

RÉPUBLIQUE DU CAMEROUN
PAIX – TRAVAIL – PATRIE

COOPÉRATION CAMEROUN
BANQUE MONDIALE

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

UNITÉ DE COORDINATION DU PROJET

COORDINATION TECHNIQUE DE LA COMPOSANTE
II



REPUBLIC OF CAMEROON
PEACE – WORK – FATHERLAND

CAMEROON – WORLD BANK
COOPERATION

SECONDARY EDUCATION AND SKILLS
DEVELOPMENT PROJECT

PROJECT COORDINATION UNIT

TECHNICAL COORDINATION OF COMPONENT II

REFERENTIEL DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Selon l'Approche Par Compétences (APC)

GUIDE D'ORGANISATION PEDAGOGIQUE ET MATERIELLE

SECTEUR : AGRO INDUSTRIE

METIER : CAISSIER/CAISSIERE

NIVEAU DE QUALIFICATION : OUVRIER QUALIFIE



EQUIPE DE REDACTION

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

TABLE DES MATIERES

EQUIPE DE REDACTION	2
TABLE DES MATIERES	3
REMERCIEMENTS	4
ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES.....	5
LISTE DES PERSONNES CONSULTÉES	6
I. INTRODUCTION ET PRÉSENTATION DU GUIDE D'ORGANISATION PÉDAGOGIQUE ET MATÉRIELLE	7
II. BUTS DU RÉFÉRENTIEL DE FORMATION.....	9
III. DESCRIPTION DU REFERENTIEL DE FORMATION	10
IV. ORGANISATION DE LA FORMATION.....	13
IV-1- CONDITIONS D'ADMISSION	13
IV -2- PRÉSENTATION DU LOGIGRAMME	14
IV-3- PRÉSENTATION DU CHRONOGRAMME.....	16
IV-4- MODES D'ORGANISATION À PRIVILÉGIER	19
IV-5- PROMOTION DU PROGRAMME.....	22
V. LES RESSOURCES HUMAINES	23
V-1- QUALIFICATIONS PROFESSIONNELLES	23
V-2- BESOINS QUANTITATIFS EN MATIÈRE DE RESSOURCES HUMAINES.....	24
V-3- ORIENTATION DU RECRUTEMENT ET COMPÉTENCES RECHERCHÉES	24
V-4- PERFECTIONNEMENT DES FORMATEURS	25
VI. L'ORGANISATION PHYSIQUE ET MATÉRIELLE.....	27
VI- 1- RESSOURCES MATÉRIELLES.....	27
VI-1-1 <i>Machinerie, équipement accessoires</i>	28
VI-1-2 <i>Outils et instruments</i>	32
VI-1-3 <i>Matériels de sécurité</i>	34
VI-1-4 <i>Matière d'œuvre</i>	35
VI-1-5 <i>Mobilier et équipement de bureau</i>	37
VI-1-6 <i>Matériel audiovisuel et informatique</i>	39
VI-1-7 <i>Matériel didactique</i>	40
VI- 2- RESSOURCES PHYSIQUES.....	43
VII. SCENARIO DE RECHANGE	43
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	50
EQUIPE DE VALIDATION	51

REMERCIEMENTS

Ce Guide d'Organisation Pédagogique et Matérielle (GOPM) 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 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 au métier de Caissier (niveau de qualification : Ouvrier) et sa valorisation au Cameroun.

En outre, nous apprécions à sa juste valeur la collaboration avec les différents acteurs de la formation professionnelle (Experts-Métiers, Formateurs et Entreprises) dans le cadre de la rédaction des contenus du présent Guide d'Organisation Pédagogique et Matérielle (GOPM).

Que ces acteurs consultés, dont les noms figurent sur la liste ci-jointe trouvent ici l'expression de nos remerciements pour leurs disponibilités et leurs contributions.

ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

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

LISTE DES PERSONNES CONSULTÉES

• LES PROFESSIONNELS

N°	NOMS ET PRENOMS	STRUCTURE D'ATTACHE	QUALIFICATION
01	BILKISSOU MISSIRA GOUGOI	ETS ABSAL SERVICES AGRICOLES	PROFESSIONNEL
02	YOUSSEUFFA 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 KOUGOU M T	OUEST PRO COMMUNICATION	PROFESSIONNEL
09	DANTOUO Kelly	ACTION FOOD AND SANITARY SECURITY	PROFESSIONNEL
10	FONO Gisèle	PROLEG SA	PROFESSIONNEL
11	MAIDAKA IZA	JAM SERVICES	PROFESSIONNEL

• LES PEDAGOGUES

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

I. 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 rencontrer, 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 repartis 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, des 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.

II. 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.

III. 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 :

TABLEAU SYNTHÈSE DU PROGRAMME

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

Total	930	675	255	62
		72%	28%	

IV. 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 connaître les conditions d'admission au centre de formation et de promouvoir cette formation.

IV-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.

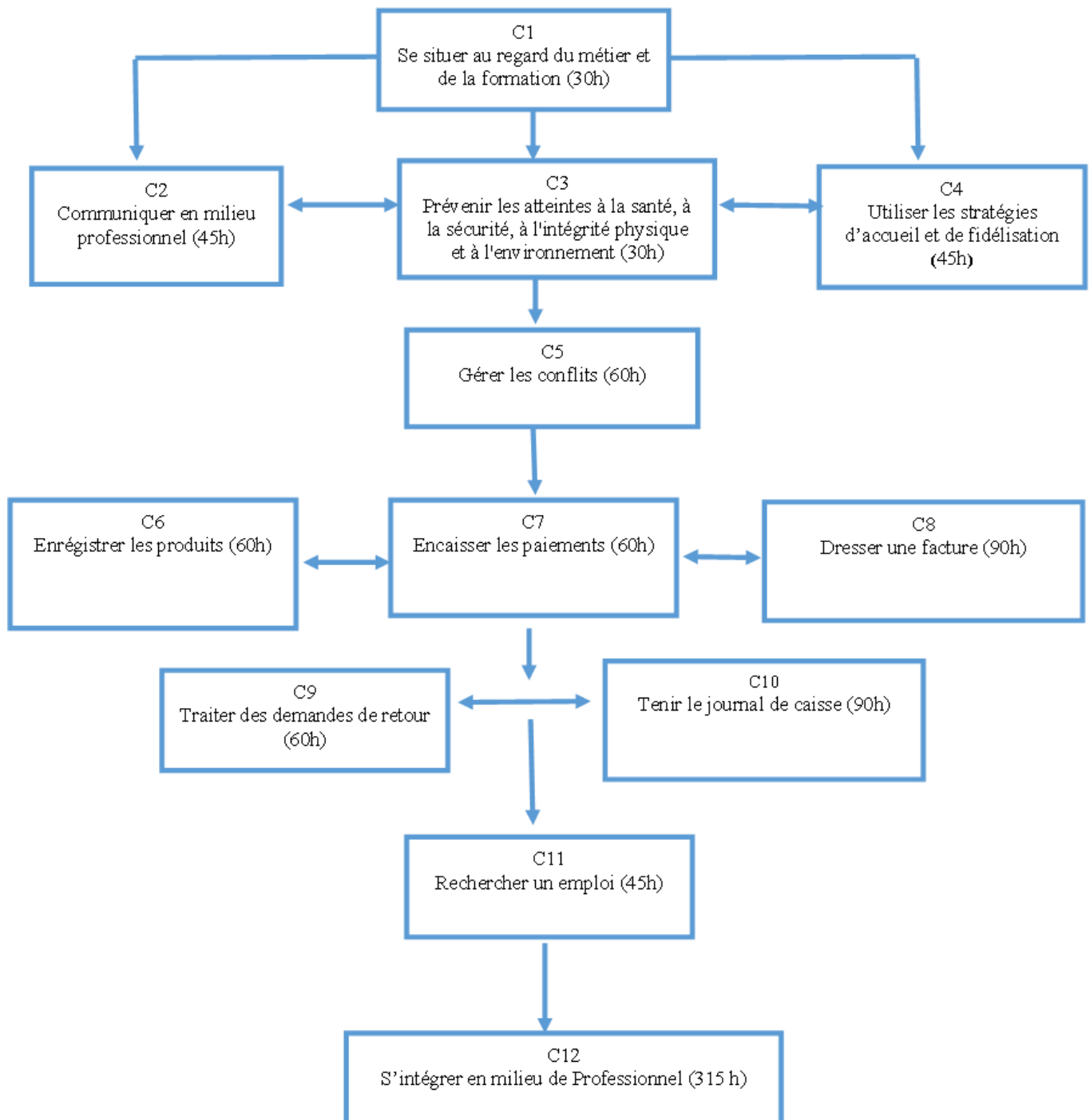
NB. Les diverses séquences de travail imposent le maintien prolongé en position debout

IV -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 :



IV-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

IV-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 repartition 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 à la santé, à la sécurité, à l'intégrité physique et à 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 enregistreuse, 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 enregistreuse, 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	Dresser une facture	90	30% T, 70% P	En salle de classe, atelier ou en entreprise	Vidéo projecteur, ordinateur, imprimante, caisse enregistreuse, 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 enregistreuse, 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 enregistreuse, logiciel de caisse, facturier, registre de caisse, caissette
11	Entreprenariat	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

IV-5- Promotion du programme

Il appartient aux établissements d'enseignement ou au ministère de la formation professionnelle de faire la promotion de leurs programmes de formation professionnelle auprès de la population en général, des apprenants 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 professionnel ;
- 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. LES 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 ententes 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 en lien 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 didactologie et d'andragogie, il sera peut-être souhaitable de recourir aux services du spécialiste 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.

V-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 maîtrise 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.

V-2- Besoins quantitatifs en matière de ressources humaines

Pour l’implantation du référentiel de formation professionnelle du métier de Caissier, le besoin exprimé en ressources humaines est le suivant :

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

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).

V-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.

V-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 informé des équipements nouveaux. À cet effet, le perfectionnement pourrait faire l'objet des domaines suivants :

Domaine technique

- les logiciels de simulation;
- les logiciels de caisse;
- les logiciels de traitement de texte;
- les tableurs;
- les caisses enregistreuses;
- Le tiroir de caisse;
- L'imprimante ticket de caisse;
- L'imprimante ticket-chèque;
- La machine à carte bancaire;
- L'afficheur client;
- Le lecteur de code-barres;
- Le portable de saisie inventaire etc

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, sécurité et 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.

VI. L'ORGANISATION PHYSIQUE ET MATÉRIELLE

Pour déterminer les besoins en matière de ressources physiques 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.

VI- 1- Ressources matérielles

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

VI-1-1 Machinerie, équipements 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

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. Système d'exploitation : Windows 7. Température de stockage : 0 à 60 °C.	AT	6, 7, 8, 9, 10	05

		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
6	Lecteur Code à Barres	Barcode Scanner à Laser Douchette Optique de Haute Vitesse avec USB Filare 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	AT	5, 6, 9	05

		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			
7	Détecteur UV Compact de Faux Billets	Portable avec Marche/arrêt Automatique, Lampe LED Durable,	AT	5, 7, 9	05
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	AT		05

		Fonction : comptage/pesage/impression de codes-barres Grand écran LED Affichage LCD double face HD Alimentation CA : 110-240 V CC : 21 V.		6, 7,8, 9, 10	
10	Lecteur de chèque	Port USB RS232 Processeur ARM 50MPS Lecture des pistes CMC7	AT	6, 7,8, 9, 10	05
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

VI-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 caractères 4 mm, bleu Taille 7 x 4 x 2,5 cm Matériau Plastique Caoutchouc	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	05
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

VI-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,	AT	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	05

		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.			
6	Caméras de surveillance	Camera Ip wifi-vue à 360° - 3MP avec audio bidirectionnel- 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 Fréquence: 8,2 MHz. Applicabilité: convient à toutes sortes d'étiquettes RF 8,2 MHz.	AT	6, 7,8, 9, 10	05
11	Clé d'identification/ badge d'identification	Carte RFID 86*54mm Imprimées Puce mifare 1K	AT	6, 7,8, 9, 10	25

VI-1-4 Matière d'œuvre

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 logo avec texte personnalisé	AT	5, 6, 7, 8, 9, 10	05
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
----	-------------------------	---	----	-------------------	----

VI-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.

N°	Désignation	Description	Type de local	Compétence	Quantité
1	Bureau formateur	Table de Travail PC en aggloméré avec 3 tiroirs et verrou, 150x75x75cm (LxPxH).	Salle de classe	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	01
2	Tableau	Noir à craie 1m40x1m40	Salle de classe	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	01
3	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	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	04
4	Réseau Ethernet	Système pour 30 machines et tous les appareils informatiques et bureautiques en réseau	Salle de classe et bureau formateur	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	01

N°	Désignation	Description	Type de local	Compétence	Quantité
5	Réseau sans fil, WIFI	Taux de transfert de données : 300 Mbps	Salle de classe et bureau formateur	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	01
6	Internet	Modem Home WiFi Taille L : 150 Go	Salle de classe et bureau formateur	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	01
7	Logiciel de caisse	Rover Cash certifié NF 525.	Bureau formateur	6, 7, 8, 9, 10	05
8	Imprimante	Imprimante Bluetooth] thermique 80 mm pour reçus avec support de tiroir automatique, 260 mm/s, avec port USB + Bluetooth pos valley (3 interfaces : USB + Ethernet + série) Couleur Noire	Bureau formateur	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	01
9	Armoire de rangement	En métal, 0,82mx1, 22mx0,33m	Atelier	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	2
10	Bibliothèque	1220x1800x300mm en bois massif	Bureau formateur	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	1
11	Chaise pour personnel enseignant	Noire, ajustable (hauteur et dos) 5 roulettes	Bureau formateur	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	4
12	Classeur	Brand format, ouverture latérale (3 tiroirs), métal	Bureau formateur	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	2
13	Poubelle de bureau	Plastique 380x350x400mm	Bureau formateur	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	2
14	Présentoir pour revues	4 tablettes réglables, métallique 200x1850mm	Bureau formateur	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	1

N°	Désignation	Description	Type de local	Compétence	Quantité
15	Table d'utilité (fiche d'utilité)	Permet d'avoir la codification des produits en stock	Bureau formateur et atelier	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	25
16	Taille-crayon	Modèle conventionnel métallique, à suspendre	Bureau formateur et atelier	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	3

VI-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.

N°	Désignation	Description	Type de local	Compétence	Quantité
1	Écran de projection	16: 9 Portable pour extérieur et intérieur avec Pieds de Support Type de fixation Montage mural Matériau Nylon Dimensions de l'écran 250 x 150 cm Description de la surface d'écran 160° Mode de fonctionnement Manuel Angle de visualisation 160 degrés	Salle multimédia	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	03
2	Lecteur DVD et moniteur (TV) :	Avec support, TV, LCD de 100 mm	Salle multimédia	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	03
3	Vidéoprojecteur	2500 lumens avec deux lampes supplémentaires	Salle multimédia	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	03

N°	Désignation	Description	Type de local	Compétence	Quantité
4	Projecteur à diapositives	Système à 2 carrousels de 2 1 mapes, alimentation 220-1-50	Salle multimédia	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	03
5	Rétroprojecteur	A 2 lampes, complets avec 2 lampes supplémentaires	Salle multimédia	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	03
6	Classeur latéral	A devants fixes, 4 tiroirs	Bureau formateur	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	03
7	Logiciel spécialisé	Iplans-ERP	Salle de classe	6, 7, 8, 9, 10	26
8	Classeur de dessus de bureau	En plastique, trois niveaux pour format A4	Salle de classe	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	25
9	Micro-ordinateur portable	Ordinateur Portable 14" HD (Intel Celeron, RAM 8 Go, eMMC 64 Go, ChromeOS, AZERTY)	Bureau formateur	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	4
10	Micro-ordinateur PC	Ordinateur Portable Tactile 14" HD, PC Portable (MTK MT8183, RAM 8 Go DDR4X, 64 Go eMMC , Arm Mali-G72 MP3, Chrome OS) - Clavier AZERTY	Salle multimédia	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	26
11	Photocopieur/scanneur	Pour multiplication des documents, canon IR 2025	Salle multimédia	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	03

VI-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, 1 ^{ère} 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, 3 ^{ème} 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, 2 ^{ème} édition Dunod, Paris, 2009.	SC	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	09
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, 8 ^{ème} édition Dunod, Paris, 2008	SC	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	09

N°	Désignation	Description	Type de local	Compétence	Quantité
12	Pierre Longin et Henri Denet	Construisez votre qualité, toutes les clés pour une démarche qualité gagnante, 2 ^{ème} 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

VI- 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.

VII. 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 scénario 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
- Atelier : 8 KVA
- Bibliothèque : 8 KVA
- Salle multimédia : 20 KVA

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.

L'éclairage public du pourtour de la plate forme sera assuré par Candélabre solaire 1x84w.

Alimentation téléphonique et en réseau internet

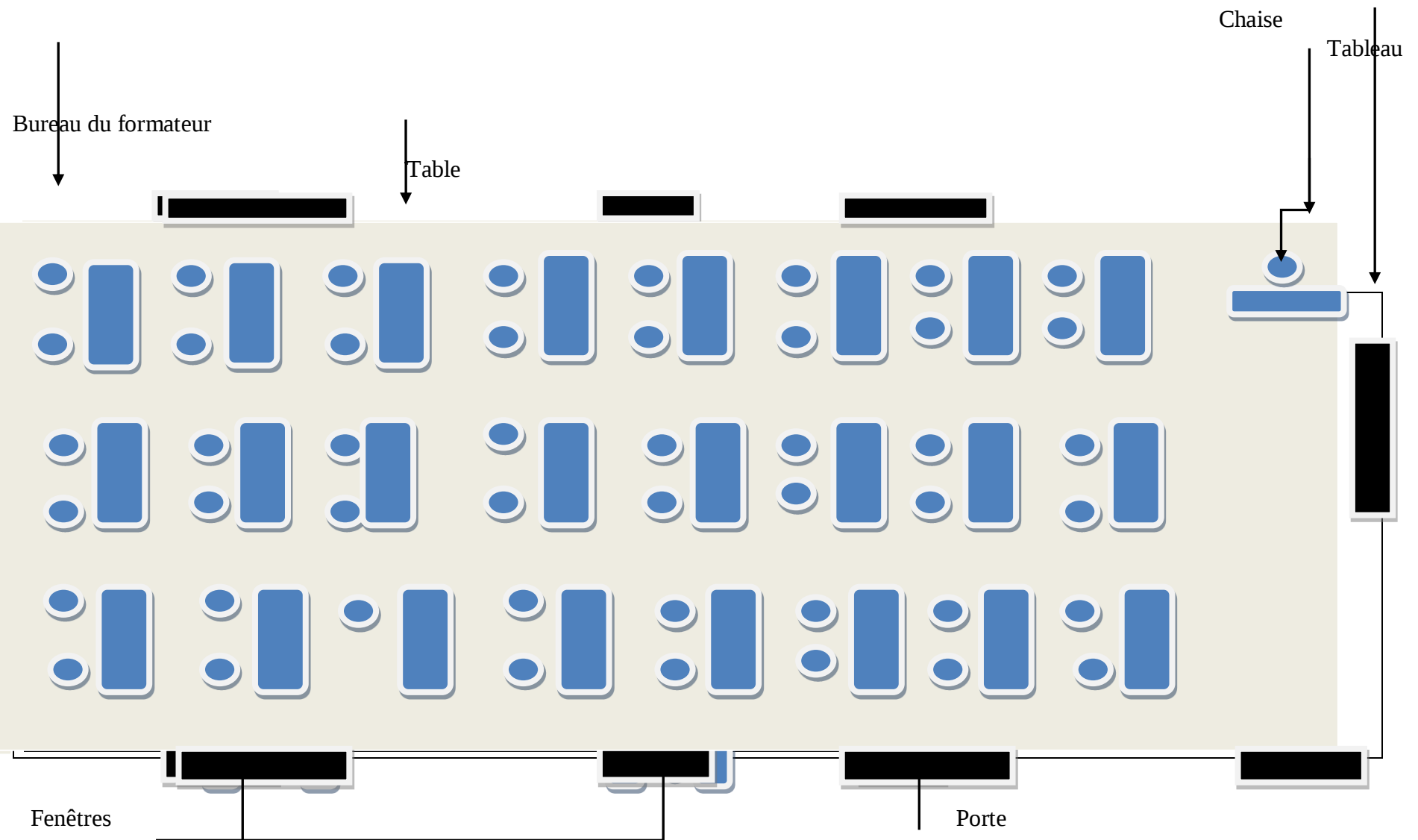
La connexion aux différents réseaux sera assurée par des passerelles GSM situé dans la salle multimédia. La liaison du local informatique vers les bâtiments sera réalisée en câble fibre optique cheminant en souterrain dans les buses PVC de 63.

Les systèmes d'alarme et de détection

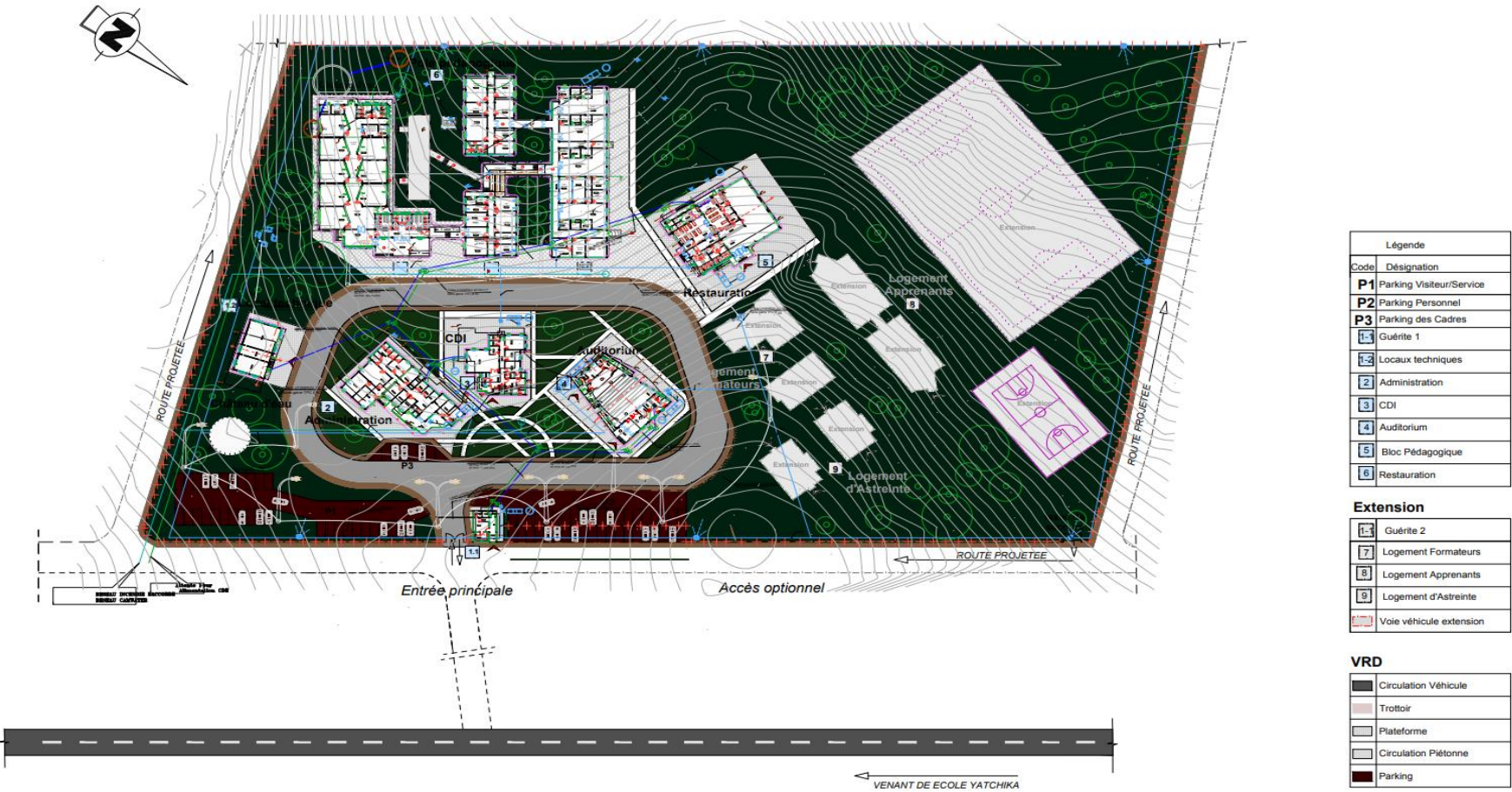
Les aires de sports

Le parking

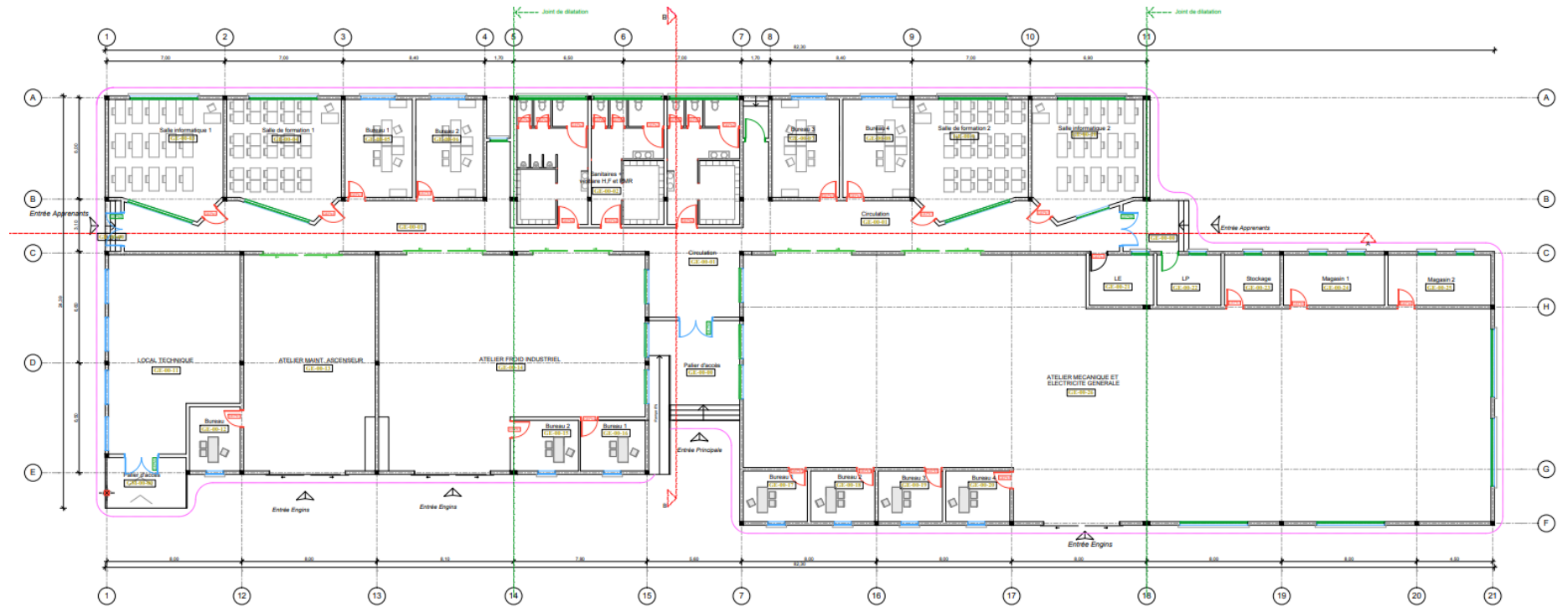
A- PLAN D'AMENAGEMENT (PROPOSITION) D'UNE SALLE DE CLASSE



A- EXEMPLE DE PLAN DE MASSE D'UNE STRUCTURE DE FORMATION



B- 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>

EQUIPE DE VALIDATION

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