : 1	**DUREE D'APPRENTISSAGE** : 30 heures	
MODULE ASSOCIE	**Métier et formation**	
3.2 Décrire les raisons de son choix de poursuite de la formation.	• Autoévaluation. • Raisons motivant la décision.	Il doit fournir aux apprenants les moyens d'évaluer avec honnêteté et objectivité leur orientation professionnelle.
3.3 Décrire les principaux éléments d'un rapport confirmant un choix d'orientation professionnelle.	• Résumé de ses goûts, ses aptitudes et de ses champs d'intérêt. • Résumé des exigences relatives à l'exercice du métier • Parallèle entre les deux aspects qui précèdent • Brève conclusion sur son choix d'orientation.	

COMPETENCE 2 : Communiquer en milieu professionnel	
NUMERO : 2	**DUREE D'APPRENTISSAGE** : 45 h
MODULE ASSOCIE	**Communication en milieu professionnel**
FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE	
La mise en œuvre de cette partie d'apprentissage vise à faire acquérir et à renforcer le potentiel nécessaire à tout acte de communication. Les contenus d'enseignement se définissent aussi bien en termes de connaissances transmises qu'en termes de supports et d'activités pédagogiques	

COMPETENCE 2 : Communiquer en milieu professionnel		
NUMERO : 2	**DUREE D'APPRENTISSAGE** : 45 h	
MODULE ASSOCIE	**Communication en milieu professionnel**	
puisées dans les activités menées dans l'entreprise. Ils visent à constituer pour l'apprenant un capital de savoirs et de méthodes auxquels il puisse se référer.		
DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE		
La répartition du temps d'apprentissage est suggérée selon les proportions suivantes : 1. S'approprier les termes et expressions indispensables pour la communication en milieu de travail : 15% 2. Traiter les informations : 20% 2. Produire les messages indispensables à la vie professionnelle et sociale : 25% 3. Communiquer oralement : 20% 4. Rendre compte de son activité : 20%. Il est suggéré de respecter l'ordre des éléments, tel que décrit dans le référentiel de formation.		
Savoirs liés à la compétence	**Balises**	**Activités d'enseignement et d'apprentissage**
1. S'approprier les termes et expressions indispensables pour la communication en milieu de travail		
1.1 Utiliser la langue française de manière appropriée	• Définition des termes • Grammaire • Vocabulaire • Formulation des phrases donnant lieu à une instruction, une description de procédés, une demande ou information, une suggestion, un conseil, etc.	Par des activités pratiques écrites et orales, le formateur permet à l'apprenant d'appliquer les consignes sur les règles de grammaire et de vocabulaire dans l'usage du français et de l'anglais comme outils de communication en milieu professionnel.

COMPETENCE 2 : Communiquer en milieu professionnel		
NUMERO : 2	**DUREE D'APPRENTISSAGE** : 45 h	
MODULE ASSOCIE	**Communication en milieu professionnel**	
1.2 To adequately make use of the English language	• Words meaning • Grammar • Vocabulary • Sentence formulation for instructions, process description, informations, application, advice, suggestions.	
2. Traiter les informations		
2.1 Elargir son vocabulaire technique	• Explication du sens des mots dans leurs contextes • Choix parmi plusieurs définitions • Usages des outils lexicaux courants	A partir d'une information orale, d'un texte ou d'une situation professionnelle donnée, l'enseignant développe la stratégie de lecture silencieuse de texte ou d'extraits, d'écoute de documents sonore, d'observation des documents audiovisuels, de commentaires des documents graphiques. Suivant cette approche, l'apprenant parvient à exploiter les informations, déterminer le sens et les idées essentielles d'un message, classer des principales manifestations thématiques.
2.2 Comprendre une situation de communication simple	• Schéma élémentaire de la communication • Différentes situations de communication • Repérage d'interlocuteurs, de message et de support de communication	
2.3 Saisir le sens global d'un texte lu	• Réponses à des questions précises sur le contenu du texte • Reformulation de tout ou d'une partie du texte	
2.4 Saisir le sens d'une information de source non écrite et en retenir le contenu	• Réponses à des questions précises de l'information • Reformulation des messages	

<table>
<tr><td colspan="3">COMPETENCE 2 : Communiquer en milieu professionnel</td></tr>
<tr><td colspan="2">NUMERO : 2</td><td>DUREE D’APPRENTISSAGE : 45 h</td></tr>
<tr><td colspan="2">MODULE ASSOCIE</td><td>Communication en milieu professionnel</td></tr>
<tr><td colspan="3">3. Produire les messages indispensables à la vie professionnelle et sociale</td></tr>
<tr><td>2.1 Utiliser différents outils et supports de communication</td><td>• Exploitation des outils de communication
• Utilisation du vocabulaire technique du métier
• Construction raisonnée de phrases de structure simple</td><td rowspan="3">L’enseignant donne un sens à l’apprentissage de la communication couplé avec l’apprentissage de la discipline professionnelle, dans la pratique quotidienne des activités de l’apprenant. Cela donne l’occasion aux apprenants d’agir en communiquant par écrit.</td></tr>
<tr><td>2.2 Restituer à l’écrit une information issue de la vie courante</td><td>• Formulation d’exemples ou d’arguments par écrit, pour justifier ou contredire une affirmation
• Exploitation d’un message et production des informations écrites</td></tr>
<tr><td>2.3 Exprimer une opinion ou une appréciation à l’écrit</td><td>• Formulation de message écrit, pour partager un avis ou un sentiment par rapport à une situation donnée</td></tr>
<tr><td colspan="3">3. Communiquer oralement</td></tr>
<tr><td>3.1 Restituer à l’oral une information issue de la vie courante</td><td>• Allocution formulée d’exemples ou d’arguments, pour justifier ou contredire une affirmation</td><td rowspan="2">L’enseignant donne un sens à l’apprentissage de la communication couplé avec l’apprentissage de la discipline professionnelle, dans la pratique quotidienne des activités de l’apprenant. Cela donne l’occasion aux apprenants d’agir en communiquant oralement.</td></tr>
<tr><td>3.2 Exprimer une opinion ou une appréciation à l’oral</td><td>• Formulation de message oral, pour partager un avis ou un sentiment par rapport à une situation donnée</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="3">COMPETENCE 2 : Communiquer en milieu professionnel</td></tr>
<tr><td colspan="2">NUMERO : 2</td><td>DUREE D’APPRENTISSAGE : 45 h</td></tr>
<tr><td colspan="2">MODULE ASSOCIE</td><td>Communication en milieu professionnel</td></tr>
<tr><td colspan="3">4. Rendre compte de son activité</td></tr>
<tr><td>4.1 Rendre compte par écrit ou oral des opérations effectuées</td><td>• Collecte des informations
• Restitution des données
• Exposé des difficultés rencontrées, des incidents de service, des dysfonctionnements, des travaux de maintenance effectuée, des résultats, des besoins éventuels, des solutions d’amélioration ou des solutions correctives
• Justification du travail effectué.</td><td rowspan="2">A l’aide des activités pratiques, le formateur réitère les indications et consignes de prise de note et de rédaction du compte rendu.
L’apprenant renforce ainsi sa compétence dans la communication avec ses coéquipiers, sa hiérarchie et le public.</td></tr>
<tr><td>4.2 Rédiger des rapports</td><td>• Utilisation du vocabulaire technique et des règles de grammaire
• Documents techniques.
• Règles techniques de rédaction ou de formulation</td></tr>
</table>

COMPETENCE 03 : Prévenir les atteintes à la sante, a la sécurité, a l'intégrité physique et l'environnement		
NUMERO : 03	**DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION : 28heures/ 2h**	
MODULE	SANTE, A LA SECURITE, A L'INTEGRITE PHYSIQUE ET L'ENVIRONNEMENT	
FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE		
Ce module est réinvesti dans les différents modules de compétences particulières du programme de formation. Cela signifie que l'apprenant qui, à la fin de sa formation, intègre le marché du travail aura à mettre en application cette compétence dans toutes les tâches qu'il aura à accomplir sur le marché du travail. Cela se comprend étant donné que l'aspect santé et sécurité au travail rentre dans toutes les tâches pratiques à accomplir. Ce module de formation, en permettant à l'apprenant de distinguer les risques inhérents au travail d'un caissier, vise essentiellement l'acquisition d'une préoccupation constante pour l'application stricte des règles de santé et de sécurité de l'hygiène et de l'environnement dans l'exercice des tâches.		
DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE		
Compte tenu de l'importance des apprentissages de cette compétence, il est recommandé d'en renforcer les compétences par l'entremise des autres compétences qui y sont associées. C'est par l'entremise d'activités répétées que les éléments de la compétence seront mieux maîtrisés. En conséquence, des temps d'apprentissage réguliers et appliqués à chaque compétence sont davantage préconisés au cours d'une session intensive de formation. En misant sur cette approche, l'apprenant parviendra plus efficacement à adopter le comportement préventif souhaité. Il est suggéré de répartir le temps d'apprentissage selon les proportions suivantes : 1. S'informer des lois et des règlements sur la santé et la sécurité au travail : 20% 2. Identifier les risques relatifs à la santé et à la sécurité dans l'environnement professionnel : 20% 3. Appliquer des mesures préventives reliées à l'hygiène, la santé et la sécurité au travail : 20% 4. Intervenir en situation d'urgence : 20% 5. Prévenir les infections transmissibles sexuellement (ITS), le virus d'immunodéficience humaine (VIH/SIDA) et d'autres maladies transmissibles : 13% 6. Développer un comportement écologiquement responsable : 7%		
Savoirs liés à la compétence	Balises	Activités d'enseignement et d'apprentissage

COMPETENCE 03 : Prévenir les atteintes à la sante, a la sécurité, a l'intégrité physique et l'environnement		
NUMERO : 03	**DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION : 28heures/ 2h**	
MODULE	SANTE, A LA SECURITE, A L'INTEGRITE PHYSIQUE ET L'ENVIRONNEMENT	
1. S'informer des lois et des règlements sur la santé et la sécurité au travail		
1.1 Identifier le corpus et le dispositif juridique	• Documents juridiques • Revues scientifiques • Lois • Ordonnances • Décrets • Arrêtés • Décisions	Par des exposés, à l'aide de documentation, de conférences, l'apprenant sera informé du dispositif juridique relatif à la santé et à la sécurité liée aux à l'exercice du métier d'un caissier. Il motivera les apprenants à entreprendre les activités de recherche y afférentes.
2. Identifier les risques relatifs à la santé et à la sécurité dans l'environnement professionnel		
2.1 Identifier les risques liés à la santé en milieu de travail	– Les contusions et coupures provoquées par les chutes d'objet et par la manutention des matériaux. – Lésions aux yeux causées par la projection des particules. – Lésions attribuables au travail répétitif. – Risques de brûlure liés à la mauvaise utilisation du courant électrique. Etc.	Le formateur à travers des exposés doit permettre aux apprenants d'avoir une vision large des risques relatifs à l'exercice du métier d'un caissier L'apprenant s'exercera à travers des activités de recherche et présente devant ses pairs le résultat de ses travaux.
2.2 Identifier les risques liés à la sécurité et à l'environnement	– Pollution – Electrocution – Ecoulements de liquides	

COMPETENCE 03 : Prévenir les atteintes à la sante, a la sécurité, a l'intégrité physique et l'environnement		
NUMERO : 03	**DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION : 28heures/ 2h**	
MODULE	SANTE, A LA SECURITE, A L'INTEGRITE PHYSIQUE ET L'ENVIRONNEMENT	
	– Effets du courant électrique sur le corps humain. – Risques associés aux produits inflammables Etc.	
3. Appliquer des mesures préventives reliées à l'hygiène, la santé et la sécurité au travail		
3.1 Distinguer les équipements de protection individuelle et collective	– Types de situation d'urgence – Incendies – Explosions	Le formateur à travers des exposés permettra aux apprenants d'avoir une vision juste des équipements de protection individuelle, leurs modes d'emplois, etc. L'apprenant s'exercera à travers des activités pratiques à manipuler ces équipements.
3.2 Identifier les normes de sécurité	– Délimitation de la zone sinistrée – Equipements d'urgence – Précautions utiles – Soins de premier secours	
4. Intervenir en cas d'urgence		
4.1 Evaluer le niveau de gravité de la situation	• Types de situation d'urgence • Incendies • Explosions	Le formateur à travers des exposés permettra aux apprenants d'évaluer le niveau des risques en cas d'urgence. L'apprenant développera des attitudes, aptitudes et présente la maîtrise de l'élément de compétence à travers des exercices pratiques.
4.2 Organiser l'intervention d'urgence	• Elimination de la zone sinistrée • Equipements d'urgence • Précautions utiles • Soins de premier secours	

COMPETENCE 03 : Prévenir les atteintes à la sante, a la sécurité, a l'intégrité physique et l'environnement		
NUMERO : 03	**DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION : 28heures/ 2h**	
MODULE	SANTE, A LA SECURITE, A L'INTEGRITE PHYSIQUE ET L'ENVIRONNEMENT	
5. Prévenir les infections transmissibles sexuellement (ITS), le virus d'immunodéficience humaine (VIH/SIDA) et d'autres maladies transmissibles		
5.1 S'informer sur les maladies infectieuses	• Documents scientifiques • Maladies infectieuses • Les risques • Modes de transmission • Moyens de prévention Etc.	Par des exposés, à l'aide de documentation, de conférences, l'apprenant sera informé des maladies infectieuses, des risques et modes de transmission, etc. Motiver les apprenants à entreprendre les activités de recherche y afférentes.
6. Développer un comportement écologiquement responsable		
6.1 Interpréter les fiches signalétiques	• Pictogrammes • Paramètres caractéristiques	Par des exposés, à l'aide de documentation, de conférences, l'apprenant sera informé des fiches signalétiques, des pictogrammes, et des produits dangereux, etc. Il Motivera les apprenants à entreprendre les activités de recherche y afférentes. La manipulation des produits dangereux se fera sous contrôle du formateur.
6.2 Identifier les produits dangereux	• Le SIMDUT • Normes environnementales • Classes de produits dangereux • Dangers des produits dangereux • Moyens de prévention • Gaz à effets de serre Etc.	

COMPETENCE 04 : Utiliser des stratégies d'accueil et de fidélisation		
NUMERO : 04	**DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION** : **42 h/03h**	
MODULE	**Fidélisation des clients**	
FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE Cette compétence présente un processus stratégique qui vise à maintenir et à renforcer la relation entre une entreprise et ses clients. Cette compétence générale qui se trouve à la quatrième position de ce référentiel permet à l'apprenant d'analyser le comportement de la clientèle. Elle est acquise un peu après le début du programme de formation, pour permettre aux apprenants d'acquérir des notions de marketing.		
DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE. Étant donné que la maîtrise de cette compétence joue un rôle important dans la maitrise du programme, Il est suggéré de répartir le temps d'apprentissage selon les pourcentages suivants : 1. Identifier les différents types de stratégie d'accueil de la clientèle **22%** 2. Relever les besoins de la clientèle **22%** 3. Identifier les stratégies de fidélisation du client **23%** 4. Appliquer les outils de fidélisation **26%** Évaluation : **7%**		
Savoirs liés à la compétence	**Balises**	**Activités d'enseignement et d'apprentissage**
1. Identifier les différents types de stratégie d'accueil de la clientèle		
1.1. Utiliser les langues officielles dans le contexte du métier de Caissier	• Grammaire et vocabulaire liés au métier de caissier • Vocabulaire technique et professionnel • Glossaire des termes usuels au métier de caissier • Expression orale et écrite	Par l'entremise d'exposés, des textes, d'image et/ou d'études de cas, le formateur présente aux apprenants les stratégies d'accueil en mettant un

COMPETENCE 04 : Utiliser des stratégies d'accueil et de fidélisation		
NUMERO : 04	**DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION** : **42 h/03h**	
MODULE	**Fidélisation des clients**	
1.2. Appliquer la stratégie d'accueil	• Technique d'accueil • Types de stratégie d'accueil • Outils d'accueil	accent sur la maitrise des langues officielles L'apprenant, par le biais d'exercices pratiques/théoriques développe sa capacité de recherche et d'exploitation d'informations pertinentes et devant ses pairs il expose le résultat de ses travaux d'apprentissage. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
2. Relever les besoins de la clientèle		
2.1 Conseiller les clients	• Méthode d'analyse des besoins des clients • Connaissance des produits • Technique de counseling des clients .	Par l'entremise d'exposé, d'image et des textes, le formateur présente aux apprenants les techniques de collecte des besoins des clients et solutions possibles L'apprenant, par le biais d'exercices pratiques/théoriques développe sa capacité à lire des documents et en faire une exploitation et devant ses pairs, présente le résultat de ses travaux.
2.2 Solutionner les besoins des clients	• Solution aux besoins des clients • Gestion des plaintes et des problèmes • Évaluation et amélioration continue	

COMPETENCE 04 : Utiliser des stratégies d'accueil et de fidélisation		
NUMERO : 04	**DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION** : **42 h/03h**	
MODULE	**Fidélisation des clients**	
		Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
3. Identifier les stratégies de fidélisation du client		
3.1. Promouvoir les produits	• Techniques de promotion • Marque et label • Techniques de valorisation de la marque	Par l'entremise d'exposés, des textes, des prospectus ou flyers, et/ou d'études de cas, le formateur présente aux apprenants les différentes techniques de promotion des produits, de valorisation d'une marque dans le but de satisfaire le client. L'apprenant, par le biais d'exercices pratiques/théoriques développe un esprit marketing. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
3.2. Satisfaire les clients	• Enjeux de la satisfaction d'un client • Outils nécessaires à la satisfaction du client • Méthodes de mesure de la satisfaction d'un client • Dimensions de la satisfaction client	
4. Appliquer les outils de fidélisation		

COMPETENCE 04 : Utiliser des stratégies d'accueil et de fidélisation		
NUMERO : 04	**DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION** : **42 h/03h**	
MODULE	**Fidélisation des clients**	
4.1. Déterminer les outils de fidélisation	• Types d'outils de fidélisation client • Importance des outils de fidélisation client • Moyen de fidélisation client	Par l'entremise d'exposés et/ou d'études de cas, le formateur présente aux apprenants les différents outils de fidélisation du client, leur importance et évalue le degré de satisfaction du client. L'apprenant, par le biais d'exercices pratiques/théoriques développe sa capacité à satisfaire et à fidéliser un client Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
4.2. Fidéliser les clients	• But de la fidélisation • Types de fidélisation • Techniques de fidélisation • Évaluation satisfaction client	

COMPETENCE 05 : Gérer les conflits		
NUMERO : 05	**DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION : 56 heures/ 4h**	
MODULE	**Gestion des conflits**	
FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE		
Ce module fait ressortir un aspect essentiel de la gestion des ressources humaines. Il permet à l'apprenant de définir la notion de conflit, d'identifier les causes du conflit, d'établir les responsabilités des mises en cause, d'appliquer les mesures nécessaires à la résolution du conflit et de les évaluer. Cette compétence générale acquise à mi-parcours du programme de formation est placée à la cinquième position de notre référentiel de formation. Elle permet aux apprenants d'acquérir des notions en ressources humaines.		
DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE		
Les conflits pouvant survenir à différents niveaux, que ce soit entre collègues, entre supérieurs et clients. Une mauvaise gestion des conflits peut entraîner des conséquences néfastes sur la productivité, la motivation et le climat de travail. Il est par conséquent suggéré de répartir le temps d'apprentissage selon les pourcentages suivants : • Identifier les causes du conflit **21%** • Etablir les responsabilités **36%** • Identifier les mesures nécessaires **21%** • Présenter le bilan **16%** Évaluation : **6%** Il est suggéré de respecter l'ordre des éléments, tel que décrit dans le référentiel de formation.		
Savoirs liés à la compétence	**Balises**	**Activités d'enseignement et d'apprentissage**
1-Identifier les causes du conflit		

1.1. Déterminer l'origine du conflit	• Théorie du conflit • Sources d'un conflit • Types de conflit • Impact d'un conflit	Le formateur à travers des images, des vidéos, des textes permettra aux apprenants de définir la notion de conflit, d'identifier les causes et types de conflit et de préparer les rencontres des mises en cause. L'apprenant s'exerce à travers des études de cas à identifier les causes, les types de conflit et à préparer les rencontres des mises en cause.
1.2. Organiser la rencontre des mises en cause	• Compréhension des conflits • Préparation de la rencontre • Techniques de communication efficace • Gestion des émotions	
2- Etablir les responsabilités		
2.1 Appliquer des textes règlementaires	• Règlement intérieur d'une entreprise • Procédures internes d'une entité • Droits et devoirs des mises en cause • Éléments constitutifs d'un règlement intérieur • Textes réglementaires et gestion des conflits	Le formateur à travers exposés sur les lois, règlements et procédures internes de l'entreprise permettra aux apprenants de maîtriser les notions de lois et les règlements, procédure interne de l'entreprise, distinguer le règlement intérieur des procédures internes, repartir les responsabilités des parties au conflit et appliquer les textes réglementaires. L'apprenant s'exerce à travers des études de cas, lois règlement et procédures interne de l'entreprise à repartir les responsabilités des parties au conflit ainsi qu'appliquer les textes réglementaires Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
2.2. Répartir les responsabilités	• Droits des parties prenantes • Obligations des parties prenantes • Différence entre droit et obligation • Responsabilités des mises en causes	

3- Identifier les mesures nécessaires		
3.1. Conseiller les mises en cause	• Stratégie de compromis • Stratégies d'accommodation • Stratégies de collaboration • Conseil aux parties prenantes au conflit	Le formateur à travers des textes réglementaires présentera aux apprenants les notions de sanction et mesures compensatoires, les stratégies de résolution du conflit, les types de sanction et mesures compensatoires de gestion d'un conflit. L'apprenant s'exerce à travers des activités pratiques/théoriques à utiliser des textes réglementaires, procédures internes, à conseiller les parties au conflit, à appliquer les sanctions ou des mesures compensatoires. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
3.2. Appliquer des sanctions	• Moyens d'application d'une sanction • Objectifs d'une sanction • Types de sanctions • Sanctions et gestion du conflit	
3.3. Appliquer les mesures compensatoires	• Objectifs d'une mesure compensatoire • Types de mesure compensatoire • Mesures compensatoires et satisfaction du client • Dimensionnement des mesures de compensation	
4-Présenter le bilan		
4.1.Évaluer les mesures et les sanctions appliquées	• Évaluation des sanctions • Évaluation des mesures compensatoires • Choix de la méthodologie de l'évaluation la plus adaptée • Impact des sanctions et mesures compensatoires appliquées	À l'aide des textes réglementaires, des sanctions, des mesures compensatoires appliquées, le formateur présentera aux apprenants le but d'une évaluation des sanctions ou des mesures compensatoires, leur impact ainsi que la nécessité du réaménagement des dispositions existantes. L'apprenant s'exerce à travers des activités

4.2. Réaménager les dispositions existantes	• But d'un réaménagement des dispositions existantes • Prise de nouvelles dispositions • Impact du réaménagement • Règlement intérieur de l'entreprise et convention collective	pratiques/théoriques à utiliser, des textes réglementaires, des sanctions ou des mesures compensatoires appliquées à évaluer leur impact et à prendre des nouvelles dispositions si nécessaires Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.

COMPETENCE 06 : Enregistrer les produits	
NUMERO : 06	**DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION : 56 heures/ 4h**
MODULE	**Enregistrement des produits**

FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE

Ce module qui est le sixième permet à l'apprenant de maitriser un système de point de vente. Il permet à l'apprenant d'utiliser les méthodes de comptabilité de caisse, de distinguer les outils nécessaires à l'enregistrement des produits, d'identifier les types de produits, d'identifier les quantités et d'enregistrer la transaction. Cette compétence particulière dispensée à mi-parcours permet à l'apprenant de se familiariser avec les outils d'enregistrement des produits.

DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE

Pour une meilleure acquisition de la compétence, il est suggéré de répartir le temps d'apprentissage selon les pourcentages suivants :

- Utiliser les méthodes de comptabilité de caisse **20%**
- Distinguer les outils nécessaires à l'enregistrement des produits **34%**
- Identifier les types de produits **13%**
- Identifier les quantités **13%**
- Enregistrer la transaction **13%**

Évaluation : **7%**

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

Savoirs liés à la compétence	Balises	Activités d'enseignement et d'apprentissage
1- Utiliser les méthodes de comptabilité de caisse		
1.1. Équilibrer les comptes	• Types de flux • Débit et crédit d'un compte • Équilibre des flux • Équilibre des comptes	Le formateur à travers des études de cas permettra aux apprenants de distinguer les notions de débit et crédit, les types de flux et d'opérations, d'équilibrer les comptes et de calculer leur solde. L'apprenant s'exerce à travers des activités pratiques/théoriques à distinguer les notions de débit et crédit, les types de flux et d'opération, d'équilibrer les comptes et de calculer leur solde. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
1.2. Décrire les types d'opérations	• Nature d'une opération • Types d'opérations • Gestion des opérations	
1.3 Calculer le solde	• Rôle du solde d'un compte • Outils de calcul d'un compte • Types de soldes d'un compte • Calcul du solde	
2- Distinguer les outils nécessaires à l'enregistrement des produits		
2.1 Appliquer la procédure d'enregistrement	• Rôle d'une procédure d'enregistrement • Étapes d'une procédure d'enregistrement • Atouts d'une procédure d'enregistrement • Bons d'entrée et bons de sortie de caisse	Le formateur à travers des exposés et études de cas permettra aux apprenants de définir une procédure d'enregistrement, de donner les étapes de ladite procédure, de décrire et de choisir les outils nécessaires à l'enregistrement. L'apprenant s'exerce à travers les activités pratiques/théoriques à définir une procédure d'enregistrement, donner les étapes de ladite procédure, décrire et choisir les outils nécessaires à l'enregistrement.

2.2. Utiliser les outils nécessaires à l'enregistrement	• Utilité des outils d'enregistrement • Types d'outils d'enregistrement • Choix des outils d'enregistrement • Manipulation d'outils d'enregistrement	Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
3- Identifier les types de produits		
3.1. Lire le code-barres	• Utilité du code - barre • Caractéristiques du code - barre • Types de code - barre • Technique de lecture	Le formateur à travers des études de cas et exposés présentera aux apprenants le processus de lecture du code-barres, distinguera les types de lot, marque ou Label des produits, des types d'opération. L'apprenant s'exerce à travers des activités pratiques/théoriques à donner le processus de lecture du code-barres, distinguer les types de lots, marque ou label de produits, les types d'opération. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
3.2. Déterminer l'opération	• Types de lot d'un produit • Caractéristiques d'un lot d'un produit • Types d'opérations dans un magasin • Types de services dans une institution prestataires de services	
3.3. Identifier la marque	• Type de marque • Type de Label • Identité de la marque • Enjeux de l'identité de marque	
4-Identifier les quantités		
4.1. Déterminer les quantités	• Stock de produit • Bon de commande • Bon de livraison • Types de stocks • Technique de suivi de stock	Le formateur à travers des études de cas et exposés présentera aux apprenants les types de stocks, les outils d'enregistrement, leur fonctionnement, les types d'opérations et service ainsi que leur processus d'enregistrement.

4.2. Enregistrer le produit	• Outils d'enregistrement • Principes de fonctionnement des différents outils d'enregistrement • Processus d'enregistrement • Impact d'un mauvais enregistrement	L'apprenant s'exerce à travers des activités pratiques/théoriques à identifier les types de stock, les outils d'enregistrement, leur fonctionnement, les types d'opérations et services ainsi que leur processus d'enregistrement. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
4.3 Identifier l'opération ou le service	• Identification de l'opération ou du service • Opération dans une institution financière • Types d'opération dans une institution financière • Types de service	
5- Enregistrer la transaction		
5.1 Calculer le prix total des articles	• Calcul du prix total • Outils nécessaires • Coût global	Le formateur à travers des études de cas et exposés présentera aux apprenants le principe de calcul du prix total d'un article et le processus de validation d'une transaction. L'apprenant s'exerce à travers des activités pratiques/théoriques à calculer le prix total d'un article et à présenter le processus de validation d'une transaction. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
5.2 Valider la transaction	• Processus de validation • Méthodes de validation • Importance de la validation • Risques liés à la validation	

COMPETENCE 07 : Encaisser des paiements		
NUMERO : 07	**DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION : 56 heures/ 4h**	
MODULE	**Encaissement des paiements**	
FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE		
Cette septième compétence qui est une compétence particulière donne un ensemble de connaissance sur les méthodes de paiement qui conviennent le mieux à une entreprise. Ce module permet ainsi à l'apprenant de distinguer les outils nécessaires à l'encaissement, d'identifier les modes de paiements, d'identifier la devise étrangère et recevoir le paiement		
DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE		
La sécurité des paiements et la commodité pour les clients étant primordiales. Il est suggéré de répartir le temps d'apprentissage selon les pourcentages suivants : • Distinguer les outils nécessaires à l'encaissement **21%** • Identifier les modes de paiements **36%** • Identifier la devise étrangère **21%** • Recevoir le paiement **16%** Évaluation : **6%** Il est suggéré de respecter l'ordre des éléments, tel que décrit dans le référentiel de formation.		
Savoirs liés à la compétence	**Balises**	**Activités d'enseignement et d'apprentissage**
1- Distinguer les outils nécessaires à l'encaissement		

1.1. Appliquer les procédures d'encaissement	• Types d'encaissement • Objectifs de l'encaissement • Procédure d'encaissement • Impact d'un mauvais encaissement	Le formateur à travers des études de cas permettra aux apprenants de distinguer les notions de débit et crédit, les types de flux et d'opérations, d'équilibrer les comptes et de calculer leur solde. L'apprenant s'exerce à travers des activités pratiques/théoriques à distinguer les notions de débit et crédit, les types de flux et d'opération, d'équilibrer les comptes et de calculer leur solde. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
1.2. Utiliser les outils	• Types d'outils d'encaissement • Fonctionnalités des outils d'encaissement • Avantages des outils d'encaissement • Choix des outils d'encaissement	
2- Identifier les modes de paiements		
2.1 Utiliser les outils de paiement	• Moyens de paiement • Rôle et fonction des moyens de paiement • Avantages des différents moyens de paiement • Risques liés à chaque moyen de paiement	Le formateur à travers des exposés et études de cas permettra aux apprenants de définir outils de paiement, détecteur de faux billets, d'énumérer les différents outils de paiement tout en donnant respectivement leur rôle et fonction et de présenter les signes de sécurité d'un billet de banque ainsi que l'ensemble des mentions obligatoire d'un chèque. L'apprenant s'exerce à travers les activités pratiques/théoriques à définir outils de paiement, détecteur de faux billets, à énumérer les différents outils de paiement tout en donnant respectivement leur rôle et fonction et à présenter les signes de sécurité d'un billet de banque ainsi que l'ensemble
2.2. Identifier les faux billets et chèques	• Rôle d'un détecteur de faux billets • Fonctionnalités d'un détecteur de faux billets • Signes de sécurité d'un billet de banque • Méthode Tri • Mentions obligatoires d'un chèque	

		des mentions obligatoire d'un chèque. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
3- Identifier la devise étrangère		
3.1. Appliquer les taux de change	• Devise étrangère • Types de devise • Change • Types de taux de change	Le formateur à travers des exposés et études de cas permettra aux apprenants de définir une devise étrangère, un taux de change, une conversion devise, de distinguer les types de taux de change et de décrire le processus de conversion d'une devise. L'apprenant s'exerce à travers les activités pratiques/théoriques à définir une devise étrangère, un taux de change, une conversion de devise, à distinguer les types de taux de change et à décrire le processus de conversion d'une devise. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages
3.2. Convertir la devise	• Convertibilité d'une devise • Importance de la convertibilité d'une devise • Processus de conversion d'une devise • Impact d'une mauvaise convertibilité de la devise	
4- Recevoir le paiement		
4.1. Authentifier les informations	• Endossement • Fiche de demande de service • Informations clés d'une fiche de demande de service • Méthode d'authentification	Le formateur à travers des exposés, des images, vidéos et études de cas permettra aux apprenants de définir l'endossement, fiche de demande de service, effets de commerce, comptage des billets,

4.2. Percevoir la monnaie	• Effets de commerce • Ordre de virement • Types de monnaies • Processus des virements bancaires	cartes magnétiques, d'énumérer les informations nécessaires d'une fiche de demande de service, de décrire les différents processus de perception de la monnaie et de recevoir les différents types de monnaie. L'apprenant s'exerce à travers les activités pratiques/théoriques à définir l'endossement, fiche de demande de service, effets de commerce, comptage des billets, carte magnétique, à énumérer les informations nécessaires d'une fiche de demande de service, à décrire les différents processus de perception de la monnaie et à recevoir les différents types de monnaie. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages
4.3. Compter les billets	• Compteuse des billets • Avantage compteuse des billets • Processus de comptage • Concordance des montants avec la somme déposée	
4.4 Débiter les Comptes	• Cartes magnétiques • Fonctionnement TPE • Processus de débit d'un compte • Impact d'un mauvais débit de compte	

COMPETENCE 08 : **Etablir une facture**		
NUMERO : 08	**DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION : 84 heures/ 6h**	
MODULE	**Facturation**	
FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE		
La compétence huit dispensée à mi-parcours de la formation permet un meilleur suivi de la comptabilité dans une entreprise. Ce module permet à l'apprenant d'appliquer les règles de facturation, d'utiliser les outils bureautiques, utiliser les logiciels de caisse et de calculer le montant global de la facture. Cette compétence est une compétence particulière dans le processus de formation.		
DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE		
Au vu du contenu de la compétence, il est suggéré de répartir le temps d'apprentissage selon les pourcentages suivants : • Appliquer les règles de facturation **19%** • Utiliser les outils bureautiques **19%** • Utiliser les logiciels de caisse **41%** • Calculer le montant global de la facture **13%** Évaluation : **5%** Il est suggéré de respecter l'ordre des éléments, tel que décrit dans le référentiel de formation.		
Savoirs liés à la compétence	**Balises**	**Activités d'enseignement et d'apprentissage**
1- Appliquer les règles de facturation		

1.1.Appliquer les règles de facturation	• Facture • Rôle de la facturation • Règles de facturation • Mentions obligatoires sur la facture • Processus de facturation	Le formateur à travers des études de cas permettra aux apprenants de définir facture, format de facture, d'énumérer les mentions obligatoires sur la facture, de distinguer les types de facture et les formats de facture. L'apprenant s'exerce à travers des activités pratiques/théoriques à définir facture, format de facture, à énumérer les mentions obligatoires sur la facture, à distinguer les types de facture des formats de facture. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
1.2.Appliquer le format de facture	• Facture doit • Facture d'avoir • Format de facture gratuit • Format de facture électronique • Impact d'un mauvais choix du format de facture • Facture et documents similaires	
2- Utiliser les outils bureautiques		
2.1. Utiliser les logiciels de saisie et de présentation	• Logiciel de traitement de texte • Types des logiciels de traitement de texte • Fonctionnalités • Étapes de saisie dans un logiciel de traitement de texte • Logiciel de présentation • Types des logiciels de présentation	Le formateur à travers des exposés et études de cas permettra aux apprenants de définir un logiciel de traitement de texte, tableur, de distinguer les logiciels de traitement de texte des tableurs et de présenter leur principe de fonctionnement. L'apprenant s'exerce à travers les activités pratiques/théoriques à définir logiciel de traitement de texte, tableur, à distinguer les logiciels de traitement de texte

2.2. Utiliser un tableur	• Tableur • Types de tableur • Fonctionnement d'un tableur • Étapes de calcul dans un tableur	des tableurs et à présenter leur principe de fonctionnement. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
3- Utiliser les logiciels de caisse		
3.1. Utiliser les logiciels de caisse	• Logiciel de caisse • Fonctionnalité d'un logiciel de caisse • Types de logiciels de caisse • Avantages d'un logiciel de caisse	Le formateur à travers des images, vidéos et textes permettra aux apprenants de définir un logiciel de caisse, imprimante, de présenter leurs fonctionnalités, d'énumérer quelques types de logiciel de caisse et imprimante. L'apprenant s'exerce à travers les activités pratiques/théoriques à définir logiciel de caisse, imprimante, à présenter leurs fonctionnalités, énumérer quelques types de logiciel de caisse et imprimante. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
3.2. Utiliser les imprimantes	• Types d'imprimantes • Fonctionnalité de l'imprimante • Avantages de l'imprimante • Manipulation d'une imprimante	
4-Calculer le montant global de la facture		
4.1. Calculer les coûts de produits	• Coût d'un produit • Éléments de calcul du coût des produits • Bases de calcul du cout des produits • Estimer le coût des produits	Le formateur à travers des images, vidéos et textes permettra aux apprenants de définir cout d'un produit, cout global de la facture, reçu, d'énumérer les éléments de calcul de chaque produit et du cout global de la facture, de décrire le processus d'impression et de transmission de la facture ou du reçu, d'estimer le cout de chaque produit et le cout global de la facture. L'apprenant s'exerce à travers les activités pratiques/théoriques à définir cout d'un produit, cout global de la facture, reçu, à énumérer les éléments de calcul de
4.2.Calculer du coût global de la facture	• Coût global de la facture • Éléments de calcul du coût global de la facture	

	• Estimation du coût global	chaque produit et du cout global de la facture, à décrire le processus d'impression et de transmission de la facture ou du reçu, à estimer le cout de chaque produit et le cout global de la facture. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
4.3. Effectuer les impressions et transmissions	• Reçu • Outils d'impression • Processus d'impression d'une facture et reçu	

COMPETENCE 09 : Traiter les demandes de retours	
NUMERO : 09	**DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION : 56 heures/ 4h**
MODULE	**Traitement des demandes de retours**
FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE	
Cette compétence particulière donne à l'apprenant les connaissances primordiales à la gestion du service client d'une entreprise. Ce module permet ainsi à l'apprenant de connaître les conditions générales de vente, d'appliquer les procédures de retour, d'utiliser le logiciel de gestion de stock et de gérer le retour de marchandise.	
DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE	
En traitant les demandes de retours de manière professionnelle et efficace, l'entreprise améliore la satisfaction des clients. D'où la nécessité de répartir le temps d'apprentissage selon les pourcentages suivants : • S'approprier des conditions générales de vente **16%** • Appliquer les procédures de retour **21%** • Utiliser le logiciel de gestion de stock **36%** • Suivre le retour de marchandise **21%** Évaluation : **6%** Il est suggéré de respecter l'ordre des éléments, tel que décrit dans le référentiel de formation.	

Savoirs liés à la compétence	Balises	Activités d'enseignement et d'apprentissage
1- S'approprier des conditions générales de vente		
1.1. Identifier les caractéristiques des produits vendus	• Fiche produit • Gadget • Objectif de la description d'un produit • Caractéristique d'un produit • Avantages de la description d'un produit	Le formateur à travers des études de cas et des textes permettra aux apprenants de définir caractéristique d'un produit, retour de marchandises, droit de rétraction, d'énumérer les caractéristiques d'un produit et d'écrire les procédures de retour de marchandises et d'annulation d'une opération ou d'un service L'apprenant s'exerce à travers des activités pratiques/théoriques définir caractéristique d'un produit, retour de marchandises, droit de rétraction, à énumérer les caractéristiques d'un produit et à décrire les procédures de retour de marchandises et d'annulation d'une opération ou d'un service.

1.2. Identifier les procédures de re	• Retour de marchandises • Impact d'un retour de marchandise • Procédure de retour de marchandises • Procédure d'annulation d'une opération ou d'un service	Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
1.3. Identifier l'exclusion du droit de rétractation	• Droit de rétraction • Délai de rétraction • Effets du droit de rétraction • Techniques d'évaluation du taux de rétraction	
2- Appliquer les procédures de retour		
2.1 Identifier les causes de retour	• Retour de marchandises • Causes des retours de marchandises • Logistique des retours • Enjeux des retours	Le formateur à travers des exposés et études de cas permettra aux apprenants de définir la cause de retour de marchandises, modalités de retour de marchandise et de décrire les différentes causes de retour de

		marchandises ainsi que celle des différentes modalités de retour de marchandises L'apprenant à partir des exercices pratiques/théoriques s'exercera à définir cause de retour de marchandises, modalités de retour de marchandise à décrire les différentes causes de retour de marchandises ainsi que celle relative aux différentes modalités de retour de marchandises. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
2.2. Appliquer les procédures et modalités de retour	• Modalités de retour • Politique de retour • Étapes de retour • Taux de retour intra logistique • Avantage de l'intra logistique	
3- Utiliser le logiciel de gestion de stock		
3.1. Utiliser le logiciel de gestion de stock	• Avantages d'un logiciel de stock • Types de logiciels de stock • Manipulation du logiciel de gestion de stock	Le formateur à travers des images, vidéos et études de cas permettra aux apprenants de définir logiciel de stock, gestion de stock, de présenter le fonctionnement d'un logiciel de stock et ses outils, d'énumérer quelques logiciels de gestion de stock ainsi que les techniques de gestion de stock. L'apprenant à partir des exercices pratiques/théoriques s'exercera à définir logiciel de stock, gestion de stock, présenter le fonctionnement d'un logiciel de stock et ses outils, à énumérer quelques logiciels de gestion de stock maitriser les techniques de gestion de stock et enfin manipuler lesdits logiciels. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
3.2. Suivre le stock	• Outils de gestion de stock • Principes de base gestion de stock • Impact d'une gestion de stock • Techniques de gestion de stock	
4-Suivre le retour de marchandise		
4.1. Résoudre le différend	• Types de différends • Modes de résolution du différend	Le formateur à travers des images, vidéos et études de cas, textes permettra aux apprenants de définir facture

	• Processus de résolution des différends • Impact résolution du différend	d'avoir, remboursement, reliquat, de décrire le processus d'application des mesures compensatoires et de remboursement du reliquat, d'énumérer les types de mesures compensatoire. L'apprenant à partir des exercices pratiques/théoriques s'exercera à Définir facture d'avoir, remboursement, reliquat, décrire le processus d'application des mesures compensatoires et de remboursement du reliquat, à énumérer les types de mesures compensatoires. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
4.2.Etablir une facture d'avoir	• Facture d'avoir • Remboursement • Reliquat • Processus de remboursement	
4.3. Appliquer des mesures compensatoires	• Mesure compensatoire • Types de mesures compensatoires • Texte règlementaire en matière de mesures compensatoires • Processus d'application des mesures compensatoires	

COMPETENCE 10 : Tenir le journal de caisse		
NUMERO : 10	**DUREE D'APPRENTISSAGE/D'EVALUATION : 84 heures/ 6h**	
MODULE	**Élaboration du journal de caisse**	
FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE		
Cette compétence particulière est placée à la dixième position de notre référentiel de formation. Elle contribue à une gestion financière efficace et transparente au sein d'une entreprise. Ce module permet à l'apprenant d'ouvrir la caisse, d'établir le journal de caisse, inventorier la caisse et de Etablir le procès-verbal de clôture de la caisse		
DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE		
Il est suggéré de répartir le temps d'apprentissage selon les proportions suivantes : • Ouvrir la caisse **19%** • Etablir le journal de caisse **19%** • Inventorier la caisse **41%** • Etablir le procès-verbal de clôture de caisse **13%** Évaluation : **5%** Il est suggéré de respecter l'ordre des éléments, tel que décrit dans le référentiel de formation.		
Savoirs liés à la compétence	**Balises**	**Activités d'enseignement et d'apprentissage**
1- Ouvrir la caisse		
1.1. Identifier les outils d'ouverture de caisse	• Caisse • Outils de caisse • Outils d'ouverture de caisse • Manipulation des équipements liés à l'ouverture de caisse	Le formateur à travers des images, vidéos, étude de cas permettra aux apprenants de définir ouverture de caisse, de donner le rôle de la caisse et d'énumérer les étapes d'ouverture de caisse.

1.2. Ouvrir la caisse	• Politiques d'ouverture de caisse • Types d'ouverture de caisse • Procédures d'ouverture de caisse • Communication avec le supérieur hiérarchique • Conséquences d'une mauvaise ouverture de caisse	L'apprenant s'exerce à travers des activités pratiques/théoriques à définir ouverture de caisse, à donner le rôle de la caisse et à énumérer les étapes d'ouverture de caisse. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
2- Etablir le journal de caisse		
2.1 Inscrire le solde initial	• Solde initial • Registre de caisse • Nature du solde initial • Étapes d'inscription du solde initial	Le formateur à travers des images, vidéos, textes permettra aux apprenants de définir le solde initial, opération, chronologie des opérations, registre de caisse. De donner le but de la chronologie des opérations, énumérer les étapes d'inscription du solde initial et de décrire les types d'opération L'apprenant s'exerce à travers les activités pratiques/théoriques à définir le solde initial, opération, chronologie des opérations, registre de caisse. De donner le but de la chronologie des opérations, d'énumérer les étapes d'inscription du solde initial et de décrire les types d'opération. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
2.2. Inscrire la chronologie de chaque opération	• Opérations • Chronologie des opérations • Types d'opérations • Types de service	
3- Inventorier la caisse		
3.1. Compter les sommes encaissées	• Comptage • Sommes encaissées • Types d'encaissement • Processus de comptage des sommes encaissées	Le formateur à travers des images, vidéos et textes permettra aux apprenants distinguer les types d'encaissement, classer les pièces comptables et rapprocher le solde théorique du solde physique de la

3.2. Classer les pièces comptables	• Pièces comptables • Classement • Typologie des pièces comptables • Processus de classement des pièces comptables	caisse L'apprenant s'exerce à travers les activités pratiques/théoriques devant ses paires à distinguer les types d'encaissement, placer les pièces comptables et rapprocher le solde théorique du solde initial de la caisse Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.
3.3. Rapprocher les soldes	• Solde non-compte • Solde théorique d'un compte • Solde physique d'un compte • Rapprochement des comptes • Impact d'un mauvais rapprochement des comptes	
4- Dresser le procès-verbal de clôture de caisse		
4.1. Élaborer le procès-verbal	• Arrêt de caisse • Procès-verbal • Processus d'arrêt de caisse • Rédaction d'un procès-verbal d'arrêt de caisse	Le formateur à travers des images, vidéos et textes permettra aux apprenants d'arrêter une caisse, de dresser le procès-verbal d'arrêt de caisse et de décharger la caissette L'apprenant s'exerce à travers les activités pratiques/théoriques et devant ses paires à arrêter une

4.2. Décharger la caissette	• Caissette • Décharge d'une caissette • Fiche de décharge • Mentions obligatoires d'une fiche de décharge	caisse, dresser un procès-verbal d'arrêt de caisse et à décharger une caissette. Le formateur encadre les activités des apprenants afin d'assurer l'intégration des apprentissages.

<table>
<tr><td colspan="3">COMPETENCE N°11: Appliquer la démarche entrepreneuriale</td></tr>
<tr><td>NUMERO : 11</td><td colspan="2">DUREE D’APPRENTISSAGE : 45 h</td></tr>
<tr><td>MODULE ASSOCIE</td><td colspan="2">Entrepreneuriat</td></tr>
<tr><td colspan="3">FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE</td></tr>
<tr><td colspan="3">Les enseignements de cette compétence assurent à l’apprenant une meilleure connaissance de l’entreprise et de son environnement. Ils lui donnent des informations utiles dans la recherche de l’emploi et le préparent à s’adapter dans l’avenir dans un milieu professionnel.il intervient vers la fin de la formation afin de donner à l’apprenant les armes nécessaires pour s’implanter sur le marché de l’emploi.</td></tr>
<tr><td colspan="3">DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE</td></tr>
<tr><td colspan="3">La répartition du temps d’apprentissage est suggérée selon les proportions suivantes :
• Identifier les conditions de réussite d’un projet de création d’entreprise ou d’auto emploi :20%
• Monter un projet d’installation :20%
• Rechercher un financement :20%
• Exécuter un projet :20%
• S’approprier les techniques de recherche d’emploi : 20%
Il est suggéré de respecter l’ordre des éléments, tel que décrit dans le référentiel de formation.</td></tr>
<tr><td>Savoirs liés à la compétence</td><td>Balises</td><td>Activités d’enseignement et d’apprentissage</td></tr>
<tr><td colspan="3">1. Identifier les conditions de réussite d’un projet de création d’entreprise ou d’auto emploi</td></tr>
<tr><td>1.1 Etudier le marché</td><td>• Analyse du marché
• Facteurs de réussite
• Potentiels clients</td><td rowspan="2">Le formateur réitère les éléments de base sur l’entreprise, son fonctionnement et son organisation. L’apprenant reçoit en plus de notions sur le fonctionnement juridique et social de l’entreprise.
L’apprenant prend note et parvient à s’approprier des notions reçues.</td></tr>
<tr><td>1.2 Se Positionner dans une gamme de produits ou de services</td><td>• Besoins du consommateur
• Différents produits et services
• Le marché
• Flux et documents commerciaux</td></tr>
<tr><td colspan="3">2. Monter un projet d’installation</td></tr>
</table>

COMPETENCE N°11: Appliquer la démarche entrepreneuriale		
2.1 Assimiler les Procédures de montage de projet	• Procédures de montage de dossier • Points de vigilancE	A travers des exposés et de mise en situation professionnelle, le formateur amènera les apprenants à monter un projet. Pendant les explications, les apprenants prennent notes, posent des questions et exécutent les activités d'apprentissage.
2.2 Effectuer le Montage de projet	• Définition des objectifs • Etude de faisabilité • Planification	
3. Rechercher le financement		
3.1 Prospecter les sources de financement	• Opportunités de financement existantes • Techniques de recherche de financement • Techniques de négociation d'un projet • Démarche et condition de création d'une entreprise au Cameroun	A travers des exposés et de mise en situation professionnelle, le formateur montrera aux apprenants les techniques et procédures de recherche de financement. Il listera également les potentiels bailleurs de fond Pendant les explications, les apprenants prennent notes, posent des questions et exécutent les activités d'apprentissage.
3.1 Négocier le financement	• Bailleurs de fond • Techniques de négociations • Cadre réglementaire	
4. Exécuter un projet		
4.1 Mettre en œuvre un plan	• Etapes de la mise en œuvre d'un plan • Conseils pour mise en œuvre	A travers des exposés et de mise en situation professionnelle, le formateur montrera aux apprenants les techniques et procédures de mise en œuvre d'un plan, de mobilisation des ressources,
4.2 Mobiliser les ressources	• Méthodes et outils	

COMPETENCE N°11: Appliquer la démarche entrepreneuriale		
	• Secteurs d'application • Mise en place d'un plan de mobilisation des ressources	d'implantation d'un projet. Puis emmènera chaque apprenant à monter un projet. Pendant les explications, les apprenants prennent notes, posent des questions et exécutent les activités d'apprentissage.
4.3 Implanter un projet	• Nature du projet • Objectifs • Echelle • Contraintes • Suivi et évaluation	
5.S'approprier les techniques de recherche d'emploi		
5.1 Assimiler les Procédures de montage de projet	• Procédures de montage de dossier • Points de vigilance	A travers des exposés et de mise en situation professionnelle, le formateur amènera les apprenants à monter un projet. Pendant les explications, les apprenants prennent notes, posent des questions et exécutent les activités d'apprentissage.
5.2 Effectuer le Montage de projet	• Définition des objectifs • Etude de faisabilité • Planification	

COMPETENCE 12: S'intégrer en milieu professionnel	
NUMERO : 12	**DUREE D'APPRENTISSAGE** : 315 h
MODULE ASSOCIE	**Intégration en milieu professionnel**

FONCTION ET POSITION DE LA COMPETENCE

Cette compétence est la dernière du programme de formation. Elle arrive au moment où l'apprenant doit commencer son intégration en milieu de travail. A ce moment, l'apprenant devra mettre en pratique dans l'entreprise, les compétences acquises pendant la formation. Les apprentissages à la réalisation de l'intégration en milieu de travail sont complétés, puisque l'intégration en milieu de travail se réalise en entreprise. Cette compétence donne droit à la validation des divers apprentissages réalisés pendant la formation. Elle permet d'acquérir des connaissances et d'attitudes nécessaires pour s'intégrer facilement au milieu de travail, en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation.

DEMARCHE PARTICULIERE A LA COMPETENCE

La répartition du temps d'apprentissage est suggérée selon les proportions suivantes :
1. Préparer son séjour en milieu de travail : 20%
2. Respecter les principes de discipline et de déontologie : 20%
3. Exécuter les activités en milieu de travail : 30%
4. Comparer ses perceptions aux réalités du métier : 10%
5. Rédiger le rapport de stage : 20%

L'ordre des éléments, tel que présenté dans le référentiel de formation devrait rester inchangé.

Savoirs liés à la compétence	Balises	Activités d'enseignement et d'apprentissage
1. Préparer son séjour en milieu de travail		
1.1 Prospecter les entreprises	1. Réseau professionnel 2. Choix des entreprises 3. Recherche et démarches pour obtenir un stage	Les éléments de base sur les techniques de recherche et de prospection sont réitérés à l'apprenant par le formateur. L'apprenant reçoit les connaissances sur la rédaction

COMPETENCE 12: S'intégrer en milieu professionnel		
1.2 préparer un dossier de stage	• Règles de rédaction • Modalités de présentation et de dépôt de la demande • Ressources	administrative et les restitue à travers les résultats de ses recherches dans le cadre des échanges en groupe.
2. Respecter les principes de discipline et de déontologie		
2.1Prendre connaissance du règlement de l'entreprise	• Règlement de l'entreprise • Code de conduite • Code de déontologie • Personnes ressources • Comportement en formation et réalités de l'entreprise	Les éléments essentiels et règles de discipline en vigueur au sein de l'entreprise sont indiqués par le formateur. L'apprenant les reçoit et les intègre dans son comportement pour réussir son cheminement professionnel.
2.2 Présenter son professionnalisme en milieu de travail	• Respect du règlement de l'entreprise • Discipline personnelle • Image de l'entreprise	
3. Exécuter les activités en milieu de travail		
3.1 Observer le contexte de travail	• Produits et marché • Associations professionnelles • Conditions de travail • Relations interpersonnelles • Santé et sécurité	L'apprenant exécute les tâches qui lui sont confiées sous la conduite et la supervision de l'encadreur. Le degré d'acquisition de ses apprentissages est mesuré. L'exécution des tâches permet de consolider les acquis et de démontrer l'adaptabilité aux changements.

COMPETENCE 12: S'intégrer en milieu professionnel		
3.2 Effectuer diverses tâches professionnelles prescrites	• Méthode de travail • Tâches prescrites • Qualité du travail fait • Economie du temps et des ressources • Utilisation du matériel et des équipements	
3.3 S'adapter à des conditions nouvelles	• Adaptation à des travaux complexes • Nouvelles conditions de réalisation • Evolution technologique • Equipements	
3.4 Relater ses observations sur le contexte de travail et sur les tâches exercées dans l'entreprise	• Milieu de travail • Pratiques professionnelles	
4. Comparer ses perceptions aux réalités du métier		
4.1 Poser un jugement professionnel sur ses actions	• Perception du métier que l'on a avant le stage avec celle que l'on a après • Auto-évaluation • Actions à entreprendre pour combler les écarts	L'apprenant exécute les tâches qui lui sont confiées sous la conduite et la supervision de l'encadreur. Le degré d'acquisition de ses apprentissages est mesuré. L'exécution des tâches permet de consolider les acquis et de démontrer l'adaptabilité aux changements.
4.2 Evaluer l'influence de l'expérience sur le choix d'un futur emploi	• Conséquences du stage sur le choix d'un emploi	
5. Rédiger le rapport de stage		

COMPETENCE 12: S’intégrer en milieu professionnel		
5.1 Appliquer les techniques de rédaction administrative	• Techniques de rédaction administrative • Eléments de contenu • Informations présentées • Apprentissages réalisés et situations rencontrées en milieu professionnel	Sous la conduite et la supervision de l’encadreur, l’apprenant rédigera son rapport de stage. Il sera jugé sur la qualité du rapport produit et surtout sur le respect des règles de rédaction administrative et de la pertinence des éléments qu’il présente.
5.2 Rédiger le rapport de stage	• Parties importantes d’un rapport • Contenu • Langage à utiliser	

REFERENCES 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

GUIDE D'ORGANISATION PÉDAGOGIQUE ET MATÉRIELLE (GOPM)

S

ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

APC	Approche Par Compétences
AST	Analyse de Situation de Travail
RAST	Rapport d'Analyse de Situation de Travail
CMR	Cameroun
DFOP	Direction de la Formation et de l'Orientation Professionnelles
EPC	Équipements de Protection Collective
EPI	Équipements de Protection Individuelle
ESPBC	Étude Sectorielle et Préliminaire des Besoins en Compétences
FPT	Formation Professionnelle et Technique
GOPM	Guide d'Organisation Pédagogique et Matérielle
GP	Guide Pédagogique
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
RMC	Référentiel de Métier Compétences
REVA	Référentiel d'Evaluation
SIMDUT	Système d'Information sur les Matières Dangereuses Utilisées au Travail

V.1. INTRODUCTION ET PRÉSENTATION DU GUIDE D'ORGANISATION PÉDAGOGIQUE ET MATÉRIELLE

Le Guide d'Organisation Pédagogique et Matérielle est un document d'accompagnement à caractère indicatif. En ce sens, l'administration centrale peut prescrire des conditions minimales d'implantation ou des modes de financement communs pour assurer la conformité des dispositifs et des moyens de formation.

Le Guide d'Organisation Pédagogique et Matérielle est un document de soutien. Il est considéré comme le support privilégié pour la mise en application d'un programme de formation. On y trouve l'information visant à combler les différents besoins inhérents aux programmes en matière de modes d'organisation, de ressources humaines, de matériel, d'appareillage et d'outillage, de ressources matérielles et d'aménagement des lieux.

Tenant compte des difficultés que certaines structures de formation pourraient rencontrées, ce guide précise les conditions minimales de mise en place de la formation en fournissant des renseignements sur certains scénarios possibles d'organisation, des données de nature administrative, pédagogique, technique et financière, pouvant être déployés.

Il est conseillé de l'utiliser pour l'implantation des référentiels de formation et d'évaluation dans les structures de formation. Ce document vise les personnes suivantes : les responsables de la gestion centrale (gestionnaires des ressources humaines, financières, physiques et matérielles), les gestionnaires d'établissement et les équipes pédagogiques chargées de la mise en place des nouveaux référentiels et de la formation.

Le Guide d'Organisation Pédagogique et Matérielle varie selon le contexte, le type de formation et la nature des besoins de chaque établissement de formation. Il est en fait le scénario retenu faisant suite aux travaux d'élaboration des référentiels de formation et d'évaluation. Il tient compte des décisions pédagogiques et organisationnelles, prises lors de l'élaboration de ces documents.

L'organisation pédagogique repose sur une détermination des besoins, tant quantitatifs que qualitatifs, en matière des ressources humaines.

Le logigramme du référentiel de formation propose d'aborder chaque compétence selon un ordre séquentiel de formation qui conditionne la mobilisation et l'utilisation des diverses ressources requises.

Le chronogramme de formation quant à lui est mis à contribution pour établir le nombre de formateurs nécessaires pour exécuter diverses tâches, préciser les domaines d'intervention qui pourraient être répartis entre ces formateurs, préciser les profils types des formateurs, appropriés à la mise en œuvre d'une formation de qualité. Il met en évidence les besoins de perfectionnement du personnel en place et permet de relever certaines carences portant sur les difficultés à accéder à une expertise plus spécialisée.

Une formation professionnelle de qualité demande un minimum de moyens : ressources humaines, ressources physiques et financières. Dans le cas où les moyens sont limités, de solutions de rechange doivent être trouvées et des modes d'organisation donnant accès à des ressources extérieures ou conduisant à la production des biens et de services doivent être explorés, pour pouvoir atténuer les coûts de formation.

En se basant sur le scénario retenu pour la mise en œuvre de formation, l'équipe de production a défini et présenté les équipements, la matière d'œuvre, les locaux et les aménagements que le projet de

formation demande. Une attention particulière doit être portée à l'utilisation de ces ressources et à l'entretien des équipements, pour garantir leur durabilité.

V.2. BUTS DU RÉFÉRENTIEL DE FORMATION

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 dans tous les secteurs d'activités mais principalement dans les entreprises commerciales, (supermarchés, hypermarchés…), les industries, les entreprises de service (coopératives, associations, les administrations,) et des institutions financières (Banques, microfinances, etc.)..

De plus, le référentiel de formation vise à rendre apte le Caissier à recevoir les clients, d'enregistrer les produits, d'annoncer le total du prix, de vérifier les moyens de paiements, de détecter les faux billets, d'encaisser le paiement, établir une facture ; de rendre la monnaie le tout avec le sourire, de tenir un journal de caisse et de rendre compte du montant de la recette journalière (correspondant aux ventes réalisées) au responsable des caisses…

Dans l'exercice de son métier, le Caissier doit maîtriser le principe de fonctionnement de la caisse enregistreuse, du tiroir de caisse, de l'imprimante ticket de caisse, de l'imprimante ticket-chèque, de la machine à carte bancaire, de l'afficheur client, du lecteur de code-barres le portable de saisie inventaire, etc….

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.

Outre les compétences liées directement au métier de Caissier, le référentiel de formation vise, conformément aux buts généraux de la formation professionnelle et en tenant compte, en particulier, de la situation de travail.

Outre les compétences liées directement au métier de Caissier, le référentiel de formation vise, conformément aux buts généraux de la formation professionnelle, à :

- Rendre la personne efficace dans l'exercice de son métier, soit :
  - Lui permettre, dès l'entrée sur le marché du travail, de jouer les rôles, d'exercer les fonctions et d'exécuter les tâches et les activités associées à son métier ;
  - Lui permettre d'évoluer adéquatement dans un milieu de travail (ce qui implique des connaissances et des habiletés techniques et technologiques en matière de communication, de résolution de problèmes, de prise de décisions, d'éthique, de santé et de sécurité, etc.).
- Favoriser l'intégration de la personne à la vie professionnelle, soit :
  - Lui faire connaître le marché du travail en général ainsi que le contexte particulier de son métier ;
  - Lui faire connaître ses droits et responsabilités comme travailleur ou travailleuse ;
- Favoriser l'évolution de la personne et l'approfondissement de savoirs professionnels, soit :
  - Lui permettre de développer son autonomie et sa capacité d'apprendre ainsi que d'acquérir des méthodes de travail ;
  - Lui permettre de comprendre les principes sous-jacents aux techniques et aux technologies utilisées ;

- Lui permettre de développer sa faculté d'expression, sa créativité, son sens de l'initiative et son esprit d'entreprise ;
- Lui permettre d'adopter des attitudes essentielles à son succès professionnel, de développer son sens des responsabilités et de viser l'excellence.

- Assurer la mobilité professionnelle de la personne, soit :
  - Lui permettre d'adopter une attitude positive à l'égard des changements ;
  - Lui permettre de se donner des moyens pour gérer sa carrière, notamment par le développement de ses habiletés interpersonnelles et celles liées au travail d'équipe et à la gestion des responsabilités au sein d'une équipe.

V.3. DESCRIPTION DU REFERENTIEL DE FORMATION

Le référentiel de formation de Caissier a été élaboré suivant l'approche par compétences (APC) qui exige, notamment, la participation de partenaires du milieu de travail et du milieu de la formation.
Il a pour objet de professionnaliser le parcours de l'apprenant, lequel construit progressivement les éléments de sa compétence à travers l'acquisition de savoirs, savoir-faire et savoir-être, attitudes et comportements.
Il est formulé par objectifs, conçu selon une approche globale qui tient compte à la fois de facteurs tels les besoins de formation, la situation de travail, les buts ainsi que les stratégies et les moyens pour atteindre les objectifs.
Le référentiel de formation énonce et structure les compétences minimales que l'apprenant doit acquérir au terme de sa formation. Ce référentiel doit servir de référence pour la planification de l'enseignement et de l'apprentissage ainsi que pour la préparation du matériel didactique et du matériel d'évaluation.
Le référentiel de formation de Caissier prévoit une durée de 930 heures pour la formation dont, 675 heures consacrées aux compétences particulières et 255 heures aux compétences générales soit respectivement 72% et 28 %. Cette durée couvre le temps consacré à la formation, à l'évaluation des apprentissages aux fins de la sanction des études et à l'enseignement correctif.
Le référentiel de formation est composé de 12 modules formés de 6 compétences générales et 6 compétences particulières.
Les modules de formation sont en lien les uns avec les autres et contribuent à l'acquisition des compétences. L'ordre séquentiel de passage des modules est présenté dans le logigramme.
Les liens entre les diverses compétences d'une part et entre les compétences et le processus de travail d'autre part permettent de décrire les compétences et la nature des relations qui les unissent, rendant ainsi cohérent et applicable le référentiel de formation. Les compétences sont traduites en actions observables et en résultats mesurables.
La durée de formation par module va de 30 à 90 heures dans un centre de formation. Elle est de 315 heures en milieu professionnel.
Le référentiel oriente une formation structurée autour de l'étude de situations donnant aux apprenants l'occasion de :
comprendre : l'apprenant acquiert les savoirs et savoir-faire nécessaires à la compréhension des situations ;

agir : l’apprenant mobilise les savoirs et acquiert la capacité d’agir et d’évaluer son action ;
transférer : l’apprenant conceptualise et acquiert la capacité de transposer ses acquis dans des situations nouvelles.
Les compétences qui y sont développées sont les suivantes :

Liste des compétences du référentiel de formation

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 profession
3	Prévenir les atteintes liées à l'hygiène, à la santé et l'environnement	30	0	30	2	S	G	Qualité, Hygiène, Santé, Sécurité 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	Etablir 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
	Total	**930**	**675**	**255**	**62**			
			72%	***28%***				

Une unité = 15 heures

V.4. ORGANISATION DE LA FORMATION

Le guide d'organisation est centré sur les outils et les moyens à mettre en œuvre pour offrir la formation. Il ne traite donc pas des contenus ou des stratégies pédagogiques présentées dans le référentiel de formation et dans le guide pédagogique.
Pour réaliser le volet organisation pédagogique du guide d'organisation, l'ensemble des contenus du référentiel de formation, du guide pédagogique et du référentiel d'évaluation sont pris en considération.
L'organisation de la formation exige une planification qui conduit à déterminer la séquence de mise en œuvre des compétences et leur répartition dans le temps. Pour appuyer ces travaux, il a fallu le logigramme, que l'on retrouve dans le référentiel de formation. Ainsi que le chronogramme figuré dans le guide pédagogique.
Pour compléter cette planification, un tableau proposant un scénario de mise en œuvre de la formation s'ajoute.
Ainsi, se présentent les compétences avec de précisions sur leur mise en œuvre et des contraintes liées auxdites compétences. Pour l'organisation de cette formation, il est aussi nécessaire de connaitre les conditions d'admission au centre de formation et de promouvoir cette formation.

1. Conditions d'admission

- L'admission en formation se fait par voie de concours. Les candidats désirant suivre la formation de Caissier doivent avoir au moins le niveau de la classe de troisième l'enseignement général et de quatrième année de l'enseignement technique ou équivalent.
- Il serait avantageux que les postulants au métier de Caissier sachent lire l'anglais parce qu'ils doivent être à l'écoute des clients et les prodiguer des conseils sur le choix des articles et équipements.
- Il serait souhaitable de vérifier certaines qualités professionnelles chez les candidats qui désirent être admis au programme :
- une acuité visuelle parfaite;
- des gestes précis;
- le souci de la qualité du travail;
- l'esprit d'équipe;
- la perception artistique;
- l'esprit d'initiative.
- NB. Les diverses séquences de travail imposent le maintien prolongé en position debout
- L'esprit d'équipe ;
- La perception artistique ;
- L'esprit d'initiative.

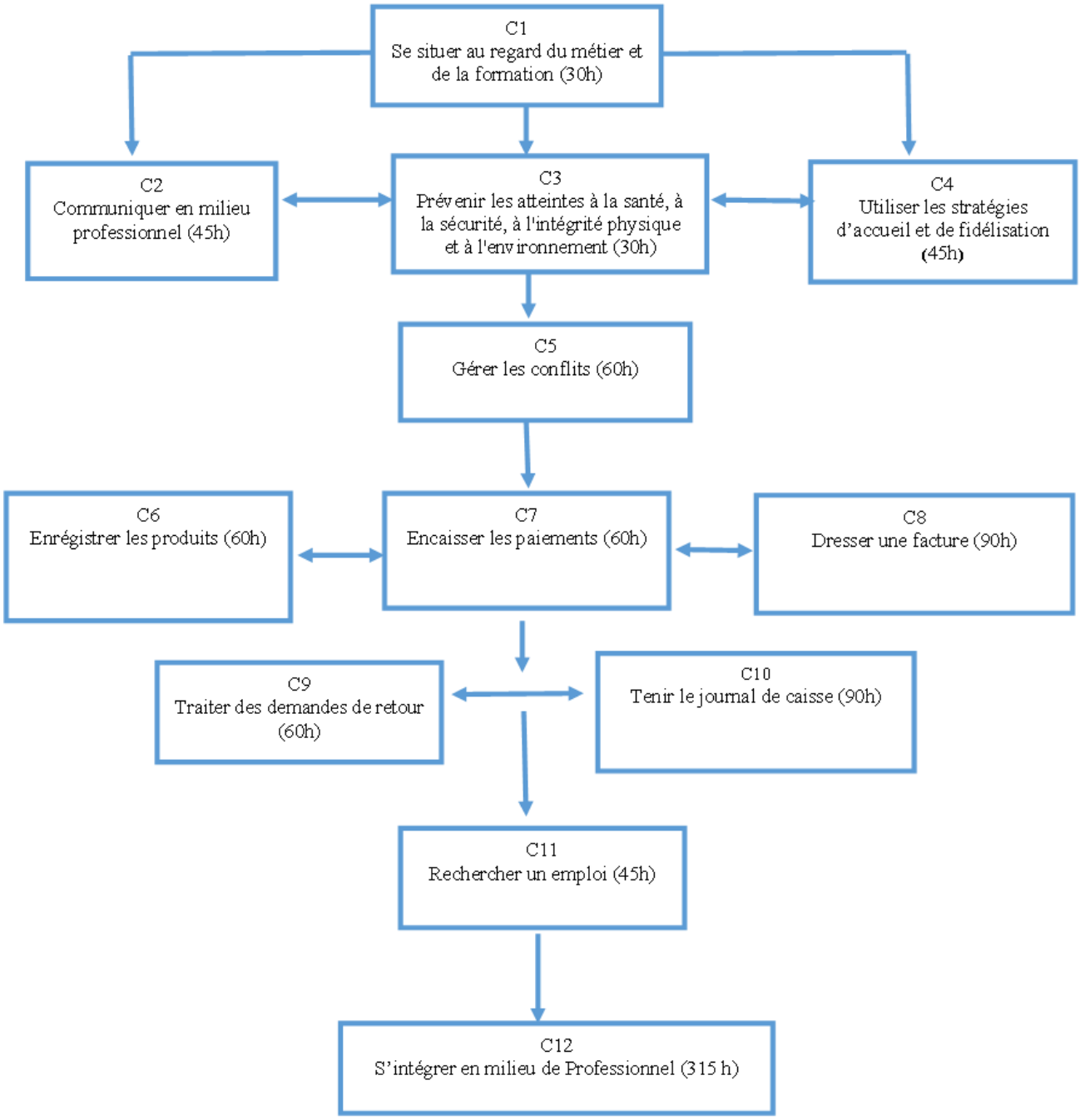
NB. Les diverses séquences de travail imposent le maintien prolongé en position debout

*2. **Présentation du logigramme***

Le logigramme est une représentation schématique de l'ordre d'acquisition des compétences. C'est une séquence de mise en œuvre des compétences, et par conséquent de la mobilisation des ressources humaines, physiques et matériels nécessaires pour la formation. Le logigramme assure une planification du référentiel et présente l'articulation des compétences. Il vise à assurer la cohésion et la progression des apprentissages.

Le logigramme tient compte, pour une compétence donnée, des apprentissages déjà accomplis, de ceux qui se déroulent en parallèle et de ceux qui sont à venir. Son but est de donner une idée globale du déroulement de la formation.

Pour le métier de Caissier, le logigramme est proposé comme suit :


C1
Se situer au regard du métier et de la formation (30h)
C2
Communiquer en milieu professionnel (45h)
C3
Prévenir les atteintes à la santé, à la sécurité, à l'intégrité physique et à l'environnement (30h)
C4
Utiliser les stratégies d'accueil et de fidélisation (45h)
C5
Gérer les conflits (60h)
C6
Enrégistrer les produits (60h)
C7
Encaisser les paiements (60h)
C8
Dresser une facture (90h)
C9
Traiter des demandes de retour (60h)
C10
Tenir le journal de caisse (90h)
C11
Rechercher un emploi (45h)
C12
S'intégrer en milieu de Professionnel (315 h)

3. Présentation du chronogramme

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

Le chronogramme respecte certaines contraintes organisationnelles à savoir :

- la durée totale du référentiel et celle attribuée à chaque compétence ;
- le nombre d'heures d'apprentissage hebdomadaire, semestriel et annuel ;
- la logique de la matrice des objets de formation et du logigramme des compétences ;
- les périodes durant lesquelles le milieu professionnel se montre disponible pour organiser la tenue de stage.

Le chronogramme sert à résoudre les questions de définition des tâches du personnel, d'utilisation des locaux d'enseignement et des ateliers de travaux pratiques. Il repose sur une situation type et devra être ajusté en fonction de la situation réelle de chaque structure de formation. Il peut également être modifié à chaque période de l'année, en fonction des contraintes locales.

Pour le métier de Caissier le chronogramme est proposé comme suit :

CHRONOGRAMME

	Compétences particulières						Compétences générales						
Numéro	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**12**	**01**	**02**	**03**	**04**	**05**	**11**	**T**
Durée (H)	**60**	**60**	**90**	**60**	**90**	**315**	**30**	**45**	**30**	**45**	**60**	**45**	**930**
Semaine													
01							30						30
02								15	10	10			35
03								15	10	10			35
04								10	10	15			35
05								05		10	20		35
06											35		35
07	10	10	10								05		35
08	10	10	15										35
09	10	15	10										35
10	10	10	15										35
11	15	10	10										35
12	05	05	25										35
13			05	15	15								35
14				15	20								35
15				15	20								35
16				15	20								35
17					15							20	35
18												25	25
19						40							40
20						40							40
21						40							40
22						40							40
23						40							40

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

4. Modes d'organisation à privilégier

Le mode d'organisation de la formation pourrait être compris à travers le tableau ci-dessous qui présente l'ensemble des compétences, la durée réservée à chaque compétence, la nature des activités, les installations physiques, les équipements spécialisés et le commentaire lié à chaque compétence.
Ce tableau précise les caractéristiques et les principales contraintes rattachées à la mise en œuvre des compétences.
La nature des compétences renseigne sur la répartition de temps pour la formation théorique et la formation pratique. Cette information est fournie à titre indicatif et peut être variée en fonction du contexte et des caractéristiques de l'environnement d'apprentissage.
Le tableau présente également les principales exigences en matière d'organisation physique et matérielle de la formation.
Les stages en entreprise et les autres activités sont mentionnés dans la colonne « commentaires ».
Le scénario de mise en œuvre de cette formation se présente comme suit :

N°	Titre du module	Compétences	Durée(h)	Nature des activités (T ou P)	Locaux ou installation physiques	Équipements spécialisés
1	Métier et Formation	Se situer au regard du métier et de la formation	30	100% T	En salle de classe ou en entreprise	Non
2	Communication en milieu professionnel	Communiquer en milieu professionnel	45	70 % T, 30% P	En salle de classe, atelier ou en entreprise	vidéo projecteur, ordinateur, EPI
3	Qualité, Hygiène, Santé, Sécurité et Environnement	Prévenir les atteintes liées à l'hygiène, à la santé et l'environnement	30	70 % T, 30% P	En salle de classe, atelier ou en entreprise	Vidéo projecteur, EPI, boîtes à pharmacie, ordinateur,
4	Fidélisation des clients	Utiliser des stratégies d'accueil et de fidélisation	45	40% T, 60% P	En salle de classe, atelier ou en entreprise	Vidéo projecteur, ordinateur, imprimante, scanner, photocopieuse
5	Gestion des conflits	Gérer les conflits	60	40% T, 60 % P	En salle de classe, atelier ou en entreprise	Vidéo projecteur, ordinateur, imprimante, scanner, photocopieuse
6	Enregistrement des produits	Enregistrer les produits	60	40% T, 60 % P	En salle de classe, atelier ou en entreprise	Vidéo projecteur, ordinateur, caisse enrégistreuse, logiciel de caisse, lecteur de code-barres
7	Encaissement des paiements	Encaisser les paiements	60	40% T, 60 % P	En salle de classe, atelier ou en entreprise	Vidéo projecteur, ordinateur, terminal de paiement électronique, tablette, téléphone portable, caisse enrégistreuse, logiciel

N°	Titre du module	Compétences	Durée(h)	Nature des activités (T ou P)	Locaux ou installation physiques	Équipements spécialisés
						de caisse, détecteur de faux billet, mouilleur, compteur de billet
8	Facturation	Etablir une facture	90	30% T, 70% P	En salle de classe, atelier ou en entreprise	Vidéo projecteur, ordinateur, imprimante, caisse enrégistreuse, logiciel de caisse, facturier, cachet, scanner
9	Traitement des demandes de retours	Traiter des demandes de retours	60	40% T, 60% P	En salle de classe, atelier ou en entreprise	Vidéo projecteur, ordinateur, imprimante, caisse enrégistreuse, logiciel de caisse, facturier, cachet, scanner
10	Élaboration du journal de caisse	Tenir le journal de caisse	90	30% T, 70% P	En salle de classe, atelier ou en entreprise	Vidéo projecteur, ordinateur, imprimante, scanner, photocopieuse, caisse enrégistreuse, logiciel de caisse, facturier, régistre de caisse, caissette
11	Entrepreneuriat	Rechercher un emploi	45	40 % T, 60 % P	En salle de classe, atelier ou en entreprise	Équipements divers
12	Intégration en milieu professionnel	S'intégrer en milieu professionnel	315	100%P	En entreprise	Équipements divers

5. Promotion du programme

Il appartient aux établissements d'enseignement ou au ministère en charge de la formation professionnelle de faire la promotion de leurs programmes de formation professionnelle auprès de la population en général, des élèves potentiels et d'éventuels employeurs et, à cet égard, diverses pistes peuvent être exploitées. La promotion peut prendre différentes formes allant de journées portes ouvertes complétées par des visites guidées, jusqu'à la présence de stands à l'occasion de foires ou de salons thématiques.

Voici quelques éléments de promotion pouvant être mis en avant :

- Les perspectives d'emploi et les conditions de travail.
- La qualité de la formation assurée notamment par des formateurs truffés d'expériences qui maîtrisent tous les aspects d'un Caissier ;
- L'environnement scolaire dont le dispositif de formation et les exigences permettent de recréer le plus possible le contexte réel de travail ;
- L'approche de formation axée sur la pratique en relation étroite avec les compétences déterminées avec les partenaires du monde de travail ;
- La possibilité d'obtenir une qualification basée sur un ensemble de compétences retenues en relation avec l'exercice du métier ;
- Les conditions d'admissions à la formation.

V.5 RESSOURCES HUMAINES

Ce chapitre précise les besoins de formateurs / enseignants et de personnel de soutien. Il fournit les données pertinentes pour la sélection, la formation et le perfectionnement du personnel ou l'attribution des tâches aux employés. L'information fournie est à titre de suggestion.

Pour le choix du personnel et l'organisation du travail, on prend en compte les attentes de travail et les conventions en vigueur. Ce chapitre détermine également les domaines dans lesquels il serait recommandé de proposer des activités de perfectionnement. Les formateurs sont des personnes ayant une bonne expérience liée au métier de Caissier.

Même si la réussite de la mise en œuvre du programme dépend en grande partie de la compétence et de l'expérience professionnelle du personnel formateur en matière de pédagogie, de docimologie et d'andragogie, il sera peut-être souhaitable de recourir aux services de techniciens ou de spécialistes du métier.

La présente partie du Guide formule certaines suggestions à considérer au moment de choisir de nouveau personnel ou d'attribuer des tâches au personnel déjà en place.

1. Qualifications professionnelles

Pour former une équipe d'enseignants efficace, on tient compte de la correspondance entre les caractéristiques des compétences du programme et l'expérience acquise dans la profession. De plus, l'affectation en priorité du personnel enseignant dans son champ de compétence pourrait constituer un élément supplémentaire permettant d'assurer la qualité de l'enseignement.
Les formateurs du programme de Caissier sont appelés à faire état des savoirs et des compétences suivantes :

- une formation en marketing;
- une formation en comptabilité;
- une formation en gestion des ressources humaines;
- des habiletés en gestion des transactions;
- des habiletés en précision mathématique;
- des habiletés et aptitudes à la maitrise des logiciels de caisse;
- des habiletés en endurance et résistance au stress;
- des habiletés en rapidité d'exécution des tâches;
- des habiletés à la précision et attention à l'égard des détails

En outre, les qualités suivantes sont souhaitées :

- la capacité de s'exprimer clairement et de communiquer;
- la polyvalence;
- le sens de l'organisation et de la planification;
- la disponibilité;
- la capacité de se perfectionner;
- l'esprit d'équipe;
- la discrétion et intégrité;
- la tenue soignée et exigée;
- la patience;
- le sourire;
- la diplomatie.

2. Besoins quantitatifs en matière de ressources humaines

Pour l'implantation du référentiel de formation professionnelle du métier de Caissier, le besoin

Qualité	Nombre	Niveau académique	Formation professionnelle	Expérience professionnelle
Formateur spécialiste	2	BTS/LICENCE	Comptabilité, Banque et finance	Au moins 2 ans
Responsable marketing	1	BTS/LICENCE	Marketing	Au moins 3 ans
Responsable en GRH	1	LICENCE	Gestion des Ressources Humaines	Au moins 2 ans

Enseignant de psychologie du travail	1	LICENCE	Droit	Au moins 2 ans

exprimé en ressources humaines est le suivant :

La répartition des tâches devrait tenir compte de l'organisation horaire proposée dans le chronogramme de formation ainsi que de l'organisation mise en œuvre par l'équipe pédagogique (chef d'unité, responsable des stages et insertion, professionnels divers).

3. Orientation du recrutement et compétences recherchées

Pour le recrutement de nouveaux formateurs, on recommande :

- Les diplômés des grandes écoles et/ou d'Instituteurs de l'Enseignement Technique justifiant d'une expérience d'au moins deux ans (02) dans le domaine de compétence.
- Un baccalauréat auquel on aura associé au moins trois (03) années d'expériences avérées dans le domaine de compétence ;
- Une expérience de 10 ans au moins pour les titulaires d'un CAP ou équivalent dans son domaine de compétence ;
- Une expérience de 15 ans au moins pour les non diplômés mais ayant acquis l'expérience sur le tas.
- De plus, une formation en pédagogie (plus précisément selon l'Approche Par Compétences) est essentielle et devra être acquise au moment de l'embauche ou assurée le plus tôt possible après le recrutement.

4. Perfectionnement des formateurs

L'implantation du référentiel de formation demande le perfectionnement des formateurs. Pour cela, ils devraient demeurer en rapport avec l'entreprise pour être informer des nouvelles techniques et d'équipements nouveaux. À cet effet, le perfectionnement pourrait faire l'objet les domaines suivants :

Domaine technique

- Nouvelles technologies des équipements d'un caissier
- Outils de gestion de la maintenance préventive et curative
- Intégration des équipements connectés
- Utilisation des outils numériques

Domaine pédagogique

Il est difficile de trouver un expert du métier ayant une formation pédagogique adéquate. Il est relativement facile de recruter des formateurs ayant une bonne maîtrise des compétences du métier visé. Pour cela, une formation de base s'impose pour la majorité des personnes recrutées pour la formation professionnelle. Il est en effet utile de réaliser un bilan de compétences de la personne

recrutée afin de déterminer les besoins de perfectionnement, en tenant compte du personnel déjà en place et du personnel de soutien. Les besoins de perfectionnement peuvent concerner les volets de la planification et de la préparation des activités de formation et d'évaluation, les diverses méthodes à utiliser pour donner la formation, l'utilisation des équipements et de matériel pédagogiques et didactiques, etc. Les aspects plus distincts du référentiel de formation peuvent s'y ajouter. Pour ces activités, le guide pédagogique peut servir de référence de base.

Domaine de l'Approche par les Compétences

Il faut offrir aux formateurs, sans tenir compte de leur niveau de maîtrise du métier, une formation portant sur l'APC, approche utilisée pour élaborer le référentiel de formation et les guides d'accompagnement, pour apporter un soutien à l'implantation du référentiel de formation.

Pour cette formation, les thèmes abordés peuvent être par exemple l'appropriation du contenu du référentiel de formation, la lecture et l'interprétation de la matrice des objets de formation, l'utilisation des tableaux de spécification, etc.

L'APC implique une relation avec l'entreprise pour suivre l'évolution des nouveaux produits, des nouvelles technologies et des nouvelles techniques. A cet effet, les formateurs doivent participer aux colloques et aux journées d'information ou expositions organisées en collaboration avec les spécialistes du métier.

Des stages pratiques de courte durée en milieu professionnel peuvent aussi être une autre possibilité.

Domaine de la santé, l'hygiène, la sécurité et l'environnement

Ce volet de perfectionnement implique la prise en charge de la prévention liée au mieux-être au travail. Ceci inclut les connaissances, les habilités et les attitudes pour préparer dans les bonnes conditions les personnes en emploi. Le souci de prévention doit être une préoccupation importante à intégrer dans l'apprentissage de tout métier ou de toute profession. Cette prévention doit s'appliquer dans l'exécution de toutes les tâches au cours des apprentissages et de l'évaluation.

Que ce soit sur le plan de la sécurité personnelle ou de protection de l'environnement, la démarche de prévention comporte trois étapes :

- repérer les dangers et les facteurs de risque ;
- corriger les situations à problèmes ;
- prendre des dispositions pour éviter les problèmes.

Pour s'assurer que les formateurs maîtrisent les différents contours de la formation, un perfectionnement spécial devrait les accompagner.

V.6. ORGANISATION PHYSIQUE ET MATÉRIELLE

Pour déterminer les besoins en matière de ressources physique et matérielles, il faut une analyse systématique des informations liées à chaque compétence du référentiel de formation. Ces informations sont complétées par le contenu du référentiel d'évaluation. Les éléments de la compétence, le contexte de réalisation du référentiel de formation, les indicateurs et les critères d'évaluation fournissent la majorité des informations concernant les ressources physiques et matérielles.

Les fiches de suggestions pédagogiques fournissent les informations manquantes.

Une catégorisation des ressources physiques et matérielles nécessaires facilite le relevé des besoins et des conditions d'implantation des référentiels. La catégorisation regroupe les éléments ayant les caractéristiques communes et élabore des devis d'implantation ou de mise à niveau des dispositifs de formation. Une telle catégorisation aide à mettre en place ou à réviser les modalités de financement de la formation et d'entretien du parc d'équipements.

2.1.RESSOURCES MATERIELLES

Ce volet présente la liste des ressources matérielles nécessaires à la mise en œuvre du référentiel du métier de Caissier.

Les quantités proposées prennent en compte 25 apprenants et les ressources nécessaires pour le formateur.

Les tableaux ci-dessous présentent les ressources nécessaires classées par catégorie.

2.1.1. Machinerie, équipement et accessoires

Cette catégorie comprend les machines-outils et l'équipement lourd. Ce sont des ensembles de mécanismes ou de pièces servant à exécuter un travail. Cette catégorie comprend aussi les accessoires, soit tout objet qui complète la machine ou un équipement. Elle inclut également les pièces de rechange, nécessaires à l'entretien et au bon fonctionnement des différentes machines-outils et équipements.

N°	Désignation	Caractéristiques Principales	Type de local	Compétences	Quantité
1	Caisse Enregistreuse	Multifonction Avec Caisse Monnaie Et Imprimante Thermique Affichage à cristaux liquides 128*64 Affichage client : 8 LED numériques Clavier : 81 touches Alimentation : DC8V, 3A Papier thermique 58 mm Vitesse d'impression : 90 mm/s Interface de communication : 2*RS232 Interface imprimante : RS-485 Interface USB : USB-B En option : RFID externe, RFID intégrée Interface du lecteur : interface de lecteur de codes-barres RS232 standard, interface PS/2	AT	6, 7, 8, 9, 10	05

N°	Désignation	Caractéristiques Principales	Type de local	Compétences	Quantité
2	Caisse enregistreuse électronique	Alimentation : DC8V 3A Affichage à cristaux liquides 128×64 ; affichage à tube numérique à 8 chiffres ; Clavier : 81 touches, anti-huile, eau, poussière, structure haute fiabilité, Tête d'impression thermique haute vitesse, papier thermique 58 mm Vitesse d'impression : 90 mm/s Interface lecteur de code-barres RS232 standard, interface PS/2 Interface de communication : 2*RS232 Interface imprimante : RS-485 Interface USB: type USB-B	AT	6, 7, 8, 9, 10	05
3	Caisse enregistreuse intelligente	Machine tactile tout-en-un. Taille de l'écran principal : 15,6". Type d'écran : multi-touch capacitif. Résolution : 1366 x 768. Interface de machine : USB x 6, VGA, 1 COM, 1 alimentation, 2 audio.	AT	6, 7, 8, 9, 10	05

N°	Désignation	Caractéristiques Principales	Type de local	Compétences	Quantité
		Système d'exploitation : Windows 7. Température de stockage : 0 à 60 °C. Tension de fonctionnement : 110 ~ 220 V 50 ~ 60 HZAC, DC 12 V/5 A. Dimensions : 37 x 20 x 25 cm.			
4	Imprimante de Reçus Thermique	80mm POS Imprimante Ticket de Caisse Ethernet Fonction d'Auto-découpe de Papier POS, Connexion USB+bluetooth Impression thermal Sortie monochrome Vitesse d'impression maximale 175 Pages par minute	AT	8, 9, 10	05
5	Terminal de paiement	Type de média Receipt Technologie de connectivité Bluetooth Appareils compatibles iOS 7, Android 4.4 onwards Débit de transfert de données 480 mégabits par seconde Interface matérielle Bluetooth, USB	AT	7	05

N°	Désignation	Caractéristiques Principales	Type de local	Compétences	Quantité
6	Lecteur Code à Barres	Barcode Scanner à Laser Douchette Optique de Haute Vitesse avec USB Filaire à Longue Portée Indicateur Buzzer Portable POS Laser pour Win 7 8 Mac Os X 10.8.4 NT-M1… Type d'illuminant 650 nm laser (visible) Profondeur du champ de balayage 10-300 mm Vitesse de décodage 90fois/seconde Précision 0,1 mm (4 mil) Taux d'erreur de décodage Moins de 1/5 million Interfaces prises en charge USB (standard), RS232 (en option), PS/2 (en option) Angle de balayage Lacet (Skew)45°& Pitch60° Capacité de décodage Code 39, Tension d'alimentation CC 5V Courant de fonctionnement 120mA Courant statique 10mA	AT	5, 6, 9	05
7	Détecteur UV Compact de Faux Billets		AT		05

N°	Désignation	Caractéristiques Principales	Type de local	Compétences	Quantité
		Portable avec Marche/arrêt Automatique, Lampe LED Durable,		5, 7, 9	
8	Compteuse de billets	Compteur de billets avec détection de faux billets sur 3 points - Type de serrure Électronique Matériau Plastique Portable Type de fixation : Montage au sol Type de contrôle : Contrôle Clé Composants inclus câble	AT	5, 7, 9	05
9	Balance de caisse	Numérique code-barres Fonction : comptage/pesage/impression de codes-barres Grand écran LED Affichage LCD double face HD Alimentation CA : 110-240 V CC : 21 V.	AT	6, 7,8, 9, 10	05
10	Lecteur de chèque	Port USB RS232 Processeur ARM 50MPS Lecture des pistes CMC7	AT	6, 7,8, 9, 10	05

N°	Désignation	Caractéristiques Principales	Type de local	Compétences	Quantité
11	Onduleur de caisse	UPS 2000VA (1200W) 230V Alimentation d'énergie : Line-Interactive AVR USB/RJ45 4X Prises Affichage LCD	AT	6, 7,8, 9, 10	05
12	Scanneur douchette de caisse enregistreuse	Sans fil CCD, lecteur de codes-barres automatique USB compatible avec ordinateurs portables PC et MAC, NSL6 Technologie de connectivité USB Nombre de batteries 1 Lithium-ion - incluse(s)	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	05

2.1.2. Outils et instruments

Cette catégorie comprend les outils et les instruments servant à agir sur la matière, à exécuter un travail, à faire une opération ou à prendre des mesures. Ils peuvent être mécaniques ou manuels. On y trouve également des petits outils et instruments mis à la disposition des apprenants. Pour prévenir les pertes, les disparitions et les bris, pour assurer la disponibilité, il faut mettre en place des mesures particulières de gestion.

N°	Désignation	Description	Type de local	Compétence	Quantité
1	Tiroir-caisse	En Fer, Billets & Pièces - 5 Bacs Réglables Pièces, 4 Compartiments Billets, Une Fente Chèques - Ouverture Manuelle Avec Clés - 33x37cm Dimensions du produit (L x l x h) 37 x 33 x 9,5 cm;	AT	6, 7, 8, 9, 10	05
2	Stylo détecteur de faux billets de banque	A encre, Matériau Plastique, Type de point Medium Caractéristique spéciale : Séchage rapide	AT	5, 7, 9	25
3	Papier pour imprimante reçu	Taille du rouleau : 57 x 35 mm. Sans BPA.	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	05
4	Afficheur client	Câble USB, afficheur LCD	AT	6, 7,8, 9, 10	05
5	Calculatrice	Batterie Solaire et double CS19, Calculatrice de Bureau à 12 Chiffres avec Grand écran LCD	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	25
6	Paire de ciseaux	Ciseaux ménagers pour papier et bandes avec poignée en caoutchouc – Acier inoxydable	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	25
7	Dateur Universel	Tampon dateur S120 date en chiffres internationaux 4 mm 104686, hauteur des			05

		caractères 4 mm, bleu Taille 7 x 4 x 2,5 cm Matériau Plastique Caoutchouc	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	
8	Spécimen de carte bancaire	Visa, confort, équilibre, cauris, GIMAC Piste magnétique, 574x371 jpeg	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	25
9	Spécimen de billet à ordre	Papier format 1676x572 jpeg	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	25
10	Spécimen de lettre de change	Papier format 1090x572 jpeg	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	25
11	Spécimen d'un chèque	Classique ou portefeuille 1200x501 jpeg	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	25

2.1.3. Matériels de sécurité

Cette partie concerne tout objet nécessaire à la sécurité au travail.

N°	Désignation	Description	Type de local	Compétence	Quantité
1	Extincteur à poudre	Capacité : poudre de 5 kg. Type ABC avec supports murales et ancrages appropriés.	AT	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	3
2	Lunettes de sécurité	Lunettes de lecture pour homme et femme et de protection pour ordinateurs et écrans - Monture pliable à plat ultra fin- 0,0 à +2,5	AT	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	25
3	Masque anti-poussière	Portatif, standard En 149 : 2001 + A1 : 2009	AT	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	100
4	Habillement à l'usage de l'ensemble	Blouse avec deux poches larges et une poche, tissu poly coton avec broderie du nom.	AT	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	25

5	Trousse de premiers soins	Pince multifonction, marteau brise-vitre, tire-tique, flacons vides, extracteur de venin, thermomètre, pansements auto-adhésifs : pièces bandage, tourniquet avec barre métallique, lingettes antiseptiques, rouleaux d'adhésifs, couverture d'urgence, pansements sutures adhésives, Ciseaux d'urgence, gazes stériles : pansements anti-ampoules, gels pour soulagement des brûlures, bandage triangulaire, paire de gants jetable, Cotons-tiges , élastique bleu garrot, Épingles de sûreté, Masque de réanimation RCR, Patch de refroidissement de la fièvre, Boîte à pilules.	AT	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	05
6	Caméras de surveillance	Camera Ip wifi-vue à 360° - 3MP avec audio bidicorrectionnel- suivi automatique-vision nocturne en couleur – alarme sirène Q30S	AT	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	En fonction des angles morts du site de travail
7	Alarmes antivol	Alarmbox 100db	AT	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	05
8	Bouton d'urgence	AJAX-AJ-Button-W	AT	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	05
12	Coffre-fort blindé	Coffre-fort électronique LCD 73x40x36 cm - Coffre-fort avec code extra large - Verrouillage clavier numérique, Étagère réglable x 2	AT	6, 7,8, 9, 10	05
10	Aimant à tags antivol	Force magnétique 20000GS Crochet pour système RF8,2 MHz EAS	AT		05

		Fréquence: 8,2 MHz. Applicabilité: convient à toutes sortes d'étiquettes RF 8,2 MHz.		6, 7,8, 9, 10	
11	Clé d'identification/ badge d'identification	Carte RFID 86*54mm Imprimées Puce mifare 1K	AT	6, 7,8, 9, 10	25

2.1.4. Matière d'œuvre et matière première

Dans cette section, on précise la matière d'œuvre nécessaire à la prestation du programme à un groupe de 25 élèves.

N°	Désignation	Description	Type de local	Compétence	Quantité
1	Bloc-notes format A4	A Spirale (Reliure Intégrale Petits Carreaux|80 Feuilles Détachables, Papier Clairefontaine 80g| - Couverture en Carte Enduite Souple et Résistante - Classic	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	50
2	Règles de 30cm	Résistante aux chocs gradués en millimètres. Légère se range facilement dans un cartable	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	30
3	Stylo à bille	Type de matériau Acier allié Type de pointe : Extra fine Couleur d'encre Bleu, noir, rouge	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	150
4	Crayons ordinaires	HB Embout Peint - Ergonomique et Triangulaire - en Bois Certifié 100% FSC	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	50
5	Registre	Dimensions 29,7x21cm - A4 - Imprimé quadrillé 5x5 - petits carreaux - papier intérieur 90 grammes - 200 pages numérotées	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	25
6	Rame de papier format A4	Ramette de 500 feuilles de papier A4 80 g/m² Blanc	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	05
7	Gomme	Blanches, Efficace, Matériau Plastique Caoutchouc synthétique	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	50
8	Cachets rond	Tampon rond avec motif ou logo Shiny R-517, Ø 17 mm - Logo auto-encreur ou	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	05

		logo avec texte personnalisé			
9	Facturier format A4	Manifold Factures 21 x 29,7 cm avec mention TVA 50 feuillets Dupli autocopiants	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	25
10	Éponge humide pour les doigts	Matériau : plastique + éponge. Couleur : aléatoire.	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	25
11	Serviettes de nettoyage	Microfibre, Tout Usage, Dimensions du produit (L x l x h) 29,97 x 29,97 x 0,1 cm; 929,86 grammes Matériau Coton Mélange de polyester Caractéristiques Super absorbant, léger	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	50

2.1.5. Mobilier et équipement de bureau

Cette section précise les ameublements non fixés et non intégrés aux immeubles, par exemple des chaises, des pupitres des bureaux, des tables de travail, des fauteuils, etc.

Désignation	Description	Type de local	Quantité
Bureau formateur	1500x750X750 mm	Salle de classe	1
Tableau blanc	1m40x1m40	Salle de classe	1
Ordinateur portable de 15 po DELL	Disque dur 160 GO, Mémoire vive 1 GO processeur double cores de 2 GHZ DDR Lecteur-graveur CD-DVD carte graphique modem intégré, cartes réseaux 1 GO 3 Ports USB, Clavier AZERTY, Souris USB, Fire wire compatible avec les projecteurs, tous raccords	Bureau formateur	3
Réseau Ethernet	Système pour 24 machines et tous les appareils informatiques et bureautiques en réseau	Salle de classe et bureau formateur	1

Désignation	Description	Type de local	Quantité
Réseau sans fil, WIFI	Système pour que l'ensemble des unités informatiques installées soient connectées dans le périmètre du centre de formation	Salle de classe et bureau formateur	1
Internet	Système avec serveur pour desservir toutes les unités informatiques et bureautiques de la structure de formation	Salle de classe et bureau formateur	1
Imprimante couleur	Imprimante compatible avec le logiciel de formulation des recettes	Bureau formateur	1
Armoire de rangement	En métal, 0,82mx1, 22mx0, 33m	Atelier	2
Bibliothèque	1220x1800x300mm en bois massif	Bureau formateur	1
Chaise pour personnel enseignant	Noire, ajustable (hauteur et dos) 5 roulettes	Bureau formateur	4
Classeur	Brand format, ouverture latérale (3 tiroirs), métal	Bureau formateur	2
Poubelle de bureau	Plastique 380x350x400mm	Bureau formateur	2
Présentoir pour revues	4 tablettes réglables, métallique 200x1850mm	Bureau formateur	1
Table d'utilité	750x1500x750mm	Bureau formateur et atelier	6
Taille-crayon	Modèle conventionnel métallique, à suspendre	Bureau formateur et atelier	3

2.1.6. Matériel audiovisuel et informatique.

Cette section précise les appareils, équipements associés à l'informatique, par exemple, un ordinateur, un projecteur, une imprimante, un logiciel et un didacticiel, un film, une vidéocassette, un diaporama, etc.

Désignation	Description	Type de local	Quantité
Ecran de projection	Au mur ou mobile	Salle multimédia	2
Lecteur DVD et moniteur (TV) :	Avec support, TV, LCD de 100 mm	Salle multimédia	1
Vidéoprojecteur	2500 lumens avec deux lampes supplémentaires et tous les raccords pour les ordinateurs, alimentation de 220-1-50	Salle multimédia	1
Rétroprojecteur	A 2 lampes, complets avec 2 lampes supplémentaires	Salle multimédia	2
Classeur latéral	A devants fixes, 4 tiroirs	Bureau formateur	3
Logiciel spécialisé	Pour la formation	Salle de classe	26
Classeur de dessus de bureau	En plastique, trois niveaux pour format A4	Salle de classe	25
Appareil photo numérique	Pour capture d'images	Salle multimédia	5
Micro-ordinateur portable	Pour formateur	Bureau formateur	6
Micro-ordinateur PC	Pour apprenant	Salle multimédia	26
Connexion internet	Pour accès internet au niveau de la structure (live box)	Salle multimédia	3
Photocopieur/scanneur	Pour multiplication des documents, canon IR 2025	Salle multimédia	2
Imprimante	Pour impression des documents, Hp laser couleur	Salle multimédia	3

2.1.7. Matériel didactique

Cette section précise les livres, dictionnaires, manuels techniques et fascicules destinés aux apprenants, ouvrages de référence et revues, cartes, diagrammes, tableaux et graphiques, planches, etc.

N°	Désignation	Description	Type de local	Compétence	Quantité
1	Ouvrage de référence et revues	Voir références à la fin du document Ensemble des volumes de la bibliothèque du département de caissier	SC	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	05
2	Cartes, tableaux, graphiques etc.	Affiches de sécurité, documents descriptifs des machines de l'atelier.	SC	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	05
3	Document information	La santé et la sécurité dans les ateliers de formation	SC	6, 7, 8, 9, 10	05
4	Lexique du métier de caisse	Marché international, au Cameroun, en Afrique	SC	5, 6, 7, 8, 9, 10	05
5	Loi et règlements sur la protection du consommateur	fixe les règles applicables dans le domaine de la protection du consommateur et la répression des fraudes s'y rapportant	SC	5, 6, 7, 8, 9, 10	05
6	Livrets techniques des machines	Utilisation et entretien des machines	SC	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	en fonction du nombre de machines
7	Joseph BONGLONG&all,	Système Comptable OHADA, Tome III, 1ère édition Audico plus, 2007.	SC	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	09
8	I.KAMGO, J. BONLONG,	Comptabilité Pratique et Facile, Tome 2, 3ème édition, 2010.	SC	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	09
9	Bruno Bachy et Michel Sion	Analyse Financière des comptes consolidés Normes IFRS, 2ème édition Dunod, Paris, 2009.	SC	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	09

N°	Désignation	Description	Type de local	Compétence	Quantité
10	Claude Demeure	Aide Mémoire Marketing, 6-me édition, Dunod, Paris, 2008	SC	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	09
11	Jacques Richard et Christine Colette	Comptabilité générale, système Français et normes IFRS, 8ème édition Dunod, Paris, 2008	SC	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	09
12	Pierre Longin et Henri Denet	Construisez votre qualité, toutes les clés pour une démarche qualité gagnante, 2ème édition Dunod, Paris, 2008.	SC	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	09
14	Cathérine Lalanne-Gobet	Créer un nom de marque et un nom de domaine, édition Organisation Groupe Eyrolles 61, bd Saint-Germain 75240, Paris Cedex05,2009.	SC	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	09
15	Hilarion Alain Bitsamana	Dictionnaire de droit OHADA.	SC	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	09

2.2.RESSOURCES PHYSIQUES

Les ressources physiques du guide d'organisation présentent ici les renseignements portant sur les aménagements qu'exige la mise en œuvre d'un référentiel de formation pour le métier de Caissier. Pour la construction d'une nouvelle structure de formation, ces informations sont essentielles. Que ce soit les classes, les laboratoires, les ateliers ou les espaces de travail, les informations présentées permettent de mettre en évidence les besoins de création, d'adaptation et de modification des locaux et des installations existantes.

Tout aménagement est dépendant de son contexte d'apprentissage. Il est donc important de mettre en relation les aménagements et les activités d'apprentissage. Vu dans ce sens, à l'occasion de l'implantation d'un nouveau référentiel conçu selon l'APC, si la situation et les moyens le permettent, il faut procéder à la mise à niveau de l'ensemble des dispositifs de formation.

Des plans d'aménagements des locaux et des équipements devant répondre aux exigences de la formation doivent donc être suggérés. Les espaces délimités doivent être bien calculés en tenant compte du nombre d'apprenants et du poste de travail, du nombre d'appareils et du type d'équipement utilisé dans les ateliers et les autres locaux.

La mise en place de certaines installations exige le respect des normes et de règlements.

2.2.1. Types d'aménagement physique à considérer

Les locaux

Locaux	Longueur en m	Largeur en m	Total en m^2	Durée : 1185 heures	
				Heures	%
Vestiaire	5	2,5	12,5		
Magasin de stockage (MA)	7	5	35		
Bureau des formateurs (BP)	4,5	3	13,5		
Laboratoire (LB)	6	4	24		
Atelier des travaux pratiques (AT)	18	10	180	870	73
Salle de classe (SC)	10,5	7	73,5	315	27
Bloc administratif	10	4	40		
Salle multimédia	20	7	140		
Bibliothèque	20	7	140		
Infirmerie et salle de repos	5	4	20		
Salle de conférence	20	9	180		
Salle des formateurs	10	5	50		
Blocs de toilettes	7	3	21		

Pour répondre aux normes de sécurité, les locaux doivent être spacieux. La ventilation naturelle doit être en phase avec l'orientation des bâtiments et la ventilation mécanique ou la climatisation devra

être une nécessité. L'approvisionnement en éclairage naturel et en électricité doit être adéquat. La porte de secours doit être prévue.
Tout ce qui est présenté dans le tableau est à titre indicatif, car chaque structure de formation doit prendre en compte les réalités de son environnement. Ce qui compte, c'est l'aménagement des espaces qui puissent assurer le développement efficace des compétences des apprenants et la sécurité de la formation.
Pour la mise en place de certains équipements, les normes et les règles de protection de l'environnement, les normes de construction particulières doivent être respectées. Il faudra tenir compte de l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, de l'extraction mécanique de toutes formes de pollution, de l'étanchéité des espaces aux insectes et autres rampants.

Le vestiaire.

Avant d'entrer dans l'atelier, les apprenants et formateurs devront se changer et se laver les mains au niveau du vestiaire devant être maintenu toujours propre et doté d'un équipement sanitaire approprié.

La salle de stockage des matières d'œuvre et matériels.

Les matières d'œuvre seront stockées dans une salle gérée un magasinier ou par un formateur. La sortie de ces matières d'œuvre et matériels sera consignée dans une fiche de décharge et répertoriée dans une fiche de stock, selon le type de pratique à réaliser.

Le bureau des formateurs.

Le bureau est aménagé pour contenir trois postes de travail équipé chacun d'un ordinateur connecté au réseau internet haut débit. Ce bureau pourrait servir à la recherche et à la préparation des séances de formation.

L'atelier des travaux pratiques.

Les aires de travail en atelier, vu leur usage, leurs dimensions et leurs caractéristiques, devraient être dotés de conduites d'eau, comprimés en air et de gaz. Les normes d'alimentation en ventilation et en électricité devront être respectées pour assurer la sécurité des formateurs et des apprenants. Il faudrait aménager ici un espace des séances de formation théorique et un espace de stockage d'intrants.
Des aires de regroupement isolé s'avèrent nécessaires pour les travaux d'équipe.
Un plan d'aménagement de l'atelier est proposé en annexe.

La salle de formation.

Pour un effectif de 25 apprenants, la salle devrait contenir 3 rangées de tables et un bureau de formateur.
Chaque table devrait avoir 120 cm de long, 80 cm de large et 2 chaises. La mobilité dans la salle devrait être favorisée par des espaces prévus à cet effet.
Un plan d'aménagement d'une salle de formation est proposé en annexe.

Le boc administratif.

Le bloc administratif sera constitué du bureau du chef de la structure, du secrétariat, de l'infirmerie, du service de finances, du service de suivi de stage, de la salle de conférence.

La salle multimédia.

La salle multimédia devrait être aménagée pour contenir 25 postes de travail pour les apprenants et 1 poste pour le formateur. Cette salle devrait être connectée à l'internet haut débit. Un espace d'impression et de reprographie devrait être prévu.

La bibliothèque.

La bibliothèque est commune pour la structure de formation. C'est le lieu où seront déposés les ouvrages de référence pour le métier de Caissier et tous les documents nécessaires à la formation.

La salle de conférence.

Celle-ci est réservée pour les grandes réunions et les fêtes. Elle devrait être spacieuse et contenir au moins 200 places.

La salle des formateurs.

La salle des formateurs est celle destinée aux préparations ou aux causeries pédagogiques**.**

Les blocs de toilettes.

Deux blocs de toilettes pourraient être construits. Un au niveau du bloc administratif et l'autre au niveau de la salle des cours théoriques et travaux pratiques.

Autres aménagements.

Circuit d'alimentation en eau, de drainage des eaux pluviales et de traitement des eaux usées.

Pour l'alimentation en eau, un château d'eau d'une capacité de 5000l pourrait être construit. Il sera réalisé en béton armé, implanté à proximité de la borne d'eau de la société de distribution (CAMWATER) à une hauteur minimale de 12m par rapport au niveau de la plateforme. La réserve sera alimentée simultanément par le forage et le branchement de la société de distribution d'eau (CAMWATER). Le branchement Camaret sera exécuté à partir d'une dérivation de la borne existante. Les eaux issues du forage seront analysées et approuvées avant leur raccordement.

Pour le drainage des eaux pluviales, il sera construit une cunette de 40cm au pied du talus. Les eaux de ruissellement seront quant à elles déversées directement dans cette cunette. La cunette est raccordée au caniveau public de la route. Il sera réalisé une forme de pente pendant la mise en œuvre des pavées pour diriger les eaux de ruissellement. Pour le traitement des eaux usées, une fosse septique toute eau, à 3 compartiments de 10 m^3 sera construite avec tous les dispositifs d'infiltration, d'évacuation, d'épuration et de filtration.

Alimentation en électricité et éclairage public.

La structure de formation sera dotée de 3 sources d'énergie :

Energie normale produite par la société de distribution d'énergie électrique (ENEO) :

Le poste de transformation pour l'alimentation du centre sera de type sur poteau de caractéristiques 30kv/400v 160KVA. Le poste sera raccordé au réseau par une liaison souterraine à partir de la ligne de la société de distribution d'énergie électrique (ENEO) longeant la voix principale. Le poste de transformation est logé dans le bloc technique situé à l'entrée du centre.

<u>Energie de secours produite par un Groupe Électrogène</u>

L'installation électrique du centre sera secourue par un Groupe Électrogène. La capacité du groupe électrogène est de 100KVA. Le groupe électrogène sera doté d'une réserve de carburant de 2000l pouvant assurer une autonomie de 3 jours.

<u>Energie solaire destinée en priorité pour l'éclairage de chaque bâtiment</u>

Les bâtiments de l'administration, le Centre de documentation et d'information, le centre multimédia, les salles de classe et les ateliers seront chacun dotés d'une centrale solaire, 10h de fonctionnement par jour, 3 jours d'autonomie.

Le branchement de chaque bâtiment aura pour origine de branchement le tableau General basse tension situé dans le bloc technique à l'entrée du centre.

Alimentation téléphonique et en réseau internet

La connexion aux différents réseaux sera assurée par des passerelles GSM. La liaison du local informatique vers les bâtiments sera réalisée en câble fibre optique cheminant en souterrain dans les buses PVC de 63.

2.2.2. SCENARIO DE RECHANGE

La formation professionnelle développe les compétences rattachées directement à l'exercice d'un métier. Dans les milieux où les ressources humaines et financières sont limitées, cette formation représente un défi à relever. Pour y parvenir, trois conditions doivent être réunies, à savoir :

- Disposer d'instruments de qualité ;
- Avoir accès à des personnes de qualité ;
- Disposer d'équipements et de matières d'œuvre permettant de recréer ou d'accéder à un environnement représentatif de la fonction de travail visée.

Pour remplir la première condition, la documentation dans le cadre de la démarche d'ingénierie pédagogique, le matériel didactique et d'évaluation ont été produits.

La réponse appropriée à la deuxième condition est la sélection rigoureuse des nouveaux formateurs, la formation et le perfectionnement du personnel en place.

Une formation de qualité exige un minimum d'équipements et de matières d'œuvre. Les ressources financières étant rares, il faut chercher systématiquement le partenariat avec les entreprises pour contribuer à l'augmentation du potentiel des structures de formation et à faciliter l'accès aux ressources professionnelles.

Les principales pistes à explorer sont les suivantes :

- La production et la commercialisation des biens et des services ;
- La formation en entreprise ;
- Le partage d'équipements avec les entreprises (locaux, machines) ;
- La collaboration à l'entretien du parc immobilier et des équipements de la structure de formation ;
- L'organisation des services aux entreprises comme la formation et le perfectionnement du personnel.

La production et la commercialisation des biens et des services

La formation professionnelle exige que les apprenants soient placés en situation de production des biens et des services à travers l'exercice de l'apprentissage du métier. Cette production pendant la formation donne lieu à une valeur commerciale. Il est donc possible d'exploiter ce potentiel pour contribuer à une partie du coût de financement d'une structure de formation. Cependant, il faudra développer un cadre rigoureux qui vise à assurer aux apprenants une bonne formation au détriment de la production et d'autofinancement.

Pour les activités de commercialisation, il faudrait envisager une révision des lois et des règlements qui régissent la gestion des structures de formation, accordant à celle-ci une certaine autonomie et une autorisation de disposer une partie des profits réalisés.

Ces activités de commercialisation nécessitent une révision des modes de gestion des structures de formation afin d'assurer une transparence de gestion, un processus rigoureux de compte rendu et de vérification.
Ces activités de commercialisation nécessitent également une sensibilisation de la communauté pour éviter de considérer les apprenants comme des personnels disponibles à bon marché. Ces activités, considérées comme une concurrence déloyale pour certains, pourraient nuire à la mission de la structure de formation et à son rayonnement.

La formation en entreprise

Dans un contexte où l'accès aux équipements spécialisés est limité, il est avantageux d'établir un partenariat avec les entreprises. Pour cela, il est proposé une approche selon laquelle, l'exploration et l'apprentissage de base se réalisent à la structure de formation et par la suite, le stage en entreprise pourrait compléter la formation, développer la dextérité et approfondir certaines notions ou compétences en relation avec l'environnement de l'entreprise.

Le partage d'équipements avec les entreprises

Dans certains domaines, il est possible que la structure de formation fasse l'achat d'équipement, seul ou avec les entreprises. Cet équipement sera mis partiellement à sa disposition, selon des modalités précises. Cette forme de collaboration permet à la structure de formation de réduire les coûts de d'implantation et de réaliser la formation tout en permettant aussi aux entreprises du milieu d'avoir accès à certains équipements qu'elle ne pourrait pas normalement se procurer.

La collaboration à l'entretien du parc immobilier et des équipements de la structure de formation

Il est possible d'obtenir la collaboration des entreprises du milieu pour l'entretien ou le renouvellement d'une partie du parc d'équipements, puisqu'il est de l'intérêt des deux parties que ce parc demeure disponible et fonctionnel.

L'organisation des services aux entreprises comme la formation et le perfectionnement du personnel

Par la voie d'échanges, la structure de formation peut offrir aux entreprises des places pour la formation de son personnel en contrepartie de leur contribution à l'appui pour la formation (matériel, équipement, entretien, stage en entreprise, etc.).
Ce type de scénario ne peut être généralisé et uniformisé, mais peut être adapté au contexte du milieu d'implantation de chaque structure de formation.
Les bâtiments de l'administration, la bibliothèque, le centre multimédia, la salle de classe et l'atelier seront chacun dotés d'une centrale solaire, 10h de fonctionnement par jour, 3 jours d'autonomie. Le scenario d'alimentation du réseau d'éclairage de chaque bâtiment est comme suit :

- centrale solaire en bon état de fonctionnement=Alimentation électrique par l'énergie solaire ;
- centrale solaire en panne=Alimentation électrique par ENEO ou par groupe électrogène.

Les puissances des kits solaires sont les suivantes :

- Administration : 8 KVA
- salle de classe : 8 KVA
- stelier : 8 KVA
- bibliothèque : 8 KVA

- salle multimédia : 20 KVA

Le branchement de chaque bâtiment aura pour origine de branchement le Tableau Général Basse Tension situé dans le bloc technique à l'entrée du centre.

L'éclairage public du pourtour de la plateforme sera assuré par candélabre solaire 1x84w.

Alimentation téléphonique et en réseau internet

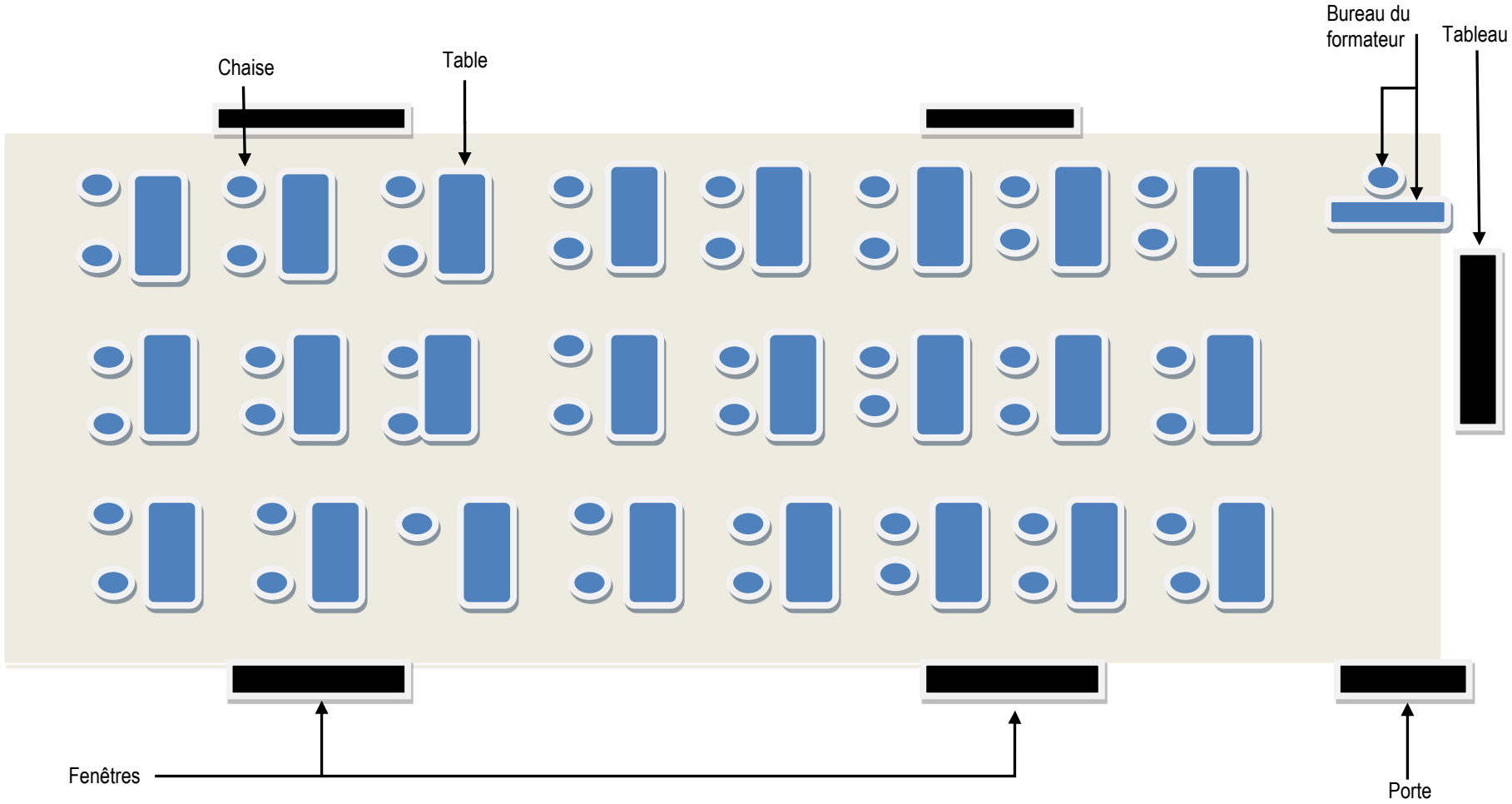
La connexion aux différents réseaux sera assurée par des passerelles GSM situé dans la salle multimédia. La liaison du local informatique vers les bâtiments sera réalisée en câble fibre optique cheminant en souterrain dans les buses PVC de 63.

Les systèmes d'alarme et de détection

Les aires de sports

Le parking

PLAN D'AMENAGEMENT (PROPOSITION) D'UNE SALLE DE CLASSE



EXEMPLE DE PLAN DE MASSE D'UNE STRUCTURE DE FORMATION



Légende	
Code	Désignation
P1	Parking Visiteur/Service
P2	Parking Personnel
P3	Parking des Cadres
1-1	Guérite 1
1-2	Locaux techniques
2	Administration
3	CDI
4	Auditorium
5	Bloc Pédagogique
6	Restauration

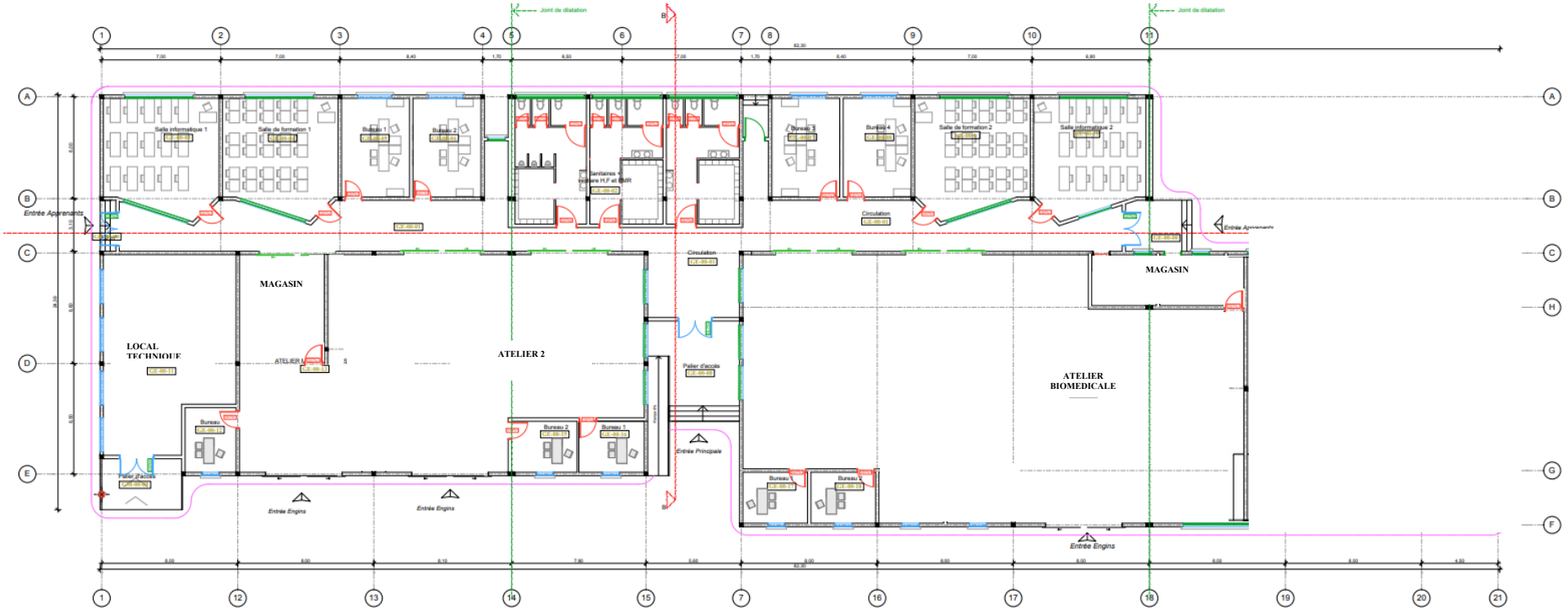
Extension

1-3	Guérite 2
7	Logement Formateurs
8	Logement Apprenants
9	Logement d'Astreinte
	Voie véhicule extension

VRD

Circulation Véhicule
Trottoir
Plateforme
Circulation Piétonne
Parking

EXEMPLE DE PLAN D'OCCUPATION D'ATELIER, METIER CAISSIER



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

- www.mels.gouv.qc
- www.ooreka.fr/contact
- https://fr.wikipedia.org/wiki/caisier
- https://www.dunod.com
- https://www.amazon.com.be