

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 II  
-----

## REFERENTIEL DE FORMATION PROFESSIONNELLE

*Selon l'Approche Par Compétences (APC)*

## REFERENTIEL DE FORMATION (RF)

**SECTEUR : AGRO INDUSTRIE**

**METIER : CAISSIER/CAISSIERE**

**NIVEAU DE QUALIFICATION : OUVRIER QUALIFIE**



## EQUIPE DE REDACTION

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

## TABLE DES MATIERES

EQUIPE DE REDACTION .....	2
REMERCIEMENTS .....	4
ABREVIATIONS ET ACRONYMES .....	5
LISTE DES PROFESSIONNELS RENCONTRES .....	6
PRESENTATION D'UN REFERENTIEL DE FORMATION.....	7
PRÉSENTATION DES CONCEPTS ET DES PRINCIPALES DÉFINITIONS .....	8
DESCRIPTION SYNTHESE DU REFERENTIEL DE FORMATION .....	9
PREMIERE PARTIE : OBJETS DE LA FORMATION .....	12
BUTS DU REFERENTIEL .....	13
ÉNONCE DES COMPETENCES. ....	14
MATRICE DES OBJETS DE FORMATION .....	14
LOGIGRAMME .....	17
DEUXIEME PARTIE : .....	18
PRESENTATION DETAILLEE DES COMPETENCES DU REFERENTIEL.....	18
Module N°1 : Métier et formation.....	19
Module N°2 : Communication en milieu professionnel	
20	
Module N°03 : Qualité, Hygiène, Santé, sécurité et Environnement.....	21
Module N° 04 : Fidélisation des clients .....	23
Module N° 05 : Gestion des conflits .....	24
Module N° 06 : Enregistrement des produits .....	25
MODULE N° 07 : Encaissement des paiements.....	26
MODULE N° 8 : Facturation .....	27
MODULE N° 9 : Traitement des demandes de retours .....	28
MODULE N° 10 : Élaboration du journal de caisse.....	29
Module 11 : Entrepreneuriat .....	30
MODULE N° 12 : Stage Professionnel.....	30
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....	33
EQUIPE DE VALIDATION .....	34

## **REMERCIEMENTS**

Ce Référentiel de Formation (RF) 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'Analyse de Situation de Travail (AST) et dont l'aide a été indispensable à la bonne conduite des entretiens et la réalisation des contenus de ce rapport.

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 qui seront significatives à la production d'un Référentiel de Formation Professionnelle, de qualité pour le métier de Caissier/Caissière.

## ABREVIATIONS ET ACRONYMES

APC	Approche Par Compétences
AST	Analyse de Situation de Travail
DFOP	Direction de la Formation et de l'Orientation Professionnelle
DQP	Diplôme 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
REVA	Référentiel d'Évaluation
RF	Référentiel de Formation
RMC	Référentiel Métier-Compétences
SND30	Stratégie Nationale de Développement du Cameroun 2030
VAE	Validation des Acquis de l'Expérience

**LISTE DES PROFESSIONNELS RENCONTRES**

<b>N°</b>	<b>NOMS ET PRENOMS</b>	<b>STRUCTURE D'ATTACHE</b>	<b>QUALIFICATION</b>
01	BILKISSOU MISSIRA GOUGOI	ETS ABSAL SERVICES AGRICOLES	PROFESSIONNEL
02	YOUSOUFFA 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

## **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 exercent 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'activité, 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 des 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.

## **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.

## **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 compétences.

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.

### 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 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

<b>Total</b>	<b>930</b>	<b>675</b>	<b>255</b>	<b>62</b>
		<b>72%</b>	<b>28%</b>	

Une unité = 15 heures

## **PREMIERE PARTIE : OBJETS DE LA FORMATION**

## 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 dans plusieurs secteurs 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 la gestion des transactions avec les clients en utilisant des caisses enregistreuses, scanner les articles et s'assurer que les prix sont corrects, percevoir les règlements en espèces ou par carte de crédit.

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.

## ÉNONCE DES COMPÉTENCES.

### 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 à la santé, à la sécurité, à l'intégrité physique et à l'environnement	1, 2, 3, 4, 5, 6
04	Utiliser les stratégies d'accueil et de fidélisation	1, 2, 3, 4, 5
05	Gérer les conflits	1, 2, 3, 4, 5, 6
06	Rechercher un emploi	1, 2, 3, 4, 5, 6

### b) Compétences particulières

## MATRICE DES OBJETS DE FORMATION

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	Dresser 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

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 ( $\square$ ) 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 ( $\Delta$ ) 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  $\square$  et  $\Delta$  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.

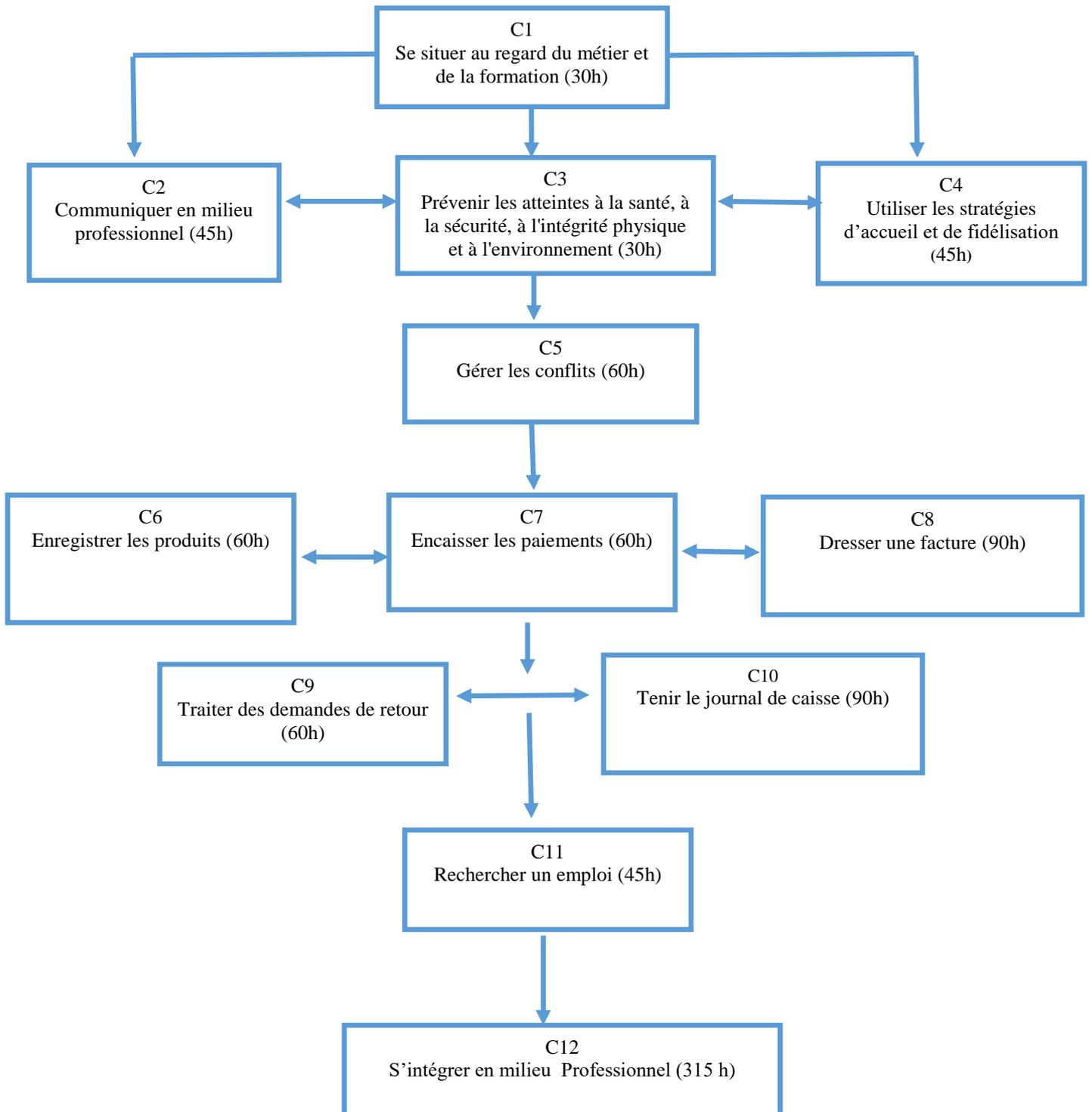
Compétences particulières	Compétences générales									Processus de travail			Durée de formation (heures)	Nombre de compétences
	Numéro de la compétence	Type d'objectif	Durée (heure)	Se situer au regard du métier et de la formation	Communiquer en milieu professionnel	Prévenir les atteintes à la santé, 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	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	C	S	C	C	S					
Durée (heure)				30	45	30	45	60	45					255
<b>COMPÉTENCES PARTICULIÈRES</b>														
Enregistrer les produits	06	C	60	○	●	●	●	●	●	▲	▲	▲		
Encaisser les paiements	07	C	60	○	●	●	●	●	●	▲	▲	▲		
Dresser 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 de professionnel	12	S	315	○	●	●	●	●	●	▲	▲	▲		
Durée de la formation (heures)			<b>675</b>										<b>930</b>	
Nombre de compétences	06													12

○ : Existence d'un lien fonctionnel    ▲ : Existence d'un lien fonctionnel    ● : Application pédagogique    ◐ : Application pédagogique

## 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°1 : 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			
<p><b>CONTEXTE DE RÉALISATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A l'occasion d'une démarche d'orientation professionnelle</li> <li>• A l'aide des données à jour sur le métier</li> <li>• Au contact de personnes ressources du métier ou en milieu de travail</li> </ul>			
Éléments de compétence	Mise en œuvre de la compétence	Critères d'engagement dans la démarche	
1- S'informer sur le métier	<p>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</p> <p>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'industrie, d'examens de documentation, etc.</p> <p>1.3 Inventorier les habiletés, aptitudes, attitudes et connaissances nécessaires pour pratiquer le métier</p> <p>1.4 Présenter les données collectées et discuter de sa perception du métier</p>	<p>-Description judicieuse de la nature et des exigences de l'emploi</p> <p>-Résumé succinct des principales caractéristiques du travail</p>	
2- S'informer sur le programme de formation et engagement de la démarche	<p>2.1 S'informer à propos du programme d'études, de la démarche de formation et de l'évaluation</p> <p>2.2 Discuter de la concordance du programme d'études à la situation de travail</p> <p>2.3 Faire part de ses premières réactions en ce qui a trait à la formation</p>	<p>-Description des compétences à acquérir</p> <p>-Description correcte des modes d'évaluation</p> <p>-Expression correcte de la perception du programme de formation</p> <p>-Comparaison correcte de sa perception du programme de formation avec le marché du travail</p>	
3- Évaluer et confirmer son engagement	<p>3.1 Faire un bilan de ses goûts, de ses aptitudes, de ses connaissances du domaine et de ses qualités personnelles</p> <p>3.2 Comparer son bilan avec les exigences liées à la formation et à l'exercice du travail ;</p> <p>3.3 Reconnaître les forces qui faciliteront son travail ainsi que les faiblesses qu'il faudra palier</p> <p>3.4 Donner les raisons qui motivent son choix de poursuivre ou non la démarche de formation</p> <p>3.5 Examiner la possibilité de créer son entreprise ou de travailler à son compte</p>	<p>-Précision correcte de goûts, aptitudes, champs d'intérêt et qualités personnelles</p> <p>-Synthèse correcte des différents aspects du métier</p> <p>-Choix final de poursuite ou non du programme de formation</p>	

<b>Module N°2 : Communication en milieu professionnel</b>	<b>Code : COM 02</b>	<b>Durée : 45 h</b>
---	----------------------	---------------------

**Énoncé de la Compétence traduite en situation : Communiquer en milieu professionnel**

*Compétence traduite en comportement*

**CONTEXTE DE REALISATION**

- En tout lieu.
- En français et en anglais.
- Pour des situations liées :
  - à l'exercice de son métier ;
  - aux situations courantes de la vie;
- A partir :
  - de directives ;
  - de formulaires ;
  - de notes techniques ;
  - de rapports ;
  - de divers documents.
- A l'aide :
  - de documents de référence (dictionnaires de la langue française, de la langue anglaise, livres de grammaire, de conjugaison et d'orthographe, journaux, documents techniques, revues et ouvrages spécialisés...);
  - de modèles de documents écrits (rapports, comptes rendus, notes, etc.).

En relation avec ses collègues de travail, ses supérieurs et d'autres professionnels du milieu.

Dans des situations professionnelles variées, y compris les réunions, les discussions formelles ou informelles, les rencontres de formation ou d'information, etc.
- Individuellement, en équipe ou auprès d'un groupe.

**CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :**

- Emploi correct des règles, des outils grammaticaux et linguistiques en français et en anglais.
- Utilisation appropriée de formules et des termes relatifs au métier.
- Utilisation appropriée des outils de communication.
- Respect du rôle et des responsabilités des autres membres du personnel.
- Respect à l'égard des différents points de vue d'autrui.
- Adoption de comportements éthiques.
- Participation active à la résolution de problèmes et à la prise de décisions.

	<b>Éléments de compétence</b>	<b>Critères particuliers de performance</b>
1.	Exploiter des ressources des langues officielles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation appropriée de formules et des termes relatifs au métier en français et en anglais</li> <li>• Application appropriée du code grammatical du français</li> <li>• Appropriated use of English language rules</li> <li>• Détermination des éléments pertinents d'un texte</li> <li>• Détermination of pertinent éléments of a document</li> </ul>
2.	Interagir avec les membres de l'équipe et la hiérarchie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance des attitudes à adopter dans un contexte professionnel.</li> <li>• Démonstration de comportements éthiques, d'intégrité et de conduite responsable.</li> <li>• Use of appropriate means of communication.</li> </ul>

3.	Produire des écrits généraux et professionnels.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réponse correcte aux questions portant sur un texte.</li> <li>• Pertinent analysis of the sujet</li> <li>• Rédaction correcte d'une production dans la langue recommandée.</li> <li>• Utilisation efficace des ouvrages relatifs à la qualité de la langue.</li> <li>• Rédaction claire et concise de messages.</li> <li>• Production de rapports clairs et concis.</li> <li>• Vérification judicieuse de l'efficacité et de la qualité de la communication écrite.</li> </ul>
4.	Établir une relation conseil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precise détermination of needs</li> <li>• Détermination des moyens d'intervention appropriés.</li> <li>• Mise en œuvre adéquate des moyens d'intervention.</li> <li>• Communication appropriée de l'information pertinente.</li> <li>• Vérification objective de l'atteinte des objectifs.</li> </ul>
5.	Encadrer une équipe de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissement judicieuse d'un bilan de compétence</li> <li>• Identification des aspects favorables à la conduite de réunions.</li> <li>• Application judicieuse des techniques d'encadrement</li> <li>• Judicious writing of report</li> </ul>

<b>Module N°03 : Qualité, Hygiène, Santé, sécurité et Environnement</b>	<b>Code : QHSE 03</b>	<b>Durée : 30h</b>
---	-----------------------	--------------------

**Énoncé de la Compétence traduite en situation :** *Prévenir les atteintes liées à la santé, à la sécurité au travail et à 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.

<b>Éléments de compétence</b>		<b>Critères particuliers de performance</b>
1.	S'informer des lois et des règlements sur la santé et la sécurité au travail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation juste de la législation du travail.</li> <li>• Relevé approprié des normes et des procédures de santé et de sécurité au travail.</li> <li>• Repérage adéquat de l'information dans les documents et les pictogrammes.</li> </ul>
2.	Identifier les risques relatifs à la santé et à la sécurité dans l'environnement professionnel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérage correct des situations à risques et des sources de dangers.</li> <li>• Anticipation juste des dangers actuels ou potentiels.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance juste des comportements et des attitudes comportant des risques.</li> <li>• Appréciation juste des risques associés à la situation.</li> </ul>
3.	Appliquer des mesures préventives liées à l'hygiène, la santé et la sécurité au travail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Association appropriée des normes d'hygiène, de santé et de sécurité aux zones de travail.</li> <li>• Reconnaissance juste des mesures préventives.</li> <li>• Reconnaissance appropriée des conséquences du non-respect des normes sur le plan individuel et celui de l'entreprise.</li> <li>• Utilisation conforme des équipements de protection individuelle et collective.</li> </ul>
4.	Intervenir en situation d'urgence.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appréciation juste de la gravité de la situation</li> <li>• Manifestation d'attitudes et de comportements sécurisants et réconfortants.</li> <li>• Exécution efficace des interventions de premier niveau en cas d'accident.</li> <li>• Respect de la procédure d'appel aux ressources compétentes.</li> </ul>
5.	Prévenir les infections transmissibles sexuellement (IST), le virus d'immunodéficience humaine (VIH/SIDA) et d'autres maladies transmissibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecte d'information pertinente sur les modes de transmission, l'évolution et les moyens de prise en charge.</li> <li>• Reconnaissance des conséquences possibles de comportements inappropriés.</li> </ul>
6.	Développer un comportement écologiquement responsable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des normes environnementales.</li> <li>• Repérage de l'information pertinente sur des produits couramment utilisés (propriétés physiques et chimiques, interactions, impacts sur la santé, l'environnement, etc.)</li> <li>• Interprétation adéquate de fiches signalétiques du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT).</li> <li>• Gestion appropriée des déchets.</li> <li>• Adoption des comportements visant à réduire l'émission des gaz à effet de serre.</li> </ul>

Module N° 04 : Fidélisation des clients		Code : FICL 04	Durée : 45h
<b>Énoncé de la compétence traduite en comportement : Utiliser des stratégies d'accueil et de fidélisation</b>			
<p><b>CONTEXTE DE REALISATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour améliorer la qualité de service.</li> <li>• Pour fidéliser la clientèle</li> <li>• Dans une entreprise</li> </ul> <p><b>CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des règles de courtoisie.</li> <li>• Interprétation correcte des besoins de la clientèle.</li> <li>• Connaissance judicieuse des produits</li> <li>• Appropriation judicieuse d'une bonne politique commerciale.</li> </ul>			
Éléments de compétence		Critères particuliers de performance	
1	Identifier les différents types de stratégie d'accueil de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonne élocution</li> <li>• Bonne présentation physique</li> <li>• Utilisation correcte des règles de courtoisie</li> </ul>	
2	Relever les besoins de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonne connaissance des produits</li> <li>• Écoute parfaite des besoins spécifiques du client</li> <li>• Conseil judicieux du client</li> <li>• Solutions adéquates aux besoins des clients</li> </ul>	
3	Identifier les stratégies de fidélisation du client	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance juste des produits en promotion</li> <li>• Service à la clientèle rapide et utile</li> <li>• Valorisation judicieuse de la marque des produits</li> </ul>	
4	Appliquer les outils de fidélisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance exacte des types d'outils de fidélisation</li> <li>• Utilisation correcte des outils de fidélisation</li> <li>• Appréciation judicieuse de la satisfaction du client</li> </ul>	

Module N° 05 : Gestion des conflits		Code : GECO 05	Durée : 60h
<b>Énoncé de la compétence traduite en comportement : Gérer les conflits</b>			
<p><b>CONTEXTE DE REALISATION</b>            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</p> <p><b>CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect du règlement intérieur de l'entreprise.</li> <li>• Respect des procédures de l'entreprise.</li> </ul>			
Éléments de compétence		Critères particuliers de performance	
1	Identifier les causes du conflit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détermination exacte de l'origine du conflit</li> <li>• Préparation correcte des rencontres des mises en causes</li> <li>• Contrôle juste de soi</li> </ul>	
2	Établir les responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Application parfaite des lois et règlements de l'entreprise</li> <li>• Application correcte de procédures internes liées au poste de travail</li> <li>• Répartition judicieuse des responsabilités</li> </ul>	
3	Identifier les mesures nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil judicieux des mises en causes</li> <li>• Identification correcte des sanctions prévues par le règlement intérieur</li> <li>• Application correcte des sanctions</li> <li>• Identification parfaite des mesures compensatoires</li> <li>• Application correcte des mesures compensatoires</li> </ul>	
4	Présenter le bilan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance parfaite des sanctions retenues</li> <li>• Évaluation correcte des sanctions retenues</li> <li>• Évaluation correcte des mesures compensatoires prises</li> <li>• Réaménagement judicieux des dispositions existantes liées à la gestion des conflits</li> </ul>	

Module N° 06 : Enregistrement des produits		Code : ENPRO 06	Durée : 60h
<b>Énoncé de la compétence traduite en comportement :</b> Enregistrer les produits			
<p><b>CONTEXTE DE REALISATION :</b>            Pour laisser les traces de sortie en stock pour un inventaire et une bonne comptabilité.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- À partir :</li> <li>- Du logiciel de caisse ;</li> <li>- Des caisses enregistreuses.</li> <li>- À l'aide :</li> <li>- Du lecteur de code-barres ;</li> <li>- D'un ordinateur ; un clavier ; une souris ;</li> <li>- Du numéro des lots des produits.</li> </ul> <p><b>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation appropriée des supports informatiques.</li> <li>- Utilisation appropriée du lecteur de code-barres.</li> <li>- Utilisation appropriée du logiciel de caisse.</li> <li>- Utilisation appropriée des notions de base en Comptabilité Générale.</li> <li>- Respect des règles de santé, de sécurité et de protection de l'environnement.</li> <li>- Travail soigné.</li> <li>- Rapidité de traitement de l'information</li> </ul>			
Éléments de compétence		Critères particuliers de performance	
1.	Utiliser les méthodes de comptabilité de caisse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manipulation judicieuse des flux réel et financier</li> <li>• Utilisation parfaite des notions de débit et de crédit</li> <li>• Description parfaite des différents types d'opération</li> <li>• Calcul correct du solde</li> </ul>	
2.	Distinguer les outils nécessaires à l'enregistrement des produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification parfaite de la procédure d'enregistrement</li> <li>• Description adéquate des outils nécessaires</li> <li>• Choix judicieux des outils nécessaires</li> </ul>	
3.	Identifier les types de produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lecture correcte du code-barre</li> <li>• Détermination exacte du numéro du lot de produit</li> <li>• Identification judicieuse des marques et label de produit</li> <li>• Détermination exacte de la nature de l'opération ou du service sollicité</li> </ul>	
4.	Identifier les quantités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance exacte des quantités disponibles.</li> <li>• Identification exacte de quantités commandées</li> <li>• Utilisation correcte de l'outil nécessaire à l'enregistrement</li> <li>• Identification parfaite de l'opération ou du service</li> </ul>	
5.	Enregistrer la transaction	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix judicieux du prix d'un article.</li> <li>• Calcul correct du prix total des articles</li> <li>• Validation correcte de la transaction</li> </ul>	

MODULE N° 07 : Encaissement des paiements		Code : ENPAI 07	Durée : 60h
<b>Énoncé de la compétence traduite en comportement :</b> Encaisser les paiements			
<p><b>CONTEXTE DE REALISATION :</b>            Pour justifier la sortie en stocks des produits            À partir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Du logiciel de caisse</li> <li>• Du terminal de paiement électronique</li> <li>• Du téléphone</li> <li>• De la caisse enregistreuse</li> </ul> <p>À l'aide :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D'un ordinateur, un clavier, une souris</li> <li>• Détecteur de faux billet</li> <li>• D'une carte bancaire, du code marchand</li> <li>• Du mouilleur</li> <li>• De l'imprimante</li> </ul> <p><b>CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des règles de santé, de sécurité et de protection de l'environnement.</li> <li>• Conformité aux normes et réglementations.</li> <li>• Conformité aux manuels de procédure interne.</li> <li>• Utilisation appropriée de l'outil informatique.</li> <li>• Utilisation appropriée du terminal de paiement électronique</li> <li>• Utilisation appropriée du téléphone.</li> <li>• Utilisation appropriée du détecteur de faux billet</li> </ul>			
<i>Éléments de compétence</i>		<i>Critères particuliers de performance</i>	
1	Distinguer les outils nécessaires à l'encaissement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Application correcte des procédures d'encaissement</li> <li>• Description adéquate des outils nécessaires</li> <li>• Utilisation correcte des outils</li> </ul>	
2	Identifier les modes de paiements	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation correcte du terminal de paiement électronique</li> <li>• Application parfaite du code marchand</li> <li>• Identification parfaite des faux billets et chèques frauduleux</li> </ul>	
3	Identifier la devise étrangère	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification judicieuse de la devise</li> <li>• Application correcte du taux de change</li> <li>• Conversion exacte de la devise</li> </ul>	
4	Recevoir le paiement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification correcte de l'endossement des effets de commerce</li> <li>• Vérification correcte de l'identité du client et des mentions obligatoires de la fiche décrivant la nature de l'opération ou du service</li> <li>• Perception parfaite des sommes correspondantes, des chèques, des effets de commerce et validation des ordres de virement bancaire</li> <li>• Comptage correct des billets</li> <li>• Débit exacte des montants correspondants des cartes magnétiques</li> </ul>	

<b>MODULE N° 8 : Facturation</b>	<b>Code : FACT 08</b>	<b>Durée : 90h</b>
----------------------------------	-----------------------	--------------------

**Énoncé de la compétence traduite en comportement : Dresser 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

<i>Éléments de compétence</i>		<i>Critères particuliers de performance</i>
1	Appliquer les règles de facturation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification correcte des informations obligatoires ;</li> <li>• Spécification exacte de la facture</li> <li>• Application judicieuse du format de la facture</li> </ul>
2	Utiliser les outils bureautiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation correcte de Word</li> <li>• Utilisation correcte d'Excel</li> <li>• Utilisation correcte de power point</li> </ul>
3	Utiliser les logiciels de caisse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification correcte des logiciels de caisse</li> <li>• Utilisation correcte des logiciels de caisse</li> <li>• Utilisation correcte des imprimantes</li> </ul>
4	Calculer le montant global de la facture	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification correcte des quantités de produits à facturer</li> <li>• Application judicieuse des prix unitaires correspondant</li> <li>• Calcul exact du coût de chaque produit</li> <li>• Calcul exact du coût global de la facture</li> <li>• Impression/transmission exacte de la facture ou du reçu</li> </ul>

<b>MODULE N° 9 : Traitement des demandes de retours</b>	<b>Code : TRAI09</b>	<b>Durée : 60h</b>
---	----------------------	--------------------

**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

<i>Éléments de compétence</i>		<i>Critères particuliers de performance</i>
1	S'approprier des conditions générales de vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification parfaite des caractéristiques des produits vendus</li> <li>• Identification exacte des procédures de retour</li> <li>• Identification correcte de l'exclusion du droit de rétractation</li> </ul>
2	Appliquer les procédures de retour	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification exacte des causes de retour</li> <li>• Application exacte des procédures de retour</li> <li>• Application judicieuse des modalités de retour</li> </ul>
3	Utiliser le logiciel de gestion de stock	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification correcte des logiciels de gestion de stock</li> <li>• Utilisation correcte du logiciel de gestion de stock</li> <li>• Application parfaite des flux d'entrée et sortie des produits</li> </ul>
4	Suivre le retour de marchandise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Résolution correcte du différend</li> <li>• Élaboration correcte de la facture d'avoir</li> <li>• Remboursement judicieux du reliquat</li> <li>• Compensation judicieuse de la marchandise ou du service</li> </ul>

<b>MODULE N° 10 : Élaboration du journal de caisse</b>	<b>Code : ELJOUIC 10</b>	<b>Durée : 90h</b>
--	--------------------------	--------------------

**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...

<i>Éléments de compétence</i>		<i>Critères particuliers de performance</i>
1	Ouvrir la caisse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification correcte des outils d'ouverture de caisse</li> <li>• Inscription du solde initial de la caisse</li> <li>• Ouverture du logiciel de gestion de caisse</li> </ul>
2	Établir le journal de caisse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tracé judicieux du registre</li> <li>• Inscription correcte du solde initial</li> <li>• Description correcte de chaque opération</li> <li>• Inscription parfaite de chaque opération</li> </ul>
3	Inventorier la caisse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation judicieuse des outils d'inventaire de caisse</li> <li>• Comptage correct des espèces, chèques, effets de commerce, cartes bancaires</li> <li>• Classement minutieux des pièces comptables</li> <li>• Calcul correct du solde final de la caisse</li> <li>• Contrôle judicieux entre le solde théorique et le solde physique de la caisse</li> </ul>
4	Dresser le procès-verbal de clôture de caisse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Description correcte des informations nécessaires à la rédaction du procès-verbal</li> <li>• Rédaction correcte du procès-verbal d'arrêt de caisse</li> <li>• Décharge correcte de la caissette</li> </ul>

<b>Module 11 : Entreprenariat</b>		<b>Code : ENTP 11</b>	<b>Durée : 45 heures</b>
<b>Énoncé de la compétence traduite en Situation : Rechercher l'emploi</b>			
<p><b>CONTEXTE DE REALISATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'aide de la documentation appropriée ;</li> <li>• À partir d'un besoin d'emploi exprimé ;</li> <li>• À l'aide d'un ordinateur et des logiciels appropriés.</li> </ul> <p><b>CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation de la terminologie appropriée ;</li> <li>• Utilisation correcte de l'équipement.</li> </ul>			
<b>N°</b>	<b>Éléments de compétence</b>	<b>Critères particuliers de performance</b>	
1	S'initier à la connaissance de l'entreprise et des éléments comptables, à l'économie, à des notions juridiques et sociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en pratique conforme des notions de base</li> <li>• Réalisation judicieuse des opérations commerciales et des éléments comptables</li> </ul>	
2	S'approprier les techniques de recherche d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montage judicieuse des CV</li> <li>• Application judicieuse des procédures de recherche d'emploi</li> </ul>	
3	S'approprier les techniques de base de montage d'un projet de création d'entreprise (entrepreneuriat).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examinassions judicieuse des conditions de réussite d'un projet de création ou d'auto emploi</li> <li>• Rédaction correcte d'un plan d'affaires</li> </ul>	

<b>MODULE N° 12 : Stage Professionnel</b>		<b>Code : STPR 12</b>	<b>Durée : 315h</b>
<b>Énoncé de la compétence traduite en situation : S'intégrer en milieu professionnel</b>			

**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.

<b>ELEMENTS DE COMPETENCE</b>	<b>MISE EN ŒUVRE DE LA COMPETENCE</b>	<b>CRITERES D'ENGAGEMENT DANS LA DEMARCHE</b>
1- Préparer son séjour en milieu professionnel	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recueil des données pertinentes relatives au stage et à l'organisation de l'entreprise ;</li> <li>• Description exhaustive des tâches prévues pour son stage ;</li> <li>• Choix judicieux des entreprises susceptibles d'accueillir le stagiaire ;</li> <li>• Élaboration conforme du dossier de stage.</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des consignes, des règlements, de la hiérarchie et des normes environnementales ;</li> <li>• Démonstration des qualités personnelles et professionnelles.</li> </ul>
3- Exécuter les activités en milieu professionnel	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exécution appropriée des tâches ;</li> <li>• Assimilation parfaite et démonstration des opérations liées au métier ;</li> <li>• Développement des attitudes professionnelles ;</li> <li>• Choix et utilisation adéquats des matériels de l'entreprise.</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Résumé de l'expérience de stage ;</li> <li>• Démonstration de l'influence du stage sur le choix d'un futur emploi ;</li> </ul>
5- Rédiger le rapport de stage	5.1 S'informer sur le plan de rédaction et du contenu d'un rapport de stage ;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des principes de la langue utilisée ;</li> <li>• Pertinence du contenu du rapport</li> <li>• Rédaction soignée et concise.</li> </ul>

	5.2 Utiliser une expression soutenue dans la rédaction 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

## EQUIPE DE VALIDATION

<b>N°</b>	<b>NOMS ET PRÉNOMS</b>	<b>STRUCTURE D'ATTACHE</b>	<b>QUALIFICATION</b>
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