



ENSEIGNEMENT CATHOLIQUE
SECONDAIRE

avenue E. Mounier 100 – 1200 BRUXELLES

ENSEIGNEMENT SPECIALISE

Programme

Phase 1 : Economie

Phase 2 : Travaux de magasin

Phase 3 : Auxiliaire de magasin (M/F)

Enseignement spécialisé

Forme 3

D/2007/7362/5/18

La FESeC remercie les membres du groupe à tâche qui ont travaillé à l'élaboration des programmes du secteur Economie.

Elle remercie également les nombreux enseignants qui l'ont enrichi de leur expérience et de leur regard constructif.

Elle remercie enfin les personnes qui en ont effectué une relecture attentive.

Ont participé à l'écriture de ce programme :

Baudouin Laurence	Sainte-Chrétienne
Baudouin Jean-Marie	Conseiller Pédagogique Economie
Bourguet Brigitte	IRSA
Chouliak Pascal	Saint-Vincent
Cotton Régine	Notre-Dame de Joie
Depresseux Miggy	La Cime
Dinjart Nathalie	Le Manoir d'Anjou
Eloin-Goetghebuer Chantal	Responsable du Secteur Economie
Goemans Olivier	Institut Libre des Métiers
Hautier Martine	La Clairière
Lenaerts Patrick	Notre-Dame de Joie
Six Kathleen	Les Trieux
Tancredi Anna	La Porte Ouverte

Table des matières

Table des matières.....	3
1 Un nouveau décret et une réforme.....	5
2 Indications méthodologiques communes.....	7
2.1 Des compétences du profil de formation au programme	7
2.2 Du programme aux compétences.....	9
2.3 Les objectifs poursuivis dans chacune des phases et les compétences-seuils	13
2.4 L’approche par compétences et l’équipe éducative	14
2.5 La certification	15
2.6 Les outils de communication	17
3 Informations préalables	19
3.1 Introduction spécifique	19
3.2 De la nécessité du travail en équipe interdisciplinaire	20
3.3 Arborescence	22
3.4 Grille Horaire.....	23
4 Plan de la formation	25
5 Ressources et compétences-seuils	27
5.1 Phase 1 Secteur Economie	32
5.1.1 Utilisation de l’outil informatique 4 périodes semaines	33
5.1.2 Sciences économiques et/ou Travaux pratiques de bureau et/ou Travaux pratiques de Magasin 4 ou 6 périodes	35
5.2 Phase 2 Groupe Travaux de magasin	38
5.2.1 Français 2 h.....	40
5.2.2 Sciences Economiques 4 à 6 h (Gestion et informatique appliquée)	43
5.2.3 TP Travaux de magasin 7 à 11 h.....	50
5.3 Phase 3 Métier Auxiliaire de magasin	54
5.3.1 Français 2 h.....	56
5.3.2 Sciences économiques (Gestion et informatique appliquée) 2 à 4 h.....	58
5.3.3 Travaux pratiques de Magasin 12 à 16 h	61
6 Exemples de situations d’apprentissage et d’intégration.....	79
7 Annexes	85
7.1 Annexe 1: Glossaire.....	87
7.2 Annexe 2: Modèle de fiches: Situation d’apprentissage et situation d’intégration	91

1 UN NOUVEAU DECRET ET UNE REFORME

Institué par la loi en 1970, l'enseignement spécialisé a toujours eu le souci de développer des projets novateurs et des stratégies pédagogiques adaptées pour assurer une scolarité fructueuse aux élèves à besoins spécifiques.

En 1997, plusieurs écoles de notre réseau ont initié sur base volontaire une expérience pédagogique appelée communément « La réforme de la forme 3 ». Elle repose sur quelques conceptions et pratiques qui, sans être totalement nouvelles, allaient trouver dans ce cadre l'occasion d'être formalisées et systématisées.

Le Plan individuel d'apprentissage (PIA) en est l'élément central. Basé sur l'observation pluridisciplinaire et sur le Projet personnel de l'élève (PPE), il contient les objectifs de travail que l'équipe met en œuvre et dont l'élève est l'acteur central.

Largement individualisé, le parcours scolaire de l'élève est découpé en 3 phases dont la durée est définie par le Conseil de classe selon la progression de chacun.

Le cours d'éducation sociale est la clef de voûte du projet de formation et d'éducation puisqu'il fait le lien entre l'individu, ses relations sociales et son implication citoyenne.

Parallèlement à cette réforme de la forme 3, la Commission Communautaire des Professions et des Qualifications (CCPQ) a entrepris l'écriture des profils de formation spécifiques dans le but de revaloriser la formation professionnelle. Son objectif est de vérifier l'adéquation des formations aux besoins professionnels actuels et futurs et de développer une perspective qui met davantage l'accent sur les compétences à acquérir que sur le volume des contenus enseignés.

Le décret du 3 mars 2004 donne une base légale à la réforme et, dans la foulée du décret Missions, il impose à partir du 1 septembre 2005 les profils de formation spécifiques comme cadre pour l'offre de formation de l'enseignement spécialisé, comme référence pour l'écriture des programmes et l'octroi du certificat de qualification.

Il était donc indispensable de procéder à l'écriture de nouveaux programmes. Dans certains cas, il suffisait d'ajuster les anciens programmes aux profils, dans d'autres il a fallu des aménagements conséquents.

Dans tous les cas nous avons voulu nous appuyer sur l'expérience des professionnels de l'enseignement spécialisé en faisant appel à quelques chefs d'atelier et professeurs

chevronnés. Accompagnés par nos responsables de secteur, ils ont procédé au travail d'écriture des nouveaux programmes. Qu'ils soient ici remerciés et qu'ils trouvent dans ces quelques lignes l'expression de la reconnaissance de tout l'enseignement spécialisé.

Quant aux enseignants, nous leur souhaitons un travail fructueux et enrichissant pour eux-mêmes et leurs élèves. Les conseillers pédagogiques les aideront à s'appropriier et à mettre en œuvre des nouveaux programmes.

José SOBLET
Secrétaire général

Francis BRUYNDONCKX
Secrétaire général adjoint

2 INDICATIONS METHODOLOGIQUES COMMUNES

Conjointement aux objectifs d'éducation, de socialisation et de citoyenneté, chaque enseignant de forme 3 a pour but de **former des élèves compétents dans l'exercice de leur métier**. Le décret « Missions » définit la compétence comme « l'aptitude à mettre en œuvre un ensemble organisé de savoirs, de savoir-faire et d'attitudes permettant d'accomplir un certain nombre de tâches ».

Etre compétent suppose d'une part de maîtriser des ressources (savoirs, savoir-faire et savoir être), et d'autre part de pouvoir mobiliser ces différents savoirs pour réaliser une tâche ou résoudre un problème. Il ne s'agit donc pas uniquement d'emmagasiner des savoirs ou de réaliser des productions à l'école. Il s'agit surtout d'être en état de **mobiliser ses acquis dans une situation réelle d'exercice du métier**.

Les nouveaux programmes s'inscrivent dans cette perspective.

2.1 Des compétences du profil de formation au programme

Le décret du 3 mars 2004 organisant l'enseignement spécialisé prévoit que les programmes soient rédigés en référence aux **profils de formation spécifiques (PF)** de la Commission communautaire des professions et des qualifications (**CCPQ**).

Les PF comportent pour chaque métier :

Une définition du métier.

Une description du métier : il s'agit du cadre et des conditions générales dans lesquelles s'exerce le métier.

Les fonctions, c'est-à-dire les grandes orientations des activités du métier.

Les compétences à maîtriser (CM) et les compétences à exercer (CE).

Des indicateurs de maîtrise qui précisent à quel niveau une compétence doit être maîtrisée.

Pour écrire les programmes, **des Groupes à tâche (GAT)** ont été constitués. Ils ont rassemblé des chefs d'atelier et des professeurs de la discipline concernée qui ont travaillé sous la direction du responsable de secteur (RS). Vous trouverez la composition du GAT qui a élaboré ce programme au verso de la page de garde.

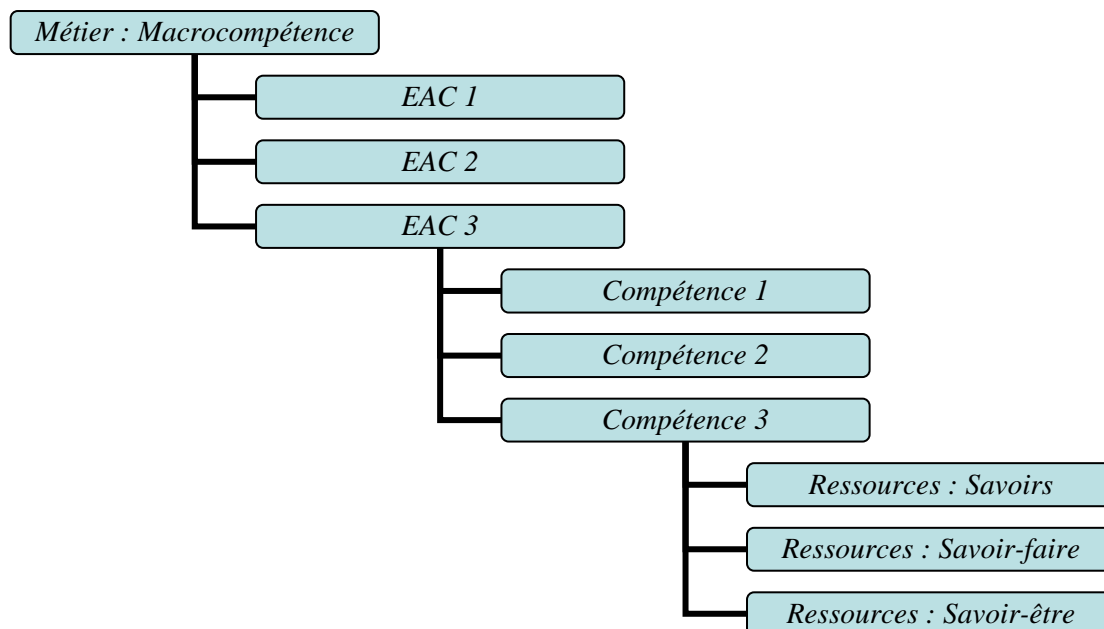
Le métier défini dans le PF a tout d'abord été traduit sous une forme globale : la « **Macrocompétence** »

Vu le grand nombre de compétences inscrites dans le PF, chaque GAT les a regroupées en 3 ou 4 **Ensembles articulés de compétences (EAC)**. Ce sont les grands « chapitres » du métier. Chaque compétence du PF est reprise dans un ou plusieurs EAC. Le tableau en annexe 1 en atteste.

Chaque EAC a ensuite été décliné en plusieurs compétences. Un tableau de synthèse des EAC montrant les liens avec les compétences peut être lu au point 4 du programme. Il s'agit en quelque sorte du **plan du PF**, de sa table des matières. Nous préconisons d'afficher ce plan « en grand » dans les ateliers et les classes. Il permettra à tout moment à l'élève de se situer dans sa formation.

Chaque compétence fait appel à une série de **ressources** que l'élève doit maîtriser. Il s'agit de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être en lien direct avec le métier. Ces ressources sont « exercées » tantôt en formation de base, tantôt en formation professionnelle, tantôt dans les deux. Au point 5 du programme vous trouverez la liste des ressources en regard de chaque compétence.

On peut résumer le lien entre PF et programme de la manière suivante :



Enfin, pour chaque EAC, et pour chaque compétence, le programme indique la phase à l'issue de laquelle la maîtrise doit être assurée. En regroupant toutes ces indications par phase on obtient la liste des **compétences-seuils**. Vous les trouverez au point 6 du programme. Ces listes peuvent servir de base au portefeuille de compétences de l'élève, au carnet d'évaluation du professeur et aux attestations de compétences délivrées par l'école.

2.2 Du programme aux compétences

«Comment mettre en œuvre ce programme de compétences et de ressources dans l'atelier, dans la classe ? »

La tradition pédagogique de l'enseignement spécialisé privilégie **l'activité de l'élève comme levier d'apprentissage**. Il apprend en faisant, en manipulant, en essayant, en ratant, puis en se corrigeant ...

Choisir de **travailler par projets** donne sens aux apprentissages. Très simples en début de formation, ces projets peuvent s'avérer plus complexes au fur et à mesure de la progression des élèves. Il s'agit généralement d'activités concrètes, qui ont un but, voire une utilité sociale.

Installer les ressources

Avant de se lancer dans un projet, il s'agira pour l'enseignant de s'assurer que l'élève dispose bien des **ressources** nécessaires pour réaliser la tâche.

Ces ressources seront dès lors installées au cours d'**activités** qui sont organisées tant en formation de base qu'en formation professionnelle, tant en cours techniques qu'en travaux pratiques. Ceci souligne la nécessité d'une bonne **coordination d'équipe**. Nous en reparlerons plus loin dans cette note.

Lorsqu'un certain nombre de ressources sont installées, il convient d'apprendre aux élèves à les mobiliser et à établir les liens utiles entre elles lors d'une tâche plus complexe. Cette activité, appelée **situation d'intégration**, fait donc partie des apprentissages. Elle permet de situer les difficultés des élèves et d'y remédier.

La maîtrise progressive des compétences, des EAC et la certification

En fin d'apprentissage, une situation d'intégration de même type que celle rencontrée lors des apprentissages permettra de mesurer le degré de maîtrise de la compétence ou de l'EAC. Cette situation d'intégration est alors utilisée dans un **objectif d'évaluation**.

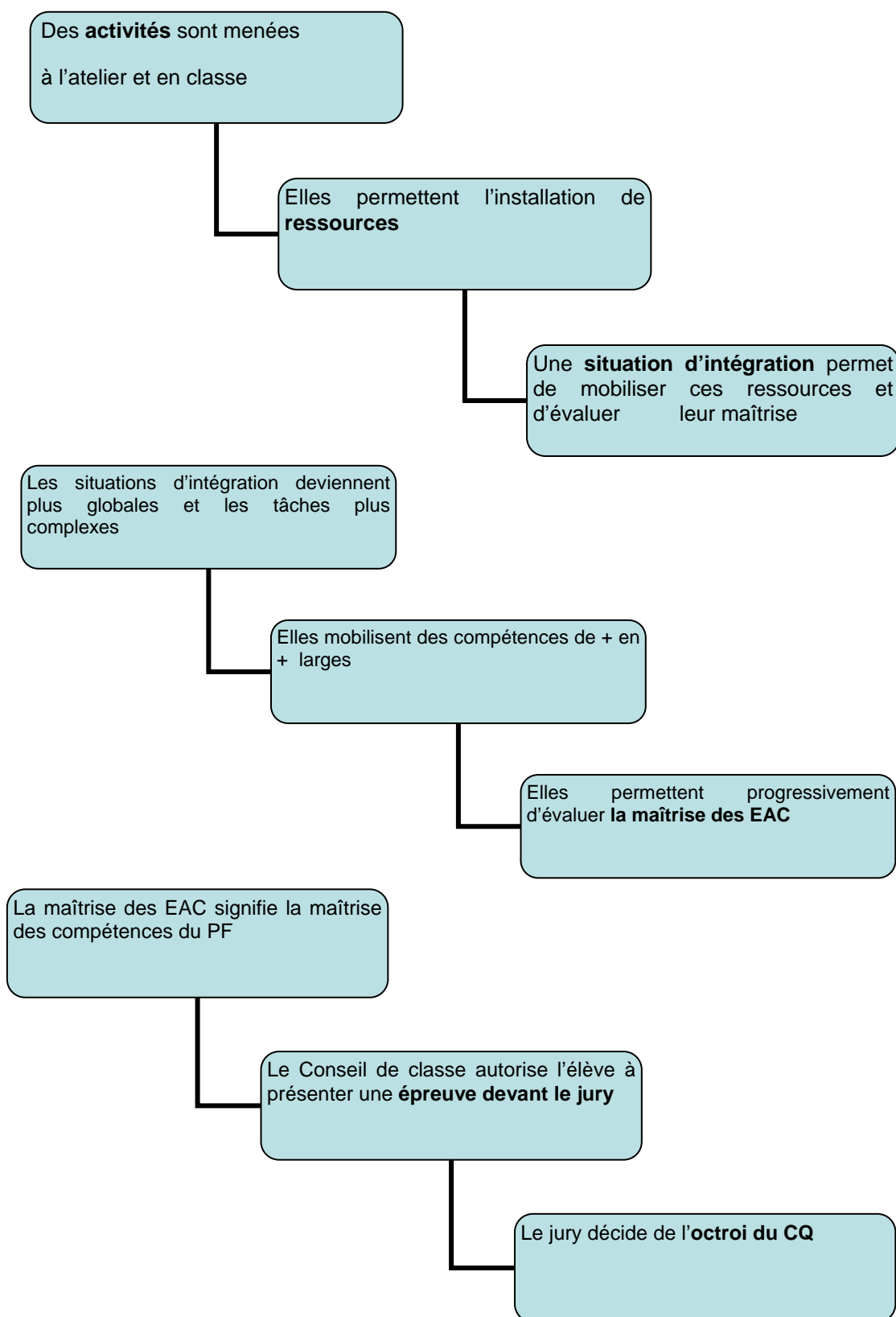
En évaluant la tâche on évalue les compétences et/ou les ressources mobilisées lors de cette tâche. A ce stade, il n'est donc plus opportun de procéder de manière artificielle et fastidieuse au « pointage » de la maîtrise de chaque partie du tout.

En phase 3, lorsque le Conseil de classe estime que l'ensemble des compétences du PF est maîtrisé, il autorise l'élève à présenter une épreuve finale, conduisant à la délivrance par le jury du **Certificat de qualification**. (CQ)

Les fiches modèles

Une fiche « Activité » et une fiche « Situation d'intégration » sont présentées et expliquées dans les pages qui suivent. L'utilisation régulière de ces fiches aura pour effet d'harmoniser les outils pédagogiques et de pouvoir les partager entre écoles d'un même secteur professionnel.

Résumé schématique d'un parcours de formation



EAC n°	Compétence n°
ACTIVITES	RESSOURCES : SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR ETRE
Actions à faire réaliser par les élèves avec comme objectif d'acquérir des ressources nouvelles	Ressources installées grâce aux activités
<p>Situation d'intégration : Une situation d'intégration est une situation d'apprentissage qui permet à l'élève de mobiliser ses ressources. Le professeur procède à une évaluation formative en vue d'une régulation de l'apprentissage. La situation d'intégration citée ci-dessus trouvera son développement dans une fiche ultérieure.</p>	

EAC n°	Compétence n°	S.I. n°
Situation d'intégration		
Tâche ou Production attendue :		
Consignes pour le professeur : Ensemble des informations fournies au professeur afin qu'il cerne les conditions précises dans lesquelles les élèves seront placés pour réaliser la tâche		
Consignes pour l'élève : Ensemble des instructions de travail qui sont données à l'élève.		
CRITERES Un critère est une qualité attendue de la production, de la prestation de l'élève ou du processus utilisé.	INDICATEURS Un indicateur est un signe observable à partir duquel on peut percevoir que la qualité exprimée dans le critère est bien rencontrée.	
1. 2. 3. 4. 5.	1. 2. 3. 4. 5.	

2.3 Les objectifs poursuivis dans chacune des phases et les compétences-seuils

Les objectifs de chaque phase

- La phase 1¹ a une durée maximale de deux années scolaires sauf avis motivé du Conseil de classe. Elle est divisée en deux temps :
 - Un temps d'observation qui permet à l'élève de découvrir un ou plusieurs secteurs professionnels.
 - Les activités proposées durant le temps d'observation poursuivent un **objectif d'observation**, tant pour l'élève que pour l'enseignant. Chacun vérifiera intérêts et dispositions pour un ou plusieurs secteurs professionnels. L'élève pourra exprimer des choix, l'équipe pourra aider à l'orientation.
 - Un temps d'approche polyvalente d'un secteur
 - Les activités proposées permettent d'installer certaines ressources directement en lien avec le secteur. Progressivement certaines compétences « transversales » essentielles sont abordées : sécurité, soin, hygiène, ...

La **découverte du secteur** sera assurée par une série d'activités qui permettront la **découverte des groupes** professionnels du secteur choisi. Ces activités prendront des formes variées : projets en atelier, dans d'autres ateliers de l'école ou organisés dans d'autres écoles, visites chez des artisans, visites d'entreprises, de salons professionnels, ...

- La phase 2 vise la formation polyvalente dans un groupe professionnel d'une durée maximale de deux années scolaires sauf avis motivé du Conseil de classe.

Des stages sont organisés durant cette phase. Leur durée est de 15 à 30 jours.

- La phase 3 vise la formation spécifique dans un métier défini par un PF. Elle débouche sur une qualification professionnelle dans un métier du groupe professionnel suivi par l'élève durant la 2e phase. Sa durée variera en fonction de la spécificité du profil de formation visé à l'article 47 du décret Missions.

Des stages sont organisés durant cette phase. Leur durée est de 40 jours. Si la phase s'étale sur plus d'une année la durée des stages peut être portée à 75 jours.

Les compétences-seuils

Elles sont définies dans le décret du 3 mars 2004 à l'article 4 §3 6° : « Référentiel présentant de manière structurée les compétences dont la maîtrise à un niveau déterminé est attendue à la fin de chaque phase de l'enseignement spécialisé de forme 3 ».

¹ Le projet spécifique de la phase 1 a fait l'objet d'une publication approuvée le 18 septembre 2006 par le bureau de la FESeC. Nous recommandons la lecture et l'appropriation en équipe de cet outil pédagogique important. Il peut être téléchargé sur le site du Segec

Les compétences-seuils peuvent également être considérées comme des aides à l'orientation en fin de phase. Les ressources et difficultés de l'élève, consignées dans le PIA, guideront le conseil de classe lorsqu'il s'agira de l'accompagner dans ses choix de secteur, de groupe et de métier. Confronter l'élève aux compétences requises et à l'évaluation de ses acquis le rendra pleinement acteur de sa formation.

Ces compétences-seuils deviennent donc le cœur du programme de formation professionnelle d'une phase. Elles constituent donc également **la référence essentielle en matière d'évaluation en fin de phase.**

Il ne serait toutefois pas opportun de se contenter de pointer un registre de compétences avec les termes acquis / non acquis et de n'autoriser le passage de phase que lorsque toutes les cases sont noircies.

En effet, la décision de passage d'une phase à une autre, s'appuiera non seulement sur une évaluation des compétences, sur la progression de l'élève telle qu'elle peut être lue dans le PIA mais prendra aussi en compte des éléments affectifs et sociaux et tout autre élément susceptible de valoriser l'élève.

En d'autres termes, une décision de passage de phase peut donc être prise même si certaines compétences-seuils ne sont pas maîtrisées au niveau requis.

Nous aurons l'occasion d'en expliciter la teneur lors d'une réflexion sur les attestations de compétences acquises.

2.4 L'approche par compétences et l'équipe éducative

L'approche par compétences nécessite un important travail interdisciplinaire en équipe. Des heures de « Travail en équipe » peuvent être utilement consacrées à cette démarche.

Chaque membre de l'équipe contribue à travers sa discipline à la formation de l'élève. Les ressources sont installées tant dans la formation de base que dans la formation professionnelle. Cela suppose que chacun se soit approprié les programmes et qu'en équipe une **répartition des tâches** soit coordonnée dans le temps : les ressources seront alors installées au moment voulu et viendront en support de la réalisation d'une tâche.

Une part du travail à ne pas négliger lors du travail en équipe est la construction de situations d'intégration. En effet, la tâche ou les tâches incluses dans une situation d'intégration requièrent la mobilisation de ressources variées. Il faut donc s'assurer, lors du travail en équipe, que ces ressources ont bien été installées dans les différentes disciplines tant en classe que dans les ateliers. De plus, si nous voulons rester cohérents jusqu'au bout du processus, l'évaluation d'une telle situation d'intégration est à mener en équipe. Cette manière de faire assure un suivi plus efficace qui se traduit éventuellement par la mise en place d'un travail de remédiation.

Dans l'ensemble des situations d'intégration à valeur certificative, la plus connue et pratiquée dans l'enseignement spécialisé est **l'épreuve de qualification**. Dans une approche par compétences il convient d'exercer l'élève à l'intégration et à la mobilisation des compétences tout au long de sa formation. Des épreuves de fin de phase peuvent utilement préparer les élèves à des épreuves intégrées plus complexes.

Il faut aussi souligner combien cette coordination est importante entre cours de travaux pratiques et cours techniques. Pour favoriser l'articulation entre les deux types de cours, il est judicieux de confier ceux-ci, chaque fois que possible, à un même professeur. Sa responsabilité sera alors de prévoir au moment opportun un temps consacré spécifiquement aux apprentissages plus techniques (méthode de travail, technologie, sécurité, hygiène, lecture de plan)

Concernant les grilles horaires rappelons qu'une école a le choix entre deux possibilités : organiser les cours de la formation professionnelle : soit en utilisant les deux classifications possibles (CT et PP) soit en classant tous les cours en PP.

Attention toutefois : le fait de classer les cours en PP ne dispense pas de donner des cours à contenus techniques. Le programme prévoit la maîtrise de ressources et de compétences d'ordre technique (lecture de plan, méthode de travail, éléments de sécurité, hygiène,...) Le journal de classe du professeur et les fardes de cours de l'élève en témoigneront.

2.5 La certification

Aujourd'hui, l'article 59 du décret du 3 mars 2004 évoque la question en ces termes : « Au terme de la troisième phase, la délivrance du certificat de qualification de la forme 3 d'enseignement secondaire spécialisé, dont les modalités sont fixées par le Gouvernement, s'appuie sur la vérification des compétences-seuils notamment lors de l'épreuve de qualification et des stages».

Les stages

Dans son article 55 § 2, ce même décret prévoit l'organisation de stages en 2ème et 3ème phases. L'arrêté du gouvernement de la Communauté Française du 27 octobre 2006 en ce qui concerne la Forme 3 précise leurs modalités d'organisation².

Le « Guide méthodologique des stages en forme 3 »³ explicite les objectifs des stages ainsi que certaines modalités : préparation, choix des lieux, accompagnement du stagiaire par l'école et par l'entreprise, convention de stage, évaluation... Nous recommandons une lecture en équipe de cet outil pédagogique important.

Comme **les stages font partie intégrante de la formation**, satisfaire aux exigences qui y sont liées est une condition d'accès à l'épreuve de qualification. Satisfaire aux exigences, cela suppose en particulier avoir effectué le nombre minimum de semaines en entreprise et d'y avoir fait la preuve d'une maîtrise minimum des compétences identifiées.

² Ces arrêtés sont consultables aux adresses internet suivantes :
<http://www.cdadoc.cfwb.be/RechDoc/docForm.asp?docid=4256&docname=20061027s31481>

<http://www.cdadoc.cfwb.be/RechDoc/docForm.asp?docid=3871&docname=20050720s29970>

³ Le « Guide méthodologique des stages en forme 3 » est paru dans une nouvelle version, ajustée au prescrit du décret du 3 mars 2004. Il peut être commandé à la FESeC sous le numéro 2007/7362/5/10

Cependant, une évaluation moins favorable établie lors d'un stage ne peut fonder une décision négative. En effet, il importe de vérifier si l'élève a **globalement** répondu aux objectifs à l'occasion de ses différentes périodes de stage.

La qualification

L'approche par compétences développée dans les nouveaux programmes et prônée par le décret du 3 mars 2004 change les perspectives en matière d'épreuve de qualification.

Avant ce décret, l'élève avait le droit de présenter une épreuve de qualification s'il avait fréquenté la phase 2 durant deux années scolaires dans un même groupe professionnel.

Le décret dans son article 56 précise que « L'élève est autorisé à présenter l'épreuve de qualification, dès que **le conseil de classe** constate qu'il a atteint les compétences définies par le profil de qualification applicable à l'élève ».

Mais l'octroi du CQ reste une prérogative du **jury de qualification**. Rappelons les critères à prendre en considération pour cet octroi:

- la réalisation de l'épreuve présentée devant le jury ;
- les réponses que l'élève fournit au jury qui le questionnera sur sa méthode de travail, le mode opératoire, l'outillage utilisé, la pertinence de certains choix, l'aspect technique des choses ;
- le degré d'autonomie, d'initiative, d'efficacité, de productivité, ... dont les indicateurs ont été explicités avant la passation de l'examen ;
- les stages ;
- l'avis du Conseil de classe qui a accompagné l'élève tout au long de sa formation.

Lors de la qualification, un élève habitué à traiter des situations d'intégration de plus en plus complexes ne devrait plus révéler de surprises, sauf situation d'exception.

Quel sens faut-il dès lors donner à une épreuve de qualification si elle est organisée pour des élèves dont le conseil de classe a vérifié les compétences à travers de nombreuses situations d'intégration, programmées tout au long du parcours de formation ?

Pour répondre à cette question très pertinente, on s'appuiera sur les trois axes susceptibles de donner du sens à l'épreuve de qualification:

- Préparée avec soin par l'équipe pluridisciplinaire cette épreuve constitue LA situation d'intégration par excellence. Occasion de mise en œuvre exemplaire de l'approche par compétences.
- L'épreuve est présentée devant un jury représentant le métier. Recevoir le CQ du jury équivaut à une admission officielle dans le métier.
- La solennité de l'épreuve et le « faste » qui l'entoure mobilisent l'élève de manière significative. C'est l'objectif final qui sera le point d'orgue de son parcours dans le métier.

D'autres considérations à propos de l'épreuve de qualification seront consignées dans un outil pédagogique⁴ actuellement en préparation.

⁴ Guide méthodologique de la qualification : Outil à paraître en 2008

2.6 Les outils de communication

Le PIA

« Le Plan Individuel d'Apprentissage est l'outil méthodologique élaboré pour chaque élève et ajusté durant toute sa scolarité par le conseil de classe, sur la base des observations fournies par ses différents membres et des données communiquées par l'organisme de guidance des élèves, par les parents ou les référents ou encore par l'élève lui-même. Il énumère des objectifs particuliers à atteindre durant une période déterminée. C'est à partir des données du PIA que chaque membre de l'équipe pluridisciplinaire met en œuvre le travail d'éducation, de rééducation et de formation. L'élève et ses parents peuvent être associés à son élaboration. »⁵

Le PIA est donc l'outil pédagogique par excellence qui permet au Conseil de classe d'organiser, d'accompagner, d'évaluer et d'ajuster la formation de l'élève.

La lecture en équipe du document « Philosophie du PIA » et du « Guide d'utilisation du PIA »⁶ sont des préalables importants.

Les attestations de compétences

« Tout élève quittant l'établissement sans avoir obtenu un certificat de qualification a droit à une attestation de compétences acquises et une attestation de fréquentation délivrée par le directeur conformément au modèle fixé par le Gouvernement »⁷.

Une proposition de **carnet de compétences** sera prochainement élaborée par le service pédagogique de la FESeC. Ce carnet de compétences contribuera à garder en mémoire des éléments du parcours scolaire et des compétences réellement acquises par chaque élève. Ainsi le conseil de classe sera en état, si nécessaire, de compléter les attestations de compétences qui sont à délivrer lorsqu'un élève quitte l'école.

Le bulletin

Le bulletin est un **outil de communication du conseil de classe** destiné prioritairement à être lu par des personnes qui ne font pas partie de la relation pédagogique qui lie l'élève et l'équipe pédagogique. Ce sont les parents, les référents de l'élève, le conseiller PMS... qui en sont les premiers lecteurs potentiels. Pour l'élève, le bulletin est une communication très synthétisée d'informations qu'il doit déjà avoir reçues.

Mais que faut-il communiquer dans le bulletin ? Certes, il y sera question de résultats scolaires de l'élève. Mais, fournir des informations sur le degré de maîtrise des compétences et sur le niveau d'acquisition des ressources paraît moins simple.

En effet, comment préciser l'évaluation des apprentissages de l'élève dans un langage simple mais lisible par tous ?

⁵ Décret du 4 mars 2004 article 4 §1 19°

⁶ Documents à télécharger sur le site du SeGEC

⁷ Décret du 3 mars 2004 – Article 57 – 4°

Pour nourrir la réflexion sur l'évaluation des compétences et sur l'élaboration d'un bulletin, il est intéressant de se souvenir des documents « Quand il s'agit d'évaluer »⁸

Dans un tel contexte, on perçoit l'intérêt d'un carnet de compétences qui sera plus détaillé et viendra compléter utilement les informations communiquées dans le bulletin. L'élève et ses parents pourront mieux constater l'évolution dans la formation.

⁸ Documents publiés sur le site du SeGEC

3 INFORMATIONS PREALABLES

3.1 Introduction spécifique

Ce profil de formation de l’Auxiliaire de magasin recouvre une série de postes de travail assez différents les uns des autres, tant dans le commerce de détail que dans la distribution concentrée, mais présentant deux caractéristiques communes : la manutention d’une part, le caractère standardisé et répétitif des activités d’autre part.

L’Auxiliaire de magasin prend en charge différents services : **le réassort, la caisse, le rangement des stocks, le premier accueil de la clientèle, l’aide à la présentation des marchandises, la propreté de la surface de vente, etc.**

L’Auxiliaire de magasin travaille sous la responsabilité d’un « manager département caisse », d’un « responsable logistique » ou d’un « chef de rayon » dans la grande distribution, d’un « directeur de magasin » dans le commerce de détail.

Pour réaliser les 2 programmes du groupe « Travaux de magasin », nous avons regroupé les compétences dans chacun des profils pour nous permettre de dégager des familles de situations professionnellement significatives (EAC) auxquelles nous formons nos élèves.

L’Auxiliaire de magasin forme l’élève à 3 familles de situations professionnellement significatives:

- Assurer l’accueil et l’information des clients
- Réassortir les rayons dans une grande surface de distribution (fonction logistique)
- Gérer la caisse.

L’Equipier logistique forme l’élève à 2 familles de situations professionnellement significatives:

- Réassortir les rayons dans une grande surface de distribution
- Assurer la manutention des stocks dans des entrepôts.

Idéalement le jeune devrait donc travailler dans un ou plusieurs commerces qui lui permettraient d’exercer l’ensemble des compétences des différents postes de travail du profil.

3.2 De la nécessité du travail en équipe interdisciplinaire

Tous les cours de la formation, tant de la formation de base que de la formation professionnelle, doivent contribuer au développement des compétences du profil de formation.

En collaboration avec les professeurs de la formation professionnelle, le professeur de Français-histoire-actualité peut contribuer par le choix des lectures, des exercices oraux abordés,... à la maîtrise du vocabulaire propre aux métiers, et profiter d'un événement d'actualité concernant un phénomène de consommation abordable par les élèves pour contribuer à leur éducation comme consommateur etc.

De même, le professeur de Math-sciences-géo peut aborder l'analyse des composants des produits vendus, leur origine géographique au niveau de la production, le calcul des proportions etc.

Dès la première phase en effet, il est loisible aux professeurs des différents cours d'envisager des situations d'apprentissage basées sur des activités intégrées, des projets même de courte durée (une semaine) qui permettent de donner plus de sens aux apprentissages pour les élèves et de s'intégrer petit à petit dans une démarche de compétences à exercer.

Les activités présentées ci-dessous s'inscrivent dans les objectifs de la phase 1:

Durant le temps d'observation, il s'agit de vérifier les intérêts et aptitudes de l'élève pour un secteur à travers des activités de découverte.

Durant l'autre partie de la phase 1, il s'agit d'assurer la découverte polyvalente du secteur et de ses différents groupes et d'installer quelques ressources de base.

En 1ère phase, ces activités permettront aussi d'exercer les compétences tant du groupe professionnel Bureau que du groupe professionnel Magasin, en interdisciplinarité.

Exemple de situation d'apprentissage intégrée sur base d'un produit : le chocolat.

« Réalisation de la dégustation d'une recette au chocolat réalisée avec invitation à un public restreint bien connu des élèves. »

Ex. d'activités	Ressources : par exemple	Cours concernés
Choisir la tablette de chocolat ainsi que des ingrédients	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissance des produits : comprendre les éléments de base d'une étiquette, - Le prix de vente d'une gamme de produits - Les points de vente - La valeur nutritionnelle - Histoire et origine du chocolat 	Travaux pratiques Mathématique-Sc-Géo Français-Actualité-Histoire Langues modernes
Choix d'une recette (réalisation d'une petite farde de recettes au chocolat)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lecture de recettes simples (Gérer le petit matériel de bureau : perforatrice)	Français (Utilisation de l'outil informatique Travaux pratiques)
Réalisation de la recette Achat des produits	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mesures de capacité ▪ Manipulation de la monnaie 	Mathématique Travaux pratiques
Réalisation de l'invitation, d'une affiche et du listing des présences	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Invitations, affiche : contenu indispensable, forme ▪ Classement alphabétique des invités 	Français Utilisation de l'outil informatique Education artistique
Envoi des invitations	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adresse- timbre- mise sous enveloppe 	Travaux pratiques
Accueil des invités	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formule de politesse ▪ Tenue vestimentaire ▪ Hygiène ▪ Langage adapté ▪ Orienter un visiteur 	Education sociale Français Travaux pratiques
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	
Réalisation de la dégustation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hygiène ▪ Respect des consignes et des délais dans l'organisation ▪ Animation musicale 	Travaux pratiques Education musicale
Vente des réalisations	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manipulation de la monnaie 	Mathématique

Que ce soit en 1e ou en 2e phase cette mise en situation n'est que prétexte aux apprentissages.

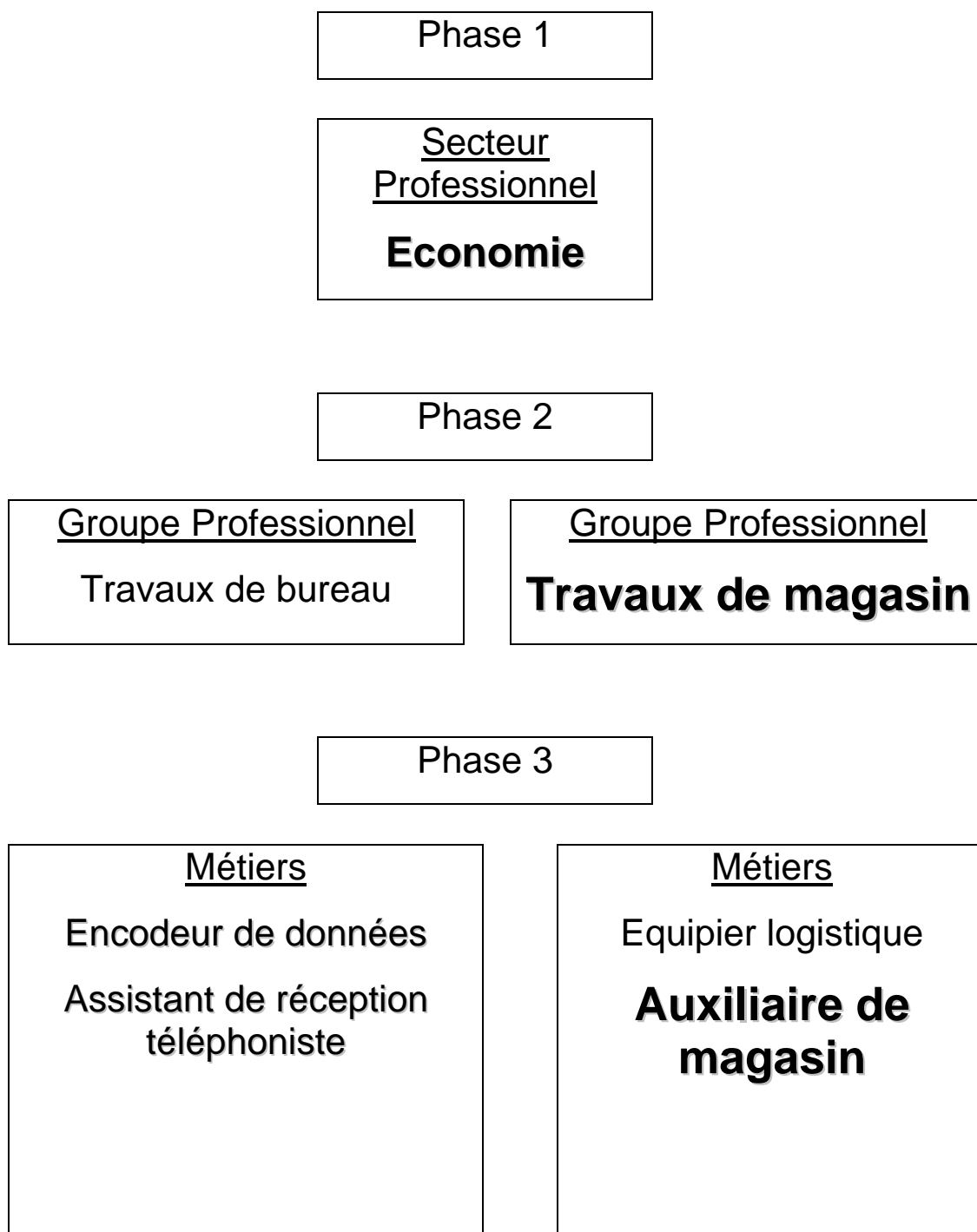
Au fur et à mesure de ces différentes activités, les professeurs intégreront les ressources et compétences déjà vues, aux nouvelles exercées. Le travail sera progressif. Les exercices systématiques et répétitifs seront bien sûr intégrés à la démarche de travail pour permettre à l'élève d'évoluer petit à petit vers une autonomie dans l'exercice des compétences.

L'évaluation d'une mise en situation gérée en interdisciplinarité lors de la réalisation d'un tel projet tiendra compte des compétences seuil de la phase.

Par exemple en première phase dans les différentes activités l'élève :

- respecte les consignes et les délais,
- respecte les autres et lui-même pendant les activités : présentation vestimentaire adaptée, hygiène, formules de politesse, niveau de langage...
- recherche des informations dans et donne le renseignement exact.

3.3 Arborescence



3.4 Grille Horaire

Formation de base	Phase 1 :	16h	Phase 2 :	13h	Phase 3 :	11h
	Religion	2h	Religion	2h	Religion	2h
	Français-Actualité-Histoire	4h	Français-Actualité-Histoire	4h	Français-Actualité-Histoire	3h
	Math-Sciences-Géo	4h	Math-Sciences-Géo	3h	Math-Sciences-Géo	3h
	Education physique	3h	Education physique	2h	Education physique	2h
	Education artistique	2h	Education artistique	1h		
	Education sociale	1h	Education sociale	1h	Education sociale	1h
Formation professionnelle	Phase 1 : Economie	14h	Phase 2 : Travaux de magasin	17h	Phase 3 : Auxiliaire de magasin	20h
	Français (CG)	2h	Français (CG)	2h	Français (CG)	2h
	Utilisation de l'outil informatique (ER)	4h	Langues modernes (CG)	0h ou 2h	Langues modernes (CG)	0h ou 2h
	Mathématiques (CG)	2h	Sciences économiques ^{2&3} (CG)	4h à 6h	Sciences économiques ^{2&3} (CG)	2h à 4h
	Langues modernes (CG)	0h ou 2h				
	Sciences économiques (CG) ¹ Et/Ou TP Travaux de bureau (PP) ¹ Et/Ou TP Travaux de magasin (PP) ¹	Pour un total de 4h ou 6h	TP Travaux de magasin ² (PP)	7h à 11h	TP Travaux de magasin ² (PP)	12h à 16h
<p>(1) : Intitulé au choix – Programme identique</p> <p>(2) : En plus des notions abordées en formation de base, les notions de mathématique spécifiques aux Métiers du magasin seront abordées aux cours de « Sciences économiques », « TP Travaux de magasin » et « TP Travaux de logistique »</p> <p>(3) : Le cours « Sciences économiques » comprend le volet informatique appliquée.</p>						
Au choix						
Projet d'école Soutien pédagogique	Phase 1	2h à 6h	Phase 2	2h à 6h	Phase 3	1h à 5h

4 PLAN DE LA FORMATION

Le tableau suivant présente les compétences principales du Profil de Formation regroupées en Ensembles Articulés de Compétences. Ces EAC sont construits sur base de familles de situations professionnellement significatives.

Présentation des 3 familles de situations professionnellement significatives (EAC) qui regroupent la totalité des compétences à maîtriser du profil de formation.

Familles de situations professionnellement significatives (EAC)	Compétences du profil de formation
1 Assurer l'accueil et l'information des clients	1.1 Adopter les attitudes socioprofessionnelles indispensables pour assurer l'accueil et l'information de la clientèle 1.2 Accueillir la clientèle : saluer le client et appliquer les formules de politesse 1.3 Renseigner le client, donner des informations 1.4 Emballer la marchandise
2 Réassortir les rayons dans une grande surface de distribution (fonction logistique)	2.1 Travailler à l'arrière d'un magasin dans l'aire de stockage : - réceptionner les marchandises (décharger, contrôler la livraison, stocker), - réaliser l'inventaire d'une quarantaine de produits. 2.2 Réassortir les rayons dans le magasin 2.3 Reproduire «à l'identique» sur base d'un plan - un présentoir - une vitrine
3 Gérer la caisse	3.1 Préparer la caisse, pointer/scanner, gérer les bons de réduction, encaisser, fermer, clôturer la caisse. 3.2 Assurer un service personnalisé et résoudre des problèmes ponctuels et délicats à la caisse.

5 RESSOURCES ET COMPETENCES-SEUILS

Le décret du 3 mars 2004 définit la compétence seuil comme un « référentiel présentant de manière structurée les compétences dont la maîtrise à un niveau déterminé est attendue à la fin de chaque phase de l'enseignement spécialisé de forme 3 ». Ce référentiel permet au conseil de classe de statuer sur l'admission d'un élève dans la phase supérieure.

Développement du parcours de formation et des compétences-seuils pour chaque famille de situations

Les tableaux suivants présentent pour chaque famille de situations :

- les compétences du profil de formation regroupées pour cette famille,
- les ressources à mobiliser (savoirs, savoir-faire et savoir être) pour chaque compétence,
- les cours tant de la formation de base que de la formation professionnelle qui contribuent à l'installation de ces compétences,
- les phases où le développement de ces ressources et de ces compétences seront exercées puis maîtrisées (compétence-seuil).

L'objectif de cette présentation est de permettre à chaque professeur tant de la formation de base que de la formation professionnelle, de voir où il contribue aux apprentissages et de suggérer la nécessité du **travail collectif coordonné de l'équipe éducative**.

D'une manière générale, les compétences des élèves au niveau des 1e et 2e phases seront exercées et maîtrisées à partir de situations liées à leur vie quotidienne.

Les compétences-seuils

Les croix placées dans ces tableaux indiquent de façon synthétique les phases où une ressource, une compétence sera initiée puis certifiée et considérée comme une compétence-seuil.

1. ASSURER L'ACCUEIL et L'INFORMATION de la CLIENTELE

PF N°	Compétences du profil de formation	Compétences-seuils à mobiliser : savoir-savoir-faire et savoir être	Cours concernés	Phase 1	Phase 2	Phase 3
1.1	1.1 Adopter les attitudes socioprofessionnelles indispensables pour assurer l'accueil et l'information de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer les qualités indispensables d'un Auxiliaire de magasin : <ul style="list-style-type: none"> - Présentation physique, - Présentation vestimentaire adaptée au magasin, niveau de langage, - personnalité... 	Ed. soc Ed. Phys. Français. TP LM	X	X	
1.1 5.6	1.2 Accueillir la clientèle : saluer le client et appliquer les formules de politesse	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer des techniques de communication de base 	Français TP LM	X	X	
1.2	1.3 Renseigner le client, donner des informations	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître les produits (fiche de produits) ▪ Lire et comprendre les étiquettes de marchandises de consommation courante, 	Sc. Eco TP Français- LM	X (simple)	X (complexe)	X (spécialisé)
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître le plan d'implantation du magasin (voir réassortir les rayons) 	TP Sc. Eco	X	X	
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser les références courantes pour rechercher des informations (supports manuels ou informatisés) : <ul style="list-style-type: none"> - listings, - catalogues, - modes d'emploi, - tarifs... 	S. Eco Français- LM TP-	X (simple ou liée à la vie quotidienne)	X (complexe)	X (spécialisée)
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître l'organigramme d'un magasin. 	TP Sc. Eco		X	
1.4	1.4 Emballer la marchandise	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A partir d'objets de forme simple et/ou d'objets rigides, l'élève réalise un emballage courant. Il réalise un emballage « cadeau » en décorant l'emballage (objets, accessoires, ficelle, ruban...) 	Ed. Art. TP	X	X	

2. REASSORTIR les rayons dans une grande surface de distribution (fonction logistique)

PF N°	Compétences du profil	Compétences-seuils à mobiliser : savoir-savoir-faire et savoir être	Cours concernés	Phase 1	Phase 2	Phase 3
7.1 7.2 7.3 7.4 2.2	2.1 Travailler à l'arrière d'un magasin dans l'aire de stockage - réceptionner les marchandises (décharger, contrôler la livraison, stocker) - réaliser l'inventaire d'une quarantaine de produits	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître le stock de l'entreprise ▪ Connaître l'implantation de l'aire de stockage ▪ Vérifier l'adéquation entre les documents commerciaux et les marchandises reçues (articles manquants, articles endommagés...) ▪ Encoder et modifier correctement à l'aide des logiciels de gestion les documents commerciaux, le stock... - nécessite une formation de 1° niveau à l'utilisation d'un tableur et d'une base de données - nécessite une formation de base aux documents commerciaux ▪ Participer à un inventaire physique 	<ul style="list-style-type: none"> Sc. Eco TP Sc. Eco TP Sc. Eco TP Sc.Eco Sc. Eco TP TP 			<ul style="list-style-type: none"> X X X (articles simples) X X X X
6.1 6.2 2.2 5.5	2.2 Réassortir les rayons dans le magasin	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître le plan d'implantation du magasin ▪ Appliquer les techniques de rotation des marchandises en fonction des produits 	<ul style="list-style-type: none"> Sc. Eco TP TP 	X	X	X spécialisé)
6.4 6.5	2.3 Reproduire « à l'identique » sur base d'un plan : - un présentoir - une vitrine	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître et appliquer des techniques d'étalage comme: <ul style="list-style-type: none"> - le pliage à plat, - les techniques d'épinglage élémentaires sur un panneau promotionnel à 2 dimensions (chaussures, articles de maroquinerie, vêtements en à plat,...) 	<ul style="list-style-type: none"> Ed. art. TP Ed. art. TP 		X	X

3. GERER LA CAISSE

PF N°	compétences du profil de formation	Compétences-seuils à mobiliser : savoir-savoir-faire et savoir être	Cours concernés	Phase 1	Phase 2	Phase 3
2.1 3.1 3.2 3.4 3.5 3.7 4.1 4.2 5.2 5.3 5.4	3.1 Préparer la caisse, pointer/scanner, gérer les bons de réduction, encaisser, fermer, clôturer la caisse	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calculer et manipuler la monnaie avec aisance, ▪ Manipuler une caisse enregistreuse 	Sc. Eco TP Mathématiques	X (100 euros)	X	X
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estimer la vraisemblance d'un ticket de caisse et ▪ Repérer rapidement une erreur, 	TP			X
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Savoir expliquer à un client les différents postes d'un ticket de caisse, une facture, 	Sc. Eco TP			X
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gérer les documents de caisse, 	TP			X
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître les principaux traitements liés à l'étiquetage sécuritaire, 	Sc. Eco TP			X
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître les différents modes de paiement, 	Sc. Eco		X (simple)	X
1.3 3.3	3.2 Assurer un service personnalisé et résoudre des problèmes ponctuels et délicats	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gérer les différents cas liés au service après-vente : garantie, retour, échange... - au niveau des documents commerciaux et administratifs - au niveau des techniques de communication en face à face avec le client 	Sc. Eco TP Français LM		X	X
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyser les cartes de fidélité, de crédit propre au magasin (spécificités, avantages, inconvénients) 	Sc. Eco TP			X

La notion de compétence seuil doit être comprise comme l'ensemble des ressources (savoir, savoir-faire, savoir être) et des compétences (très simples en début de formation, plus complexes au fur et à mesure des phases) qu'un élève doit avoir acquises ou maîtrisées à l'issue d'une phase pour justifier son passage dans la phase suivante ou permettre son accès aux stages et à l'épreuve de qualification.

Le programme présente pour chaque phase, les compétences-seuils de façon plus explicite.

Pour les 1^e et 2^e phases, les compétences-seuils sont présentées au sens du décret mission tout en précisant les savoir, savoir-faire et savoir-être seuils qui permettent la certification d'une phase.

Pour la 3^e phase, les compétences-seuils sont déterminées par le profil de formation qui précise les indicateurs de maîtrise de compétences.

5.1 Phase 1 Secteur Economie

Pour réaliser le programme de la 1^e phase, le groupe de travail a d'abord réfléchi au regroupement des compétences des 4 profils de formation du secteur Economie. Ce travail a permis de dégager les compétences communes essentielles à développer, qui sont d'ailleurs autant de compétences utiles dans leur vie personnelle.

Les compétences spécifiques des cours de Français, Mathématiques et Langues modernes développeront les compétences proposées par les programmes de la formation de base en collaboration avec les cours de formation professionnelle.

Grille horaire de la formation professionnelle

Français	2 h
Mathématique	2 h
Langues modernes	0 ou 2 h
Utilisation de l'outil informatique	4 h
Sciences économiques Et/ou Travaux pratiques de bureau Et/ou Travaux pratiques de magasin	4 ou 6 h
TOTAL	14 h

Compétences-seuils de la 1^e phase :

Le passage de l'élève en 2^e phase tiendra compte:

- de l'évaluation des compétences dans les cours de la formation de base qui ont contribué à la formation professionnelle des élèves.
- des compétences évaluées en interdisciplinarité :
 - Dans des mises en situations concrètes réelles ou simulées, l'élève recherche des informations dans un support donné préalablement analysé et fournit le renseignement exact.
 - Sur base d'une grille d'évaluation et selon les consignes, l'élève adopte dans des situations concrètes les attitudes correctes au niveau de sa présentation : tenue vestimentaire, hygiène... et applique les règles de politesse. Il adopte un niveau de langage adapté.
- de l'évaluation des savoir-faire spécifiques au secteur Economie, exercées dans les différentes cours et activités proposées tout au long de l'apprentissage de la 1^e phase (voir ci-dessous), qui permettront de rédiger un avis d'orientation motivé en tenant compte du Plan individuel d'Apprentissage de l'élève

5.1.1 Utilisation de l'outil informatique 4 périodes semaines

Les projets, les activités interdisciplinaires, les activités concrètes sont autant de mises en situation qui favorisent l'apprentissage.

Les savoir-faire et savoir être spécifiques à exercer en 1e phase seront évalués pour permettre de rédiger l'avis motivé d'orientation.

Compétences de base commune dans le secteur Economie (compétences-seuils phase1)	Compétences-seuils : savoir-faire, savoir être spécifiques à exercer dès la 1ère phase	Activités d'apprentissage et pistes méthodologiques
Classer, archiver dans le système d'exploitation	<p>Comprendre et utiliser adéquatement l'environnement du système d'exploitation : L'élève doit être capable, en utilisant les commandes appropriées, de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ démarrer/quitter le système d'exploitation: ▪ connaître les notions de vocabulaire (bureau, fenêtre, icône, fichier, dossier, menu déroulant, objet...); ▪ identifier les éléments du bureau (poste de travail, corbeille, barre d'outils...); ▪ utiliser le clavier; ▪ utiliser la souris: ▪ maîtriser des notions de vocabulaire (déplacer, cliquer, double-cliquer, glisser...), ▪ manipuler la souris; ▪ utiliser les objets (icônes, fenêtres, ascenseurs...). 	<p>Au départ de jeux et logiciels didactiques... développer l'habileté et la dextérité de l'élève dans l'utilisation de la souris et du clavier et des différentes commandes appropriées.</p> <p>Ces commandes doivent être utilisées durant toute la formation et dans le respect d'utilisation de l'équipement et du matériel.</p>
	<p>Utiliser un mode informatique de classement et d'archivage en mettant en œuvre les ressources du système d'exploitation :</p> <p>L'élève doit être capable, en utilisant les commandes appropriées, de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ créer, sauvegarder, imprimer, récupérer un fichier sur lequel il travaille. 	

Compétences de base commune dans le secteur Economie (compétences-seuils phase1)	Compétences-seuils : savoir-faire, savoir être spécifiques à exercer dès la 1ère phase	Activités d'apprentissage et pistes méthodologiques
Saisir des données diverses et présenter des documents à l'aide d'un traitement de texte	Utiliser <ul style="list-style-type: none"> ▪ le clavier alphabétique uniquement les lettres et les principaux signes de ponctuation, ▪ le pavé numérique. 	Différents logiciels d'apprentissage du clavier, dont certains assez ludiques permettent de varier les exercices d'apprentissage. Les élèves s'entraîneront pour qu'ils puissent taper sur un clavier alphabétique avec les dix doigts pour acquérir un maximum de dextérité.
	L'élève doit être capable, à partir d'un logiciel de traitement de texte, de maîtriser les fonctions de base suivantes pour : <ul style="list-style-type: none"> ▪ la mise en forme d'un document : <ul style="list-style-type: none"> - saisir un texte court au kilomètre, - utiliser les vérificateurs d'orthographe, - sauvegarder le document, - fermer le document, - ouvrir un document existant, - se déplacer dans un document, - sélectionner un mot, un caractère..., - mettre en forme les caractères, - construire les paragraphes, ▪ la mise en page un document : <ul style="list-style-type: none"> - mettre en page (marges, orientation...), - vérifier le résultat à l'écran (aperçu avant impression), - imprimer le document (en tout ou en partie), 	Réaliser la mise en page sur base de documents simples et variés donnés (petits textes, affiches, pages de garde d'un cours, menus, journal, description d'un produit, d'un magasin, invitations...). Les documents réalisés ne sont pas nécessairement des documents commerciaux mais réalisés en fonction des besoins du moment (affiche de Noël, lettre pour un projet de visite...). Inciter l'élève à utiliser l'icône ¶ (Afficher/Masquer) lorsqu'il se trouve face à un problème de mise en page. Saisir un texte court, le corriger après vérification par le professeur, et le mettre en valeur. Chaque fois que possible, ces compétences seront abordées par l'élève lors de la réalisation d'un projet, d'une activité concrète. Les activités proposées auront ainsi un sens pour les élèves au-delà des exercices de systématisation. Dans ce cas des savoir-faire en extension comme utiliser les commandes couper et coller - copier et coller, déplacer un paragraphe, insérer une image, déplacer un mot, une phrase ...pourront être exercés.

5.1.2 Sciences économiques et/ou Travaux pratiques de bureau et/ou Travaux pratiques de Magasin 4 ou 6 périodes

Les projets, les activités interdisciplinaires, les activités concrètes sont autant de mises en situation qui favorisent l'apprentissage.

Les savoir-faire et savoir être spécifiques à exercer en 1e phase seront évalués pour permettre de rédiger l'avis motivé d'orientation.

Compétences de base commune dans le secteur Economie (compétences-seuils phase1)	Compétences-seuils : Savoir-faire, savoir être spécifiques à exercer dès la 1ère phase	Activités d'apprentissage et pistes méthodologiques
Adopter les attitudes socioprofessionnelles indispensables pour assurer l'accueil d'un client, d'un visiteur	<p>Sur base d'une grille d'évaluation et selon les consignes, l'élève</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ adopte dans des situations concrètes les attitudes correctes au niveau de sa présentation : tenue vestimentaire, hygiène... et ▪ applique les règles de politesse. Il adopte un niveau de langage adapté. 	<p>Dans toutes les activités scolaires une attention particulière sera portée sur les raisons d'adopter différentes attitudes et comportements et sur les conséquences de leur non-respect. Ces 2 points seront systématiquement travaillés en collaboration notamment avec les professeurs de Français et d'Education sociale :</p> <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soins, hygiène, présentation adaptée : tenue vestimentaire, cheveux, maquillage, harmonie des couleurs.. - Formule de politesse - Niveau de langage - Respect des horaires - Organisation de son travail personnel - Respect du matériel de travail personnel ou collectif - Qualité du travail d'équipe, ...
Utiliser les références courantes pour informer un client, un visiteur dans les différents milieux de travail (hôpital, bureau, magasin...)	<p>Lire et comprendre une information codifiée :</p> <p>Au travers de situations rencontrées dans la vie quotidienne l'élève sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ décoder les différents symboles, pictogrammes, abréviations, sigles : <ul style="list-style-type: none"> - lire l'information donnée - se reporter au code - rechercher la signification ▪ utiliser ce décodage adéquatement dans une situation 	<p>Les situations où, dans la vie quotidienne et scolaire, on utilise pictogrammes et abréviations sont nombreuses et variées comme : panneaux routiers, dessins, cartes, météo, annuaires téléphoniques, recettes de cuisine, étiquettes (de vêtements...), drapeaux des pays, folders, signalisations de sécurité, etc...</p>

Compétences de base commune dans le secteur Economie (compétences-seuils phase1)	Compétences-seuils : Savoir-faire, savoir être spécifiques à exercer dès la 1ère phase	Activités d'apprentissage et pistes méthodologiques
	problème donnée pour fournir un renseignement, une information. ▪ compléter des fiches d'identification personnelle sur des formulaires courants comme un abonnement, une inscription...	
Orienter un client, un visiteur dans un lieu de travail (hôpital, bureau, magasin,...)	Décrire un parcours A partir de situations problèmes réelles, ou simulées sur base d'un plan d'implantation, l'élève sera capable d'orienter (un autre élève) sur base des consignes d'orientation spatiale.	Les scénarios, les jeux de rôles seront très simples et basés sur des situations très concrètes pour les élèves (plan de l'école, du quartier...).
Gérer la caisse	S'exercer à : ▪ Payer une somme précise ▪ Rendre la monnaie exacte à l'aide de la calculatrice lors de la réalisation d'une opération achat-vente (max 100 euros) ▪ Trouver les informations sur un ticket de caisse.	Réaliser des activités d'achat vente réels ou simulés pour manipuler la monnaie dans le magasin de l'école par exemple.
Réassortir les rayons dans un magasin : ▪ connaissance des produits ▪ connaissance des plans d'implantations	A partir des produits simples étudiés, ▪ lire et comprendre les éléments de base d'une étiquette (composition, poids, date de péremption, logos, sigles et pictogramme, prix...) ▪ pour donner une information et/ou réassortir un rayon ;	A l'occasion de visites de magasins de différents types : ▪ observer l'implantation des marchandises, ▪ retrouver les différentes classifications, l'agencement des produits, le matériel utilisé... Dans des exemples de simulation ou dans le cadre de projets, rédiger un étiquetage ad hoc. Préparer la commande pour le restaurant de l'école.
Gérer le petit matériel de bureau	Dans une situation concrète l'élève utilisera le petit matériel de bureau mis à sa disposition : agrafeuse, perforatrice, ciseaux...	Sur base de visites de bureau, de l'expérience d'un travailleur administratif (un ancien élève par exemple), de catalogues, de revues, de visites de salon ou d'exposition repérer l'organisation spatiale, le mobilier, le matériel de bureau et de classement, les tâches demandées etc. Dans les différents projets, utiliser le matériel de bureau.

Compétences de base commune dans le secteur Economie (compétences-seuils phase1)	Compétences-seuils : Savoir-faire, savoir être spécifiques à exercer dès la 1ère phase	Activités d'apprentissage et pistes méthodologiques
Trier- classer- archiver	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Classement alphabétique de mots ou de noms de famille simples, ▪ Classement numérique (4 chiffres maximum) <ul style="list-style-type: none"> - Sur base de fiches, l'élève: <ul style="list-style-type: none"> ✓ insère un document dans un classement alphabétique ou numérique, ✓ trouve une information, un document dans ces classements. 	Une systématisation dans des exercices brefs mais fréquents est nécessaire pour permettre aux élèves d'acquérir une certaine aisance dans ce type de recherche.
Assurer le traitement du courrier	<p>Dans le cadre d'une activité concrète réelle ou simulée liée à la vie quotidienne, l'élève</p> <ul style="list-style-type: none"> - rédige une adresse manuellement, - affranchit la lettre, - plie le courrier correctement et - l'expédie. 	

5.2 Phase 2 Groupe Travaux de magasin

Grille de référence de la formation professionnelle

Français	2 h
Langues modernes	0 ou 2 h
Sciences économiques (Gestion et informatique appliquée)	4 à 6 h
TP Travaux de magasin	7 à 11 h
Total	17 h

Il est évident que le travail en équipe interdisciplinaire reste une manière très efficace de travailler chaque fois que possible pour tenter d'être le plus concret possible et donner du sens aux apprentissages.

Chaque école organise la distribution de son volume horaire en fonction de ses spécificités et de celle de ses élèves.

Chaque professeur se réfèrera aux tableaux du chapitre 4 qui montre la structure de la formation et la place de chaque cours dans celle-ci et donne ainsi une vue d'ensemble de la formation sur les 3 phases.

Il vous est proposé ci-dessous de façon plus détaillée par cours, des activités à titre d'exemple pour chaque compétence, les ressources (savoirs, savoir-faire et savoir être) qui sous-tendent ces apprentissages et les compétences-seuils à atteindre en fin de 2e phase.

De plus les élèves ont l'occasion de faire des stages pendant cette 2e phase. Ces stages sont en soi, à côté des activités scolaires, des activités privilégiées pour dégager avec eux les apprentissages à approfondir, lors des briefing et débriefing de ceux-ci.

Compétences-seuils de la 2e phase

L'évaluation certificative des compétences de l'élève au niveau de la phase 2 tiendra compte :

- de l'évaluation des compétences dans les cours de formation de base qui ont contribué à la formation professionnelle.
- de l'évaluation des compétences communes aux 2 profils de formation : réassortir les rayons (dans le magasin), assurer l'accueil et renseigner le client (compétences de base),

L'élève, dans une épreuve intégrée, sera donc capable de :

- réassortir les rayons de produits food et non food de consommation courante dans une moyenne surface. La palette est placée dans le magasin.

✓ Note : Tout au long de la 2e phase, plusieurs types de rayons et donc de catégories de produits sont étudiés de façon systématique, mais lors de l'épreuve certificative toutes ces catégories de produits (5) seront « mélangées. »

- accueillir et renseigner le client :

Sur base d'une demande simple d'un client concernant un produit de consommation courante étudié,

- il saluera le client et appliquera les formules de politesse,
- il adoptera les attitudes socioprofessionnelles requises par ce secteur d'activité,
- il renseignera le client (ou à défaut il pourra au minimum orienter correctement le client vers une personne possédant l'information.).

- de l'évaluation des savoir-faire spécifiques de la phase 2 Travaux de magasin, exercées dans les différents cours (voir ci-dessous), qui permettront de rédiger un avis d'orientation motivé quant au choix du métier pour la phase 3 en tenant compte du Plan Individuel d'Apprentissage de l'élève.

5.2.1 Français 2 h

Indications méthodologiques spécifiques

Le cours de Français doit se concevoir en étroite collaboration avec le cours de la formation de base.

Les compétences spécifiques reprises ci-dessous sont en lien avec les profils de formation de ce groupe (Auxiliaire de magasin et Equipier logistique)

D'une manière générale les compétences seront exercées et maîtrisées à partir de situations que l'élève peut rencontrer dans sa vie quotidienne et professionnelle. Il doit être capable en fin de la phase 2 de jouer le rôle de celui qui reçoit un client dans le magasin.

Le cours est centré particulièrement sur l'aspect oral de la communication

Les ressources (savoir-faire et savoir être spécifiques à exercer en 2e phase) seront évaluées pour permettre de rédiger l'avis motivé d'orientation.

Compétences liées aux familles de situations professionnelles des 2 profils de formation du groupe Travaux de Magasin (compétences-seuils phase2)	Compétences-seuils : savoir-faire et savoir être à exercer en 2e phase	Activités d'apprentissage et pistes méthodologiques
<p>Adopter les attitudes socioprofessionnelles indispensables pour assurer l'accueil d'un client, d'un visiteur</p>	<p>Développer les techniques de communication orale de base :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ langage verbal : niveau de langage, maîtrise du vocabulaire adéquat, élocution, intonation ▪ formules de salutation et de politesse ▪ langage non verbal ou paralangage : regard attitude corporelle, apparence, mimique, geste etc ▪ freins à la communication. <p>Sur base d'une demande simple d'un visiteur, d'un client concernant une situation de la vie quotidienne, l'élève salue le visiteur, le client et applique les formules de politesse :</p> <p>Il adopte les attitudes socioprofessionnelles requises par ce travail en magasin et analyse les qualités indispensables dans une situation d'accueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ sa présentation physique ▪ sa présentation vestimentaire, netteté, adaptée au type de travail, ou même imposée, ▪ son niveau de langage (voir ci-dessus) ▪ sa personnalité <p>les tâches concrètes liées aux différentes facettes du métier d'Auxiliaire de magasin, variables d'un travail à l'autre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se présenter face à une personne, un groupe de personne ▪ Présenter quelqu'un d'autres, une activité, un loisir, en collaboration avec le professeur de Travaux pratiques en utilisant une Présentation assistée par ordinateur. <ul style="list-style-type: none"> ▪ des visites, des interviews dans différents magasins sont autant de lieux d'observation ▪ dans diverses situations concrètes (vie et activités scolaires, stages) l'élève analysera sa situation personnelle, les erreurs à ne pas commettre sur base d'une grille d'analyse.

Compétences liées aux familles de situations professionnelles des 2 profils de formation du groupe Travaux de Magasin (compétences-seuils phase2)	Compétences-seuils : savoir-faire et savoir être à exercer en 2e phase	Activités d'apprentissage et pistes méthodologiques
<p>Renseigner un visiteur, un client</p>	<p>Rechercher des informations pertinentes dans un fichier, un catalogue, des répertoires, des tarifs, des annuaires etc</p> <p>Il renseigne le visiteur, le client, ou, à défaut pourra au minimum l'orienter correctement vers une personne possédant l'information.</p> <p>Voir aussi cours de Sciences économiques (Gestion et informatique appliquée)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre l'élève dans différentes situations concrètes avec des documents à disposition pour pratiquer ces recherches. ▪ Réaliser des jeux de rôles liés tant à la vie quotidienne qu'au travail en magasin, en utilisant des élèves observateurs, et/ou à l'aide d'une caméra. <p>Voir aussi cours de Sciences économiques (Gestion et informatique appliquée)</p>

5.2.2 Sciences Economiques 4 à 6 h (Gestion et informatique appliquée)

Indications méthodologiques spécifiques

Les projets, les activités interdisciplinaires, les activités concrètes sont autant de mises en situation qui favorisent les apprentissages.

Une concertation avec les autres professeurs tant de la formation de base que de la formation professionnelle est indispensable pour construire une progression coordonnée dans les apprentissages, voire construire des projets d'activités communes.

Cette concertation s'impose avec le professeur de Travaux pratiques de magasin.

Le professeur du cours de Sciences économiques (Gestion et informatique appliquée) travaillera en étroite collaboration avec le professeur de Math – Sciences – Géo (formation de base).

Ils assureront en commun le développement des compétences mathématiques dans les nombreuses activités de Gestion qui supposent l'utilisation des mathématiques de base.

Par ailleurs le professeur de Sciences économiques poursuivra, à travers son cours de Gestion, la formation à l'utilisation de l'outil informatique de ses élèves tout au long de leur apprentissage en tenant compte des compétences acquises en phase 1.

La recherche d'information suppose actuellement de plus en plus l'utilisation d'Internet. Les documents commerciaux et de paiements sont quasi complètement informatisés : une formation de base s'impose donc en recherche efficace sur Internet (sites de magasin, recherches d'informations...), tableur (documents commerciaux, calculs commerciaux), publication assistée par ordinateur (comme Publisher) : création d'affiches pour le magasin, folders..., gestion des stocks et moyens de paiements à partir de logiciels de démonstration etc

En fonction des mises en situation choisies pour l'apprentissage de l'une ou l'autre compétence, le Traitement de texte (comme les principales fonctions de mise en page de documents), la Gestion informatisée des dossiers et fichiers, la Présentation assistée par ordinateur (comme PowerPoint) seront utilisés chaque fois que nécessaire.

Les savoir-faire et savoir être spécifiques à exercer en 2e phase seront évalués pour permettre de rédiger l'avis motivé d'orientation.

Compétences liées aux familles de situations professionnelles des 2 profils de formation du groupe Travaux de Magasin (compétences-seuils phase2)	Compétences-seuils : Savoirs, savoir-faire et savoir être spécifiques à exercer en 2e phase	Activités d'apprentissage et pistes méthodologiques
<p>Renseigner le client, donner des informations</p>	<p>▪ Connaître les produits :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier par familles, les produits distribués dans la surface de vente, - Décrire les produits et /ou le service proposé (caractéristiques...) à l'aide d'une fiche signalétique et/ou de l'analyse des étiquettes : - Lire et comprendre les étiquettes de marchandises (minimum 5 catégories de produits food et non food, type de rayons) de consommation courante d'une moyenne surface pour donner un renseignement au client. 	<p>En 2e phase, en accord avec le professeur de Travaux pratiques et de Français, les élèves seront initiés au minimum à 5 familles de produits food et non food (type de rayons) de consommation courante d'une moyenne surface. (alimentation générale, équipement des personnes: confection, hygiène, ...)</p> <p>Sur base de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'intérêt et de la demande des élèves, - projets élaborés par l'équipe d'enseignants, - produits les plus fréquents dans les comportements d'achat dans une moyenne surface, <p>▪ l'élève analysera des fiches de produits:</p> <ul style="list-style-type: none"> - usage, - caractéristiques techniques: composants du produit (date de péremption – exigence de conservation...), - lecture et analyse des étiquettes, pictogrammes, symboles, marques, - prix. <p>▪ L'élève comparera différentes marques,.</p> <p>▪ Il répondra aux questions d'un client portant sur les critères de la fiche technique.</p> <p>▪ Il exercera sa faculté de mémorisation à l'aide d'un support</p> <p>Sur base d'un même type de produit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ visiter ou lister les commerces locaux et ▪ repérer les différents circuits de distribution et leurs différences (prix, mode de présentation et de réassortiment des produits,)

Compétences liées aux familles de situations professionnelles des 2 profils de formation du groupe Travaux de Magasin (compétences-seuils phase2)	Compétences-seuils : Savoirs, savoir-faire et savoir être spécifiques à exercer en 2e phase	Activités d'apprentissage et pistes méthodologiques
	<p>Utiliser les références courantes informatisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser des recherches efficaces sur Internet ▪ Sur base de sites donnés comme ceux de magasins, trouver des informations et donner le renseignement. ▪ Sur base d'un fichier informatisé de produits ou de clients, de fournisseur: donner un renseignement concernant par exemple: <ul style="list-style-type: none"> - un prix - une caractéristique d'un produit - une adresse exacte et complète d'un fournisseur ou d'un client, - un avantage commercial. 	<p>De très nombreux magasins ont des sites qui permettent d'apprendre à faire des recherches efficaces sur Internet : produits offerts, prix pratiqués.</p> <p>L'élève pourra avoir créé son fichier informatisé de produits sur base de fiches de produits.</p>
	<p>Analyser les documents commerciaux : distinguer un bon de commande, un bon de livraison, une facture et vérifier la concordance</p>	<p>Analyser les documents commerciaux courants de la vie quotidienne : bon de commande, factures, fiche de paie</p>
	<p>Utiliser les références courantes manuelles :</p> <p>Rechercher un renseignement, un prix dans des documents commerciaux et les références courantes concernant un produit dans un magasin et fournir le renseignement au client.</p>	<p>En collaboration avec le professeur de Français</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rechercher les prix ou autres renseignements pour un produit dans différents folders, catalogues, prospectus, une facture, un tarif, un listing, un mode d'emploi, répertoires d'adresse... ▪ Analyser la fiche d'un fournisseur (nom, adresse, articles fournis, conditions d'achat...)
	<p>Lire et comprendre une information codifiée</p> <p>Au travers de situations rencontrées sur le lieu de travail l'élève sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ décoder les différents symboles, pictogrammes, abréviations, sigles : 	<p>De nombreux logos professionnels sont à décoder :</p> <p>par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ sur les étiquettes de marchandises, ▪ sur les engins de transport, les camions, les machines utilisées dans un magasin (pour découper...), le matériel (frigo...), les lieux de travail

Compétences liées aux familles de situations professionnelles des 2 profils de formation du groupe Travaux de Magasin (compétences-seuils phase2)	Compétences-seuils : Savoirs, savoir-faire et savoir être spécifiques à exercer en 2e phase	Activités d'apprentissage et pistes méthodologiques
	<ul style="list-style-type: none"> - lire l'information donnée - se reporter au code - rechercher la signification. ▪ utiliser ce décodage adéquatement dans une situation problème donnée pour fournir un renseignement, une information ou prendre les mesures de sécurité qui s'imposent. 	<p>... notamment pour la sécurité dans la manipulation des produits, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ sur les produits d'entretien pour réaliser le nettoyage des rayons et des allées...
	Connaître l'organigramme du magasin pour orienter le client	Sur base d'un organigramme, déterminer le chef du rayon...
Réassortir les rayons dans le magasin	<p>Connaître le plan d'implantation d'un magasin</p> <p>Dans des mises en situation réelle, l'élève sera capable de renseigner « un client » quant à la localisation d'un produit.</p> <p>Il réassortira les rayons de produits food et non food de consommation courante dans une moyenne surface.</p>	<p>A partir de visites, de l'observation de différents plans de magasin, à partir du magasin didactique et en collaboration avec le cours de Travaux pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ analyser l'agencement de magasins et de leurs équipements par exemple : <ul style="list-style-type: none"> - mobilier comme tête de gondole, comptoirs, caisse, tête de banc, rayons et linéaires, - éclairage, sonorisation, style et notoriété (logos,, enseigne, couleur, odeurs...), - mobilier de présentation et de promotion, supports publicitaires, - matériel comme étiqueteuses, scanner, balance, trancheuse... - matériel de manutention tant dans le magasin qu'à l'arrière du magasin
Travailler à l'arrière d'un magasin pour réassortir : Encoder et modifier correctement à l'aide de logiciels de Gestion, les documents commerciaux, le stock...	<p>Classer et archiver dans le système d'exploitation utilisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser l'arborescence du système d'exploitation pour créer des dossiers, gérer des fichiers, ▪ Retrouver des informations sauvegardées, archiver des fichiers, des dossiers. 	L'objectif est que l'élève retrouve facilement ses fichiers pour les modifier.

Compétences liées aux familles de situations professionnelles des 2 profils de formation du groupe Travaux de Magasin (compétences-seuils phase2)	Compétences-seuils : Savoirs, savoir-faire et savoir être spécifiques à exercer en 2e phase	Activités d'apprentissage et pistes méthodologiques
	<p>Saisir des données diverses et présenter des documents à l'aide d'un traitement de texte :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser un clavier alphabétique et le pavé numérique. ▪ Poursuive la maîtrise de quelques fonctions de base comme: <ul style="list-style-type: none"> - la mise en forme d'un document comme <ul style="list-style-type: none"> ✓ utiliser les commandes couper et coller, copier et coller, ✓ déplacer un mot, une phrase, - la mise en page un document <ul style="list-style-type: none"> ✓ déplacer un paragraphe, ✓ insérer une image. 	<p>Dès la 1e phase les élèves se sont entraînés à utiliser sur un clavier alphabétique pour acquérir une certaine dextérité.</p> <p>Ces exercices seront poursuivis surtout pour le pavé numérique</p> <p>Les élèves ont aussi acquis la maîtrise de quelques fonctions principales du traitement de texte.</p> <p>En fonction des activités, des projets, l'amélioration et la poursuite de cet apprentissage sera effectuée (affiches, description d'un produit, d'un magasin, lettre d'invitation, curriculum vitae, lettre de motivation pour les stages...)</p>
	<p>Saisir des données et présenter des documents divers à l'aide d'un tableur</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer un fichier, encoder des données dans un tableau, imprimer et sauvegarder des fichiers ▪ Mettre en forme (agrandir des cellules, insérer, supprimer des colonnes et des lignes) ▪ Réaliser des classements informatisés sur base d'un critère 	<p>Réalisation de leur horaire, d'un calendrier, d'une liste de produits-de clients-de fournisseur, réalisation d'un tarif...</p> <p>L'apprentissage doit se faire au travers de différents exercices simples dans le but de compléter (ou réaliser) en 3e phase des documents utiles comme (factures, fiches d'inventaire, de stock, listes de prix...).</p> <p>A cet effet le professeur pourra initier les élèves à l'utilisation des formules simples : somme...</p>
	<p>Saisir des données et présenter des documents divers à l'aide d'un logiciel de présentation visuelle de documents (Publication assistée par ordinateur):</p>	<p>A l'occasion de projets, d'activités scolaire, l'utilisation d'un logiciel de publication assistée par ordinateur permettra la réalisation de documents écrits comme des affiches pour une soirée, des menus pour une fête familiale, ou en collaboration avec d'autres sections de l'école comme</p>

Compétences liées aux familles de situations professionnelles des 2 profils de formation du groupe Travaux de Magasin (compétences-seuils phase2)	Compétences-seuils : Savoirs, savoir-faire et savoir être spécifiques à exercer en 2e phase	Activités d'apprentissage et pistes méthodologiques
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Démarrer le logiciel, ouvrir, fermer, enregistrer une composition, quitter le logiciel ▪ Créer une composition avec l'aide de l'assistant, sans l'aide de l'assistant ▪ Insérer, modifier, supprimer un cadre de texte (gérer la mise en forme du cadre et de ses éléments) ▪ Insérer, modifier, supprimer un cadre d'image (avec le travail de l'image) ▪ Insérer, modifier, supprimer des objets, des dessins, des pages, ▪ Utiliser les éléments de la bibliothèque de présentation, ▪ Gérer l'impression d'une composition. 	<p>l'hôtellerie, la réalisation du fléchage d'une activité, de logos, cartes de visites, petites revues etc</p> <p>Les élèves pourront réaliser des affiches pour leur magasin, leurs vitrines, les promotions...</p>
	<p>Gérer du courrier électronique:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recevoir, envoyer des courriels 	<p>Envoyer un courriel lié à la vie quotidienne de manière autonome</p>
	<p>Utiliser un logiciel de Présentation Assistée par Ordinateur L'élève sera capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de lancer le logiciel, ▪ d'ouvrir une présentation existante, ▪ de fermer une présentation, ▪ d'enregistrer une présentation, ▪ d'insérer, modifier, supprimer une zone de texte, ▪ de mettre en forme une zone de texte, ▪ de mettre en forme une présentation: ▪ créer une nouvelle présentation vierge, ▪ utiliser les différents modes d'affichage (plan, trieuse 	<p>L'objectif de ce logiciel de Présentation Assistée par Ordinateur est de permettre à un orateur (l'élève par exemple) d'exercer une communication orale plus aisée et plus attractive grâce à l'utilisation d'un diaporama comme support.</p> <p>L'élève se familiarisera à l'exploitation simple de ce logiciel à l'aide par exemple d'un appareil photo numérique.</p> <p>Ce logiciel participera à la présentation de projets éventuellement en collaboration avec d'autres cours par exemple Français-Histoire-Actualité et Math- Sciences-Géo.</p> <p>Exemples de mise en situation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ apprendre à se présenter, ▪ présenter:

Compétences liées aux familles de situations professionnelles des 2 profils de formation du groupe Travaux de Magasin (compétences-seuils phase2)	Compétences-seuils : Savoirs, savoir-faire et savoir être spécifiques à exercer en 2e phase	Activités d'apprentissage et pistes méthodologiques
	<ul style="list-style-type: none"> de diapositives, diapositive), ▪ créer une nouvelle diapositive, ▪ déplacer, dupliquer, supprimer une diapositive, ▪ insérer, modifier, supprimer un objet, une image, ▪ de visionner une présentation: ▪ démarrer le mode Diaporama, ▪ se déplacer dans le Diaporama, ▪ créer, modifier l'ordre des animations, ▪ donner un effet d'animation à l'affichage d'un objet. 	<ul style="list-style-type: none"> - un chanteur, - un hobby, - un animal familier, - des projets personnels (sport, vedette...). - un métier en rapport avec l'option, - un produit, - un magasin - une ville, une région, un pays, un monument - ... <p>Vous pouvez vous contenter d'une présentation linéaire et manuelle (sans bouton d'action et lien hypertexte).</p> <p>L'objectif est de permettre la réalisation d'une présentation servant de support lors d'un exposé oral sur un sujet donné comme de présenter un produit, un magasin etc...</p>
Gérer la caisse	Calculer et manipuler la monnaie avec aisance	En collaboration avec le cours de Mathématique et de Travaux pratiques
	Connaître les différents moyens de paiement simples liés à la vie privée	<p>L'étude des documents de paiement sera initiée au travers des documents, et des moyens de paiement à caractère privé.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Choisir, sur base de situations problèmes simples, le moyen de paiement adéquat : <ul style="list-style-type: none"> - Espèces - Bulletin de versement - Virement - Cartes de débit : comme proton, Bancontact et Mister-cash, ▪ Identifier les différents éléments d'un extrait de compte, comparer avec la facture.

5.2.3 TP Travaux de magasin 7 à 11 h

Indications méthodologiques spécifiques

Les projets collectifs, les activités interdisciplinaires, les activités concrètes sont autant de mises en situation qui favorisent les apprentissages.

Une concertation avec les autres professeurs tant de la formation de base que de la formation professionnelle est indispensable pour construire une progression coordonnée dans les apprentissages, voire construire des projets d'activités communes autour d'une découverte progressive des différents produits et des activités de réassortiment dans le magasin. Ex : rien n'empêche que les professeurs de mathématiques viennent dans le magasin didactique pour exercer les activités pratiques de manipulation de la monnaie, voire aider les élèves à tenir la caisse du petit magasin de confiserie. Le professeur de Français participera au développement de la compétence de recherche d'information dans des documents pour renseigner un client.

Cette concertation s'impose au minimum avec le professeur de Sciences économiques (Gestion et informatique appliquée).

Ils se référeront au chapitre 4 sur l'organisation structurelle de la formation qui indique clairement la participation de chaque cours dans la prise en charge des apprentissages.

Les différentes activités concrètes proposées aux élèves pour réaliser les apprentissages peuvent être nombreuses et variées :

- Réaliser des visites de magasins, d'entrepôts..
- Participer à un magasin « didactique » à l'intérieur de l'école,
- Participer à des activités collectives avec les professeurs dans des magasins réels comme vider les camions, participer à un réassort...,
- Participer à la réalisation d'une vitrine...
- Participer à des activités en collaboration avec d'autres formations de l'école,
- Inviter des professionnels des métiers (comme d'anciens élèves),
- Participer à la gestion des stocks dans l'école : réassort, gestion des commandes...
- Réaliser une activité ponctuelle d'achat-vente lors d'une manifestation, d'événements ponctuels dans l'école (par exemple Noël, portes ouvertes...)
- Réaliser une exposition sur un produit lors d'un événement...
- ...

Ces activités ne sont que « prétextes à l'apprentissage ». Ils permettent aux élèves de donner sens aux apprentissages mais le professeur, ou l'équipe de professeurs dans le cadre des activités ou projets intégrés, veilleront à préciser clairement les savoir-faire et savoir-être qu'ils travaillent avec leurs élèves ainsi que les compétences spécifiques des profils qu'ils exercent par ces activités d'apprentissage.

Les savoir-faire et savoir être spécifiques à exercer en 2e phase seront évaluées pour permettre de rédiger l'avis motivé d'orientation

Compétences liées aux familles de situation professionnelle des 2 profils de formation du groupe Travaux de Magasin (compétences-seuils phase2)	Compétences-seuils : Savoir, savoir-faire et savoir être spécifiques à exercer en 2e phase	Activités d'apprentissage et pistes méthodologiques
Réassortir les rayons dans le magasin	<p>Réassortir les rayons de produits food et non food de consommation courante dans une moyenne surface. La palette est placée dans le magasin.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ lire et comprendre les sigles, pictogrammes, logos, concernant la sécurité des appareils de manutention, frigos, machines etc pour contrôler efficacement, ▪ lire les températures, en comprendre l'utilité (frigos, fraîcheur, marchandises périssables, fours...) ▪ lire et comprendre les logos de produits d'entretien pour réaliser le nettoyage des rayons, des allées... ▪ lire un poids sur une balance, un prix, ▪ imprimer et expliquer une étiquette ▪ connaître les produits (fiche de produits), ▪ lire et comprendre les étiquettes de marchandises de consommation courante, ▪ connaître les principaux traitements liés à l'étiquetage sécuritaire dans le magasin, ▪ connaître le plan d'implantation du magasin, ▪ appliquer les techniques de rotation des marchandises en fonction des produits, ▪ connaître l'utilisation des scannings, codes barres 	<p>Chaque école trouvera en fonction des réalités locales, la meilleure manière d'expérimenter concrètement le réassortiment.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Participer à un magasin « didactique » à l'intérieur de l'école, ▪ Participer à des activités collectives dans des magasins réels comme vider les camions, participer à un réassort..., ▪ Participer à la réalisation d'une vitrine... ▪ Participer à la gestion des stocks dans l'école : réassort, gestion des commandes... ▪ Réaliser une activité ponctuelle d'achat-vente lors d'une manifestation, d'événements dans l'école (par exemple Noël, portes ouvertes...) <p>Les activités seront de difficultés progressives au fur et à mesure des apprentissages concernant les différentes familles de produits</p>
Gérer la caisse	<p>Calculer et manipuler la monnaie avec aisance</p> <p>Manipuler une caisse enregistreuse</p>	En collaboration avec le cours de Mathématique et de Sciences économiques
Reproduire un présentoir à l'identique sur base d'un plan	Réaliser la tête de gondole selon les consignes de présentation données.	En collaboration avec le cours d'Education artistique

Compétences liées aux familles de situation professionnelle des 2 profils de formation du groupe Travaux de Magasin (compétences-seuils phase2)	Compétences-seuils : Savoir, savoir-faire et savoir être spécifiques à exercer en 2e phase	Activités d'apprentissage et pistes méthodologiques
Emballer la marchandise	A partir d'objets de forme simple et/ou d'objets rigides, <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'élève réalise un emballage courant. ▪ Il réalise un emballage cadeau en décorant l'emballage (objets, accessoires, ficelle, ruban...) 	
Travailler à l'arrière d'un magasin dans l'aire de stockage Assurer la manutention des stocks dans des entrepôts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprendre et appliquer les règles de sécurité et d'ergonomie au travail lors de l'utilisation de matériel de manutention: reconnaître sigles, dessins, logos, signes conventionnels ▪ Comprendre et appliquer le règlement de travail en matière de protection, de sécurité et d'hygiène 	En fonction des possibilités lors des activités ponctuelles, en stage, les élèves seront initiés au travail à l'arrière d'un magasin par exemple à la réception des marchandises lors du déchargement d'un camion.
Assurer l'accueil et l'information des clients	Lors des différentes activités pratiques, des mises en situation proposées, l'élève s'exercera systématiquement à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Saluer et appliquer les formules de politesse ▪ Adopter les attitudes socioprofessionnelles adéquates (présentation adaptée au travail..) ▪ Donner un renseignement, une explication simple adaptée à la situation ou peut au minimum poser clairement une question au professeur (ou maître de stage) pour s'enquérir de la réponse à fournir. 	En collaboration avec le professeur de Français-communication

5.3 Phase 3 Métier Auxiliaire de magasin

AUXILIAIRE DE MAGASIN		
<i>Assurer l'accueil et l'informatique des clients</i>	<i>Réassortir les rayons (fonction logistique)</i>	<i>Gérer la caisse</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adopter les attitudes socioprofessionnelles indispensables pour assurer l'accueil et l'info de la clientèle ▪ Accueillir la clientèle : saluer le client et appliquer les formules de politesse ▪ Renseigner le client, donner des informations 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travailler à l'arrière d'un magasin dans l'aire de stockage <ul style="list-style-type: none"> - Réceptionner les marchandises (décharger, contrôler la livraison, stocker) - Réaliser l'inventaire d'une quarantaine de produit ▪ Réassortir les rayons dans le magasin <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en rayon selon les consignes du chef de rayon - Chercher dans le stock les marchandises et réassortir ▪ Reproduire à « l'identique » sur base d'un plan <ul style="list-style-type: none"> - un présentoir - une vitrine 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gérer la caisse (préparer, pointer/scanner, gérer les bons de réduction, fermer la caisse) ▪ Assurer un service personnalisé et résoudre des problèmes ponctuels et délicats

Grille de référence de la formation professionnelle

Français	2 h
Langues modernes	0 à 2 h
Sciences économiques -Gestion et informatique appliquée	2 à 4 h
TP Travaux de magasin	12 à 16 h
Total de la formation professionnelle	20 h

L'Auxiliaire de magasin prend en charge différents services : le réassort, la caisse, le rangement des stocks, le premier accueil de la clientèle, l'aide à la présentation des marchandises, la propreté de la surface de vente, etc.

Il travaille sous la responsabilité d'un « manager département caisse », d'un « responsable logistique » ou d'un « chef de rayon » dans la grande distribution, d'un « directeur de magasin » dans le commerce de détail.

Le programme de cette phase 3 reprend le profil de formation ci-joint réparti selon les 3 familles de situations professionnellement significatives.

L'équipe des professeurs choisira les lieux et cours les plus appropriés (en école, en entreprise) tant pour l'apprentissage que pour la certification des compétences, en utilisant s'il le souhaite le tableau qui complète le profil de formation.

Elle choisira aussi les quelques familles de produits spécialisés supplémentaires pour cette 3e phase qui compléteront la liste des produits sur lesquels les compétences ont été certifiées en 2e phase par exemple : vêtements, papeterie, chaussures, maroquinerie, matériel de bricolage, audiovisuel, de téléphonie ou des produits qui supposent des manipulations plus complexes (les fruits et légumes frais ou les fromages et produits laitiers ou autres produits périssables...) etc.

Les stages, voire la formation sur des lieux réels d'exercice du métier (ou la formation en alternance) constituent des activités d'apprentissage très intéressantes pour les élèves à ce stade de leur apprentissage.

Chaque professeur se réfèrera aux tableaux du chapitre 4 qui montrent la structure de la formation et la place de chaque cours dans la qualification. Ils donnent ainsi une vue d'ensemble de la formation sur les 3 phases.

Compétences-seuils

Seules les compétences classées CM (compétence à maîtriser) peuvent être certifiées au terme de la formation. Les indicateurs de maîtrise des compétences (CM) constituent les compétences-seuils de ce métier au terme de la 3e phase et serviront donc pour la certification.

Les compétences CEF (compétence à exercer au cours de la formation) et CEP (compétence à exercer dans le milieu professionnel) peuvent être exercées soit à l'école soit sur le lieu de stage en fonction des possibilités. Mais elles ne seront pas certifiées à ce stade de la formation.

5.3.1 Français 2 h

Indications méthodologiques spécifiques

Dans la continuité du programme de la phase 2, le cours de Français participe particulièrement à 2 des situations professionnellement significatives retenues :

5.3.1.1 ASSURER L'ACCUEIL ET L'INFORMATION DES CLIENTS

L'essentiel des compétences d'accueil ont été certifiées en 2e phase.

Pour cette 3e phase, en collaboration avec le cours de Travaux pratiques de magasin, le professeur tiendra compte des magasins plus spécialisés et/ou de produits plus spécifiques pour réaliser les jeux de rôles vendeurs-clients en toute connaissance de cause pour renseigner le client et donner des informations pertinentes :

- connaissance des produits spécialisés (étiquettes et fiche produits),
- recherche efficace dans des catalogues, fichiers, listings, tarifs mis à leur disposition y compris sous forme informatique (possibilité de travail avec une caméra, utilisation de techniques d'observations intégrant les élèves, mise à disposition d'un poste informatique pour une consultation des données etc).

5.3.1.2 GERER LA CAISSE

En collaboration avec le cours de Gestion et informatique appliquée et les Travaux pratiques, les élèves s'exerceront dans des jeux de rôles aux compétences d'accueil et d'information des clients à la caisse et/ou au stand d'accueil d'un magasin, y compris avec l'outil informatique :

- Gérer les situations délicates concernant les problèmes ponctuels, par exemple :
 - répondre aux questions ou contestations concernant un ticket de caisse, une facture, un article en stock...
 - répondre aux questions ou contestations concernant des prix du jour, des promotions en cours, des démarques (folders à consulter, aide mémoire à réaliser),
 - résoudre les problèmes ponctuels et délicats : perte de carte de fidélité, carte endommagée,
 - gérer un retour de marchandise : objet cassé, client mécontent,...

- S'exprimer au micro, notamment pour en référer au chef de rayon. Il expose de manière succincte une situation problématique.
- Lors d'un problème avec un client, reformuler le problème, identifier les problèmes qui ne sont pas de son ressort et faire un rapport objectif du problème à un supérieur.
- Gérer des communications téléphoniques au stand d'accueil comme par exemple :
 - Connaître et appliquer les formules de politesse et les usages téléphoniques courants
 - Pratiquer des recherches dans des annuaires téléphoniques et/ou sur Internet
 - Recevoir un message simple : prendre des notes sur un mémo et répondre correctement ou au moins faire patienter et donner la communication à un supérieur hiérarchique,
 - S'exercer à l'analyse et à la préparation d'un message téléphonique simple

5.3.2 Sciences économiques (Gestion et informatique appliquée) 2 à 4 h

Indications méthodologiques spécifiques

La lecture collective du profil de formation et le travail de collaboration avec le professeur de Français et Travaux pratiques de magasin s'imposent pour ajuster l'apport du cours de Gestion et informatique appliquée.

Dans la continuité du programme de 2e phase, le cours de Gestion et informatique appliquée participe particulièrement à 2 des situations professionnellement significatives retenues :

5.3.2.1 REASSORTIR LES RAYONS DANS UNE GRANDE SURFACE DE DISTRIBUTION (FONCTION LOGISTIQUE)

- travailler à l'arrière du magasin dans l'aire de stockage
- réassortir les rayons dans le magasin

Ces compétences supposent un travail en amont concernant les documents commerciaux et la gestion des stocks.

5.3.2.2 GERER LA CAISSE

Cette 3e phase intégrera particulièrement ce travail de gestion de la caisse : les documents commerciaux, les moyens de paiements, les documents de suivi d'une vente.

Le professeur du cours de Sciences économiques (Gestion et informatique appliquée) travaillera en étroite collaboration avec le professeur de Math – Sciences – Géométrie (formation de base).

Ils assureront en commun le développement des compétences mathématiques dans les nombreuses activités de Gestion qui supposent l'utilisation des mathématiques de base comme les 4 opérations, les pourcentages, les fractions avec l'aide de la calculatrice.

Le travail de gestion est de plus en plus complètement informatisé et les logiciels connectés entre eux (par ex. : gestion de caisse, gestion des stocks).

Le professeur poursuivra, en fonction des possibilités des élèves l'informatisation en intégrant les différents documents de gestion dans les mises en situation.

Compétences-seuils à maîtriser	Compétences-seuils : Savoir, savoir-faire et savoir être	Activités d'apprentissage et pistes méthodologiques
<p>Réassortir les rayons dans une grande surface de distribution (fonction logistique)</p> <p>Reconnaître, lire, comparer pour vérifier l'adéquation entre les différents documents commerciaux</p>	<p>▪ Les documents commerciaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la facture d'achat, de vente, la TVA et leurs constituants principaux - Les documents de réception et/ou expédition des marchandises : <ul style="list-style-type: none"> ✓ un bon de commande, ✓ un bon de livraison, ✓ une facture - Les documents de contrôle des marchandises (articles retirés, articles manquants etc.) 	<p>▪ Le travail porte surtout sur la compréhension des documents pour vérifier la conformité de ces documents avec les colis de marchandises.</p> <p>▪ Le travail est clairement informatisé et le sera de plus en plus.</p> <p>Il s'agit donc par exemple de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les expéditeurs et destinataires de ces documents, - vérifier les mentions indispensables qui les valident - détecter des erreurs ou omissions dans des documents - encoder sans erreur des données d'un document commercial dans un logiciel courant de gestion à partir de consignes données - compléter les documents de contrôle simple
	<p>L'informatique de gestion</p> <p>▪ Poursuivre les exercices d'encodage sans erreur dans une base de données : rechercher un client, un produit, modifier (nouveau client, nouveau produit ..)</p> <p>▪ Modifier un document commercial selon des consignes dans un logiciel de gestion y compris de gestion des stocks (tableur, base de données)</p> <p>▪ Compléter une facture selon des consignes</p>	<p>Utiliser de petits logiciels de gestion d'un point de vente (y compris gestion de stocks) dans les activités didactiques</p>
	<p>La gestion des stocks</p> <p>En fonction des familles de produits étudiés :</p> <p>▪ Les techniques de rotation des stocks</p> <p>▪ Les procédures de stockage</p> <p>▪ Les moyens antivols et l'étiquetage sécuritaire</p> <p>▪ Les différentes formes d'inventaire et leur utilité (inventaire permanent, physique, périodique...) (en lien avec une participation à un inventaire physique)</p>	<p>▪ Sur base de cas, d'expérience en stage, en fonction des différents types de produits, comparer les méthodes de rotation de stock, les vitesses de rotation, l'importance des dates de péremption, la procédure de stockage, etc.</p> <p>▪ Compléter des fiches de mises à jour et/ou d'inventaires de stocks</p> <p>▪ Utiliser un logiciel de gestion de stock</p>

Compétences-seuils à maîtriser	Compétences-seuils : Savoir, savoir-faire et savoir être	Activités d'apprentissage et pistes méthodologiques
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'informatisation de la gestion des stocks (voir ci-dessus) 	
Gérer la caisse	<p>Les modes de paiements liés aux opérations de caisse comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La monnaie fiduciaire (réapprovisionner la caisse ou rendre la somme exacte) ▪ Les paiements électroniques ▪ Les cartes de paiements, carte de crédit propre au magasin ▪ Les titres repas ▪ Les bons de réductions, de remboursements, ... ▪ Les techniques de fidélisation des magasins et leurs avantages, ... ▪ Le service après vente: <ul style="list-style-type: none"> - retour et échange de marchandises (documents), - garantie, - péremption ▪ L'informatisation de la gestion de la caisse et des documents afférents 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rendre la monnaie avec aisance, ▪ Compléter quelques documents courants de caisse et service après vente, en expliquer la portée, ▪ Encoder des données concernant les documents dans une base de données, un tableur <p>Utiliser de petits logiciels de gestion d'un point de vente (y compris gestion de stocks) dans les activités didactiques</p>

5.3.3 Travaux pratiques de Magasin 12 à 16 h

L'équipe des professeurs choisira quelques familles de produits non alimentaires spécialisés différents pour former les élèves aux 3 situations professionnellement significatives de ce profil par exemple : vêtements, papeterie, chaussures, maroquinerie, matériel de bricolage, audiovisuel, de téléphonie... ou encore des produits alimentaires qui supposent des manipulations plus complexes (le rayon de fruits et légumes frais ou des fromages et produits laitiers ou autres produits périssables...)etc.

5.3.3.1 ASSURER L'ACCUEIL ET L'INFORMATION DES CLIENTS

L'essentiel des compétences d'accueil ont été certifiées en 2e phase. Pour cette 3e phase, en collaboration avec le cours de Français, le professeur complètera la formation des élèves en choisissant des produits plus spécifiques et/ou de magasins plus spécialisés.

L'apprentissage tiendra compte des compétences à exercer par exemple au stand d'accueil d'un magasin.

La maîtrise de l'emballage courant de forme simple, et/ou objets rigides est réalisée en 2e phase. En fonction des produits étudiés, l'élève s'exercera à emballer des objets souples, de formes diverses, fragiles etc.

5.3.3.2 REASSORTIR LES RAYONS DANS UNE GRANDE SURFACE DE DISTRIBUTION (FONCTION LOGISTIQUE)

En 2e phase, les élèves sont capables de réassortir 5 familles de produits. La maîtrise de ces compétences sera poursuivie en intégrant 5 autres familles de produits ainsi que la gestion des documents commerciaux informatisés et la gestion des stocks, en collaboration avec le professeur de Gestion et informatique appliquée.

Selon les produits étudiés, appliquer les différentes techniques d'étalage comme par exemple :

- le pliage à plat
- les techniques d'épinglage élémentaires sur un panneau promotionnel à 2 dimensions (chaussures, vêtements à plat, articles de maroquinerie...)

5.3.3.3 GERER LA CAISSE

Une part importante du temps d'apprentissage sera réservé à la gestion de la caisse d'autant qu'il n'est pas toujours facile d'obtenir en stage la possibilité de s'y exercer.

Les différentes activités concrètes proposées aux élèves pour réaliser les apprentissages peuvent être nombreuses et variées :

- Participer à un magasin « didactique » à l'intérieur de l'école,
- Participer à des activités collectives avec les professeurs dans des magasins réels comme vider les camions, participer à un réassort...
- Participer à la réalisation d'une vitrine, d'un présentoir...
- Participer à la gestion des stocks dans l'école : réassort, gestion des commandes, gestion de la caisse.
- Participer à une bourse aux vêtements,
- ...

Une concertation avec les autres professeurs tant de la formation commune que de la formation professionnelle est indispensable pour construire une progression coordonnée dans les apprentissages, voire construire des projets d'activités communes autour d'une découverte progressive des différents produits et des activités de réassortiment dans le magasin.

Cette concertation s'impose au minimum avec le professeur de Sciences économiques (Gestion et informatique appliquée) et de Français-communication.

Ils se référeront au chapitre 4 sur l'organisation structurelle de la formation qui indique clairement la participation de chaque cours dans la prise en charge des apprentissages.

Les stages, voire la formation sur des lieux réels d'exercice du métier (ou la formation en alternance) constituent des activités d'apprentissage très intéressantes pour les élèves à ce stade de leur apprentissage et permettent d'amplifier leurs compétences sur des familles de produits variées.

Le profil de formation présenté ci-dessous permet à l'équipe des professeurs, avec le(les) patron(s) de stage, de se répartir la tâche et de vérifier que toutes les compétences ont été abordées.

Assurer l'accueil et l'information des clients

Accueillir la clientèle et contribuer à l'image de marque du magasin.							
N° DU PF	ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES	ECOLE		ENTREPRISE
					F. DE BASE	FORM.PROF.	
1.1.1	Saluer le client.	Appliquer les règles de politesse.	CM	L'apprenant/l'apprenante, à partir d'une grille préétablie, observe les comportements créant un climat commercial favorable : tenue vestimentaire, soin, niveau de langage, élocution, attitudes non verbales, formules de salutation, etc. Dans des situations professionnelles d'accueil réelles (stages, alternance) et/ou simulées, à partir d'une grille d'observation des comportements, l'apprenant/l'apprenante : ▪ adopte une tenue et une attitude adéquates, ▪ choisit une formule de salutation appropriée, ▪ fait preuve de courtoisie, ▪ évalue son propre comportement.			
1.1.2		Avoir une attitude et une tenue adéquates.	CM				
1.1.3		Faire preuve de discrétion à l'égard de la clientèle.	CM				
1.1.4		Gérer la file d'attente des clients.	CM				

N° DU PF	ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES	ECOLE		ENTREPRISE
					F. DE BASE	FORM.PROF.	
1.2.1	Informier le client.	Situer les différents rayons du magasin (implantation des familles d'articles).	CM	L'apprenant/l'apprenante : <ul style="list-style-type: none"> ▪ observe l'implantation d'une surface de distribution ou l'agencement d'un magasin, ▪ consigne ses observations sur un plan simplifié, ▪ repère les différents départements... 			
1.2.2		Présenter une marchandise en énonçant ses caractéristiques principales.	CM	Sur la base de la fiche signalétique et ou des étiquettes de marchandises de consommation courante, l'apprenant/l'apprenante identifie les informations pertinentes qui lui sont demandées (ex : entretien, utilisation, etc.)			
1.2.3		Identifier les actions promotionnelles en cours et en informer le client.	CM	L'apprenant/l'apprenante met en évidence l'avantage de l'offre.			
1.2.4		Orienter le client vers une personne compétente (vendeur ou patron) pour une présentation plus technique.	CM	L'apprenant/l'apprenante identifie dans l'organigramme de la surface les différentes fonctions et responsabilités hiérarchiques.			
1.2.5		Renseigner le client sur les indications figurant sur le ticket de caisse ou sur la facture.	CM	L'apprenant/l'apprenante identifie les mentions courantes et les explique			
1.2.6		<i>Interpréter les indications d'un code à barres.</i>	<i>CEP/CE F</i>				
1.2.7		Placer et désactiver un antiviol sur certaines marchandises.	CM	L'antiviol est placé et désactivé selon les instructions.			

N° DU PF	ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES	ECOLE		ENTREPRISE
					F. DE BASE	FORM.PROF.	
1.2.8		Identifier le code des couleurs des étiquettes.	CM	L'apprenant/l'apprenante maîtrise la signification des couleurs pour l'identification des marchandises et des montants des remises (actions promotionnelles).			
1.2.9		<i>A Bruxelles et dans les régions à facilités, utiliser une deuxième langue.</i>	CEF				
5.6.1	En cas de doute, en référer au chef de rayon.	S'exprimer au micro.	CM	L'apprenant/l'apprenante expose de manière succincte une situation problématique.			
1.4.1	Eventuellement, aider le client à emballer les marchandises ; veiller à ce qu'il y ait toujours des emballages en quantités suffisantes.	Identifier les usages spécifiques des différents emballages.	CM	L'apprenant/l'apprenante réalise un emballage courant, un emballage sécuritaire, un emballage cadeau, etc. Il/elle sélectionne les matériaux adéquats et maîtrise les gestes professionnels.			
1.4.2		Appliquer les différentes techniques d'emballage, en veillant à la sécurité et à l'esthétique.	CM				
1.4.3		Porter une attention constante au confort de la clientèle.	CM				

Réassortir les rayons dans une grande surface de distribution (fonction logistique)

Assurer la présentation des marchandises pour leur mise en valeur en fonction de consignes reçues.							
N° DU PF	ACTIVITES DECRIRES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES	ECOLE		ENTREPRISE
					F. DE BASE	FORM.PROF.	
6.1.1	Débarrasser et nettoyer la (les) vitrine(s), présentoir(s), rayon(s) en vue d'une nouvelle présentation.	Assurer le petit réassort, le reconditionnement et éventuellement le ré-étiquetage.	CM	L'apprenant/l'apprenante est à même d'assurer le réassort des produits, le rangement des supports utilisés pour la présentation précédente ainsi que la propreté du cadre de la nouvelle présentation.			
6.1.2		Identifier les produits d'entretien adéquats et les utiliser dans le respect des normes de sécurité et d'hygiène.	CM				
6.2.1	Rassembler le matériel de présentation et les accessoires, les préparer, les tester et les rafraîchir éventuellement;	Identifier le matériel et les accessoires demandés.	CM	L'apprenant/l'apprenante assure la bonne utilisation du matériel et des accessoires nécessaires à la nouvelle présentation.			
6.2.2		Maîtriser les gestes professionnels dans le respect des normes de sécurité et d'hygiène.	CM				
6.3.1	Préparer les marchandises à exposer (nettoyage, repassage, épinglage, choix des tailles, pointures et coloris demandés par le responsable	<i>Identifier les marchandises à exposer</i>	<i>CEP</i>				
6.3.2		<i>Maîtriser les gestes professionnels de mise en état.</i>	<i>CEP</i>				

N° DU PF	ACTIVITES DECRIRES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES	ECOLE		ENTREPRISE
					F. DE BASE	FORM.PROF.	
6.4.1	Aider à la mise en valeur.	<i>Exécuter les consignes du responsable.</i>	CEP				
6.4.2		Etre sensible aux aspects esthétiques et communicatifs des techniques de mise en valeur.	CM	L'apprenant/l'apprenante contribue par quelques notions esthétiques et communicatives à la réussite de la présentation.			
6.5.1	Pourvoir au remplacement d'articles exposés suivant les consignes.	Reproduire à l'identique le modèle de vitrine ou de présentoir.	CM	La présentation est conforme à ses caractéristiques premières.			

Participer au réassort, aux commandes et aux livraisons.							
N° DU PF	ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES	ECOLE		ENTREPRISE
					F. DE BASE	FORM.PROF.	
7.1.1	Aider le commerçant à établir les commandes.	Repérer la technique de rotation des marchandises et signaler ce qui devrait être commandé.	CM	Les observations sont pertinentes.			
7.2.1	Participer à la mise à jour des fiches de stock.	Compléter les documents spécifiques au magasin.	CM	L'apprenant/l'apprenante réalise correctement et sans erreur un inventaire d'une quarantaine de produits.			
7.2.2		Utiliser les commandes de base d'un logiciel de gestion des stocks (saisie et modification des données).	CM	L'encodage est correctement réalisé.			
7.3.1	Participer à la réception des marchandises.	Identifier les documents commerciaux courants.	CM	L'apprenant/l'apprenante assure correctement la vérification des livraisons et leur encodage.			
7.3.2		Vérifier l'adéquation entre les différents documents justificatifs et les marchandises livrées.	CM				
7.3.3		Encoder les entrées et les retours de marchandises.	CM				
7.4.1	Stocker les marchandises.	Repérer la procédure de stockage.	CM	L'apprenant/l'apprenante identifie les besoins prioritaires, la procédure de stockage utilisée et les consignes de sécurité y afférant.			
7.4.2		Identifier les priorités (articles manquants, promotions, etc.)	CM				

N° DU PF	ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES	ECOLE		ENTREPRISE
					F. DE BASE	FORM.PROF.	
7.4.3		Identifier les précautions à prendre en matière de manipulation.	CM				
7.4.4		Appliquer les principes ergonomiques de base permettant de manipuler des charges pondéreuses en toute sécurité physiologique.	CM	L'apprenant/l'apprenante identifie et applique les techniques de manipulation adaptées à chaque situation.			
5.2.1	Contribuer à la sécurité et l'hygiène générales de la surface de distribution.	<i>Repérer les situations potentielles d'urgence sur un point de vente.</i>	CEP	.			
5.2.2		Interpréter les différents logos.	CM	L'interprétation est correcte.			
5.2.3		Identifier les principaux moyens antivols liés à l'étiquetage.	CM	L'apprenant/l'apprenante a une connaissance théorique des principaux traitements spécifiques que requièrent les étiquetages sécuritaires (solidité des étiquettes, étiquettes magnétiques, étiquettes informatisées, chaîne de sécurité, codes particuliers, etc.)			
5.3.1	Peser au besoin les marchandises.	Maîtriser les gestes professionnels.	CM	L'apprenant/l'apprenante estime la vraisemblance du prix de l'étiquette sortant de la balance électronique.			
5.4.1	Assurer la gestion des vidanges.	Appliquer la procédure du magasin.	CM	L'apprenant/l'apprenante complète les casiers et applique le plan de stockage de ceux-ci.			
5.5.1	Assurer la remise en rayon des marchandises non payées ou abandonnées par le client.	Identifier l'implantation des marchandises.	CM	L'apprenant/l'apprenante procède au rangement correct des marchandises en rayon et vérifie l'état de la marchandise.			
5.5.2		Assurer le petit réassort.	CM				

Gérer la/les caisse(s)

Préparer son/ses poste(s) de travail.							
N° DU PF	ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES	ECOLE		ENTREPRISE
					F. DE BASE	FORM.PROF.	
2.1.1	Dégager et nettoyer le poste de travail (surface des caisses, check-out, tapis roulant, présentoirs, gondoles, zone d'accueil, etc.).	Appliquer scrupuleusement les règles d'hygiène et de sécurité.	CM	Le poste de travail est opérationnel et l'apprenant/l'apprenante maîtrise les gestes professionnels.			
2.1.2		Remplacer le ruban encreur, le rouleau de caisse; utiliser la cassette de nettoyage, etc.	CM				
2.2.1	Réapprovisionner en imprimés, pochettes de prélèvement, emballages et rouleaux ; réapprovisionner les paniers confiseries et les armoires de cigarettes.	Etre méthodique et ordonné.	CM	Idem.			
2.2.2		Vérifier l'affichage des prix et signaler les anomalies constatées.	CM				
2.3.1	S'informer des prix du jour des fruits et légumes ainsi que des promotions en cours.	Consulter la liste des prix du jour, les promotions et les démarques.	CM	L'apprenant/l'apprenante trouve une information demandée dans une documentation mise à sa disposition.			
2.3.2		Se composer un aide-mémoire.	CM				

N° DU PF	ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES	ECOLE		ENTREPRISE
					F.DE BASE	FORM.PROF.	
3.1.1	Préparer la caisse.	Se conformer aux usages propres à l'entreprise et aux procédures internes de contrôle et de sécurité.	CM	L'apprenant/l'apprenante : prépare la documentation du jour ; applique les directives ; vérifie le fond de caisse, inscrit le code caissière			
3.1.2		Appliquer les procédures (normales et de secours) d'ouverture et de fermeture de la caisse.	CM	sur le rouleau de contrôle, échantillonne l'argent.			
3.1.3		Utiliser le tableau de commande et le fonctionnement général du poste de travail.	CM				
3.1.4		Identifier les "menus" de l'appareil de commande.	CM				
3.1.5		Appliquer les directives (prix rouges, vente rapide, promotion, etc.)	CM				
3.1.6		Vérifier le fonctionnement du système scanning.	CM				
3.2.1	Pointer et scanner les marchandises.	Utiliser le clavier à bon escient.	CM	L'apprenant/l'apprenante réalise les opérations de pointage et de scannage sans erreur et sans perte de temps.			
3.2.2		Concentrer son attention sur l'exactitude des données enregistrées et estimer la vraisemblance du prix des articles.	CM				
3.2.3		Donner la suite voulue aux messages affichés à l'écran.	CM				
3.2.4		Appliquer la procédure de travail en cas de refus du scanner.	CM				

N° DU PF	ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES	ECOLE		ENTREPRISE
					F.DE BASE	FORM.PROF.	
3.3.1	Vérifier si les bons de réduction remis par le client correspondent aux achats (bons publicitaires, bons « promesses », bons d'échange, bons vidanges, articles soldés, etc.).	S'informer des publicités en cours et des promotions ponctuelles.	CM	L'apprenant/l'apprenante justifie devant le client l'éventuelle non conformité d'un bon ; classe les justificatifs suivant les consignes.			
3.3.2		Vérifier la validité des bons.	CM				
3.3.2		Collationner et enregistrer les différents justificatifs des réductions de prix.	CM				
3.3.4		Concentrer son attention.	CM				
3.4.1	Emballer séparément viandes/ surgelés/ textiles.	Avoir le sens de l'hygiène et de la qualité (vérifier si le produit est vendable).	CM	L'apprenant/l'apprenante veille à la conformité de la marchandise par rapport aux normes de présentation et d'hygiène fixées par l'entreprise.			
3.4.2		<i>Etre aimable et proposer une aide au client.</i>	CEP				
3.5.1	Encaisser, faire le décompte du client ; recompter la caisse en cas de doute.	Identifier les transactions liées aux opérations de caisse : paiements (comptant, titres-repas, paiement électronique, bons de réduction, remboursement de bouteilles consignées, etc.), échanges ; remboursements ; mises de côté, etc.	CM	L'apprenant/l'apprenante différencie les différents modes de paiement, applique les vérifications spécifiques à chaque mode, gère les pièces justificatives.			
3.5.2		Réapprovisionner la caisse en monnaie.	CM	L'apprenant/l'apprenante : estime correctement ses besoins en monnaie, applique la procédure du magasin.			
3.5.3		<i>Appliquer la procédure à suivre en cas de refus des modes de paiements électroniques.</i>	CEP				

N° DU PF	ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES	ECOLE		ENTREPRISE
					F.DE BASE	FORM.PROF.	
3.5.4		Contrôler la validité des cartes de crédit.	CM	L'apprenant/l'apprenante confronte carte de crédit et carte d'identité lorsqu'il s'agit d'un client inconnu.			
3.5.5		Concentrer son attention sur l'opération en cours.	CM	L'apprenant/l'apprenante vérifie si les prix sont correctement enregistrés.			
3.5.6		<i>Vérifier tout conditionnement ou sac pouvant contenir un objet dérobé.</i>	CEP				
3.6.1	Faire face à des situations urgentes.	<i>Utiliser les moyens de communication internes à bon escient (micro, téléphone, bip...).</i>	CEP				
3.7.1	Fermer la caisse (pause, stand by).	Activer les commandes adéquates.	CM	Le rapport de caisse est complet et correct. Les justificatifs sont annexés.			
3.7.2		Etablir un rapport de caisse.	CM				
4.1.1	Préparer les prélèvements	<i>Appliquer les procédures et le règlement interne ainsi que les normes de sécurité.</i>	CEP				
4.1.2		Compléter la feuille de caisse selon les procédures du magasin.	CM	L'apprenant/l'apprenante indique sur son rapport de caisse les prélèvements effectués en cours de journée. Les données sont exactes.			
4.1.3		<i>Faire preuve d'une grande rigueur et d'honnêteté.</i>	CEP				
4.2.1	Etablir la balance de la caisse : opérations effectuées durant une période définie, compilation des pièces justificatives et de l'encaisse, repérage des écarts de caisse.	Enregistrer les données sur les formulaires ad hoc.	CM	L'apprenant/l'apprenante : <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifie les documents de caisse ; ▪ identifie les données qui doivent y figurer ; ▪ complète correctement les formulaires. 			

N° DU PF	ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES	ECOLE		ENTREPRISE
					F.DE BASE	FORM.PROF.	
5.2.1	Contribuer à la sécurité et l'hygiène générales de la surface de distribution.	<i>Repérer les situations potentielles d'urgence sur un point de vente.</i>	CEP	.			
5.2.2		Interpréter les différents logos.	CM	L'interprétation est correcte.			
5.2.3		Identifier les principaux moyens antivol liés à l'étiquetage.	CM	L'apprenant/l'apprenante a une connaissance théorique des principaux traitements spécifiques que requièrent les étiquetages sécuritaires (solidité des étiquettes, étiquettes magnétiques, étiquettes informatisées, chaîne de sécurité, codes particuliers, etc.)			
5.6.1	En cas de doute, en référer au chef de rayon.	S'exprimer au micro.	CM	L'apprenant/l'apprenante expose de manière succincte une situation problématique.			
1.3.1	Assurer un service personnalisé (carte de fidélité, modification du fichier informatisé des données, procédures de retour de marchandises); résoudre des problèmes ponctuels et délicats (cartes perdues, endommagées, oubliées	Différencier les concepts de service après vente, de retour et d'échange de marchandises, de garantie, de péremption.	CM	L'apprenant/l'apprenante interprète correctement des documents professionnels courants et des indications relatives à ces quatre notions, en indique les conditions et la portée, les illustre par des exemples concrets.			
1.3.2		Compléter les documents requis en cas de retour ou d'échange de marchandises.	CM	L'apprenant/l'apprenante complète quelques documents courants à titre d'exemple. Les mentions notées sont conformes à la situation à traiter.			
1.3.3		Identifier les techniques courantes de fidélisation de la clientèle.	CM	L'apprenant/l'apprenante énumère les principales techniques et les caractérise succinctement en mettant en évidence leurs spécificités.			
1.3.4		Renseigner le client sur les avantages d'une carte de fidélité.	CM	L'apprenant/l'apprenante identifie les explications dans une documentation et les exprime en termes courants.			

N° DU PF	ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES	ECOLE		ENTREPRISE
					F.DE BASE	FORM.PROF.	
1.3.5		Utiliser le fichier client, informatisé ou non, en modifier les données et encoder les données nouvelles.	CM	L'apprenant/l'apprenante utilise une base de données et/ou un tableur pour encoder des données.			
1.3.6		Procéder au remplacement des cartes de fidélité.	CM	L'apprenant/l'apprenante applique les procédures de délivrance de duplicatas de cartes.			
1.3.7		<i>Appliquer les normes fixées par le magasin pour un remboursement ou un échange.</i>	<i>CEP</i>				
1.3.9		<i>Contrôler les sorties sans achats</i>	<i>CEP</i>				
1.3.10		<i>Gérer les cautions (dans des cas de locations)</i>	<i>CEP</i>				
1.3.8		Rapporter l'information auprès du responsable lors de problèmes avec un client.	CM	Dans des mises en situation réelles ou simulées, l'apprenant/l'apprenante : gère efficacement le problème, identifie les problèmes qui ne sont pas de son ressort, fait un rapport objectif du problème à un supérieur.			

S'intégrer dans le milieu professionnel.						
N° DU PF	ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	I ECOLE		
				F. DE BASE	FORM.PROF.	
8.1.1	Cadrer son poste de travail dans le fonctionnement du point de vente.	<i>Identifier la place du point de vente dans la chaîne de distribution commerciale.</i>	CEP			
8.1.2		<i>Caractériser le style d'un magasin et sa clientèle habituelle.</i>	CEP			
8.1.3		<i>Identifier les rôles et les fonctions des différents personnels du point de vente.</i>	CEP			
8.1.4		<i>Se situer dans l'organigramme du point de vente.</i>	CEP			
8.2.1	Développer des attitudes professionnelles.	<i>S'imposer la rigueur dans le travail :</i> <ul style="list-style-type: none"> - planifier ses activités, - auto-évaluer son travail, - être vigilant et ponctuel, - se tenir au courant des évolutions du métier, - développer son autonomie, son sens de responsabilité, sa motivation. 	CEP			
8.2.2		<i>Faire preuve d'empathie :</i> <ul style="list-style-type: none"> - garder son calme, - exprimer son avis avec courtoisie. 	CEP			
8.2.3		<i>Identifier ses droits, ses devoirs et ses responsabilités de travailleur.</i>	CEP			
8.3.1	Développer des attitudes déontologiques.	<i>Respecter les normes déontologiques courantes :</i> <ul style="list-style-type: none"> - confidentialité des données, - conventions de politesse dans les relations interpersonnelles, - recherche constante de la satisfaction du client, - loyauté (accord avec les objectifs de l'entreprise), - honnêteté. 	CEP			

N° DU PF	ACTIVITES DECRITES DANS LES PQ	COMPETENCES DES PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	I ECOLE		
				F. DE BASE	FORM.PROF.	
8.3.2		<i>Participer à la valorisation de l'entreprise : percevoir l'esprit et la culture de l'entreprise, S'impliquer dans les plans d'action en vue d'une gestion de la qualité totale.</i>	CEP			
8.4.1	Développer des attitudes relationnelles.	<i>Délimiter son travail au sein d'une équipe.</i>	CEP			
8.4.2		<i>S'insérer dans un travail d'équipe.</i>	CEP			
8.4.3		<i>Identifier les limites de sa compétence, de ses droits et de ses responsabilités.</i>	CEP			
8.4.4		<i>Reconnaître les modes habituels de régulation des conflits dans l'organisation du travail.</i>	CEP			

6 EXEMPLES DE SITUATIONS D'APPRENTISSAGE ET D'INTEGRATION

L'apprentissage visant la maîtrise d'une compétence suppose :

d'installer des ressources (savoir, savoir-faire, savoir être) à travers des activités
d'apprentissage
de pouvoir mobiliser ces ressources

L'approche par compétences met aussi l'accent sur la nécessité de prévoir des situations
d'apprentissage significatives en lien direct et concret avec l'exercice du futur métier. Cette
approche donne sens aux apprentissages.

Les tableaux ci-dessous présentent des activités concrètes et les ressources qui sont installées
à travers elles.

Familles de situation professionnellement significatives (EAC) n°2 Réassortir les rayons	Compétence n° 2 Réassortir les rayons dans le magasin <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en rayon selon les consignes du chef de rayon ▪ Chercher dans le stock les marchandises et réassortir
Ex. de situation d'apprentissage intégrée	L'élève doit réassortir le rayon crèmerie comportant 20 articles différents
ACTIVITES	RESSOURCES : SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR ETRE
Vérifier les dates de péremption	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lecture des étiquettes, lecture des dates ; ▪ Traitement des produits périmés ; ▪ Manipulation des produits de façon appropriée en respectant les règles d'hygiène et de sécurité.
Effectuer la rotation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Classement chronologique ; ▪ Manipulation des produits de façon appropriée en respectant les règles d'hygiène et de sécurité.
Chercher dans le stock les marchandises	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identification des produits et des quantités nécessaires au réapprovisionnement du rayon ▪ Localisation et gestion du stock ; ▪ Orientation au sein de l'entreprise ; ▪ Manipulation des produits de façon appropriée en respectant les règles d'hygiène et de sécurité.
Réaliser la mise en place des articles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ouverture des emballages ; ▪ Placement des articles en tenant compte de la date de péremption ; ▪ Réalisation du le facing ; ▪ Manipulation des produits de façon appropriée en respectant les règles d'hygiène et de sécurité.

Familles de situation professionnellement significatives (EAC) n°2 Réassortir les rayons	Compétence n° 2 Réassortir les rayons dans le magasin <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en rayon selon les consignes du chef de rayon ▪ Chercher dans le stock les marchandises et réassortir
Ex. de situation d'évaluation intégrée	L'élève doit réassortir le rayon crèmerie comportant 20 articles différents
Tâche(s) ou production attendue: réassortir correctement le rayon en tenant compte de la disponibilité du stock	
Consignes pour le formateur: La situation d'intégration donnée peut être réalisée sur le lieu réel d'exercice du métier.	
Consignes pour l'élève: Respecter les règles d'hygiène et de sécurité L'élève doit avoir son tablier et son cutter; Le réassort doit être effectué en maximum 50 minutes; Soigner le poste de travail.	
CRITERES	INDICATEURS
1. Respect des consignes 2. .Qualité de la réalisation 3. Classement des marchandises	Temps respecté, l'élève a son matériel et respecte les règles d'hygiène et de sécurité, poste de travail soigné, L'espace est bien exploité, les marchandises sont bien placées (facing correct), visibles par le client, les emballages et les produits périmés sont éliminés. Les marchandises sont classées chronologiquement.

Familles de situation professionnellement significatives (EAC) n°3 Gérer la caisse	Compétence n° 2 Assurer un service personnalisé et résoudre des problèmes délicats à la caisse.
Ex. de situation d'apprentissage intégrée	Vous êtes au stand accueil-réclamation chez C., un client se présente avec un électroménager défectueux qu'il souhaite échanger.
ACTIVITES	RESSOURCES : SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR ETRE
Accueillir le client mécontent	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Techniques de communications ▪ Gestion d'un problème délicat : écoute active ▪ Exposé clair d'un problème à un supérieur hiérarchique
Procéder aux vérifications selon la procédure du magasin	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lecture du ticket de caisse (date) ▪ Lecture de la garantie (dates conditions de garantie etc.) ▪ Vérification du produit (défectueux ? complet ?) ▪ Echange ou réparation ?
Gestion du problème selon les procédures du magasin	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion des documents commerciaux liés au service après vente (retour de marchandise, réparation, échange) ▪ Encodage dans les logiciels ad hoc ▪ Gestion concrète du suivi.

Familles de situation professionnellement significatives (EAC) n°3 Gérer la caisse	Compétence n° 2 Assurer un service personnalisé et résoudre des problèmes délicats à la caisse
Ex. de situation d'évaluation intégrée	Vous êtes au stand accueil-réclamation chez C., un client se présente avec un électroménager défectueux qu'il souhaite échanger
Tâche(s) ou production attendue : Accueillir le client mécontent, gérer le retour de marchandise et la demande de réparation et/ou l'échange	
Consignes pour le formateur : La famille de produits et les procédures du magasin ont été vues.	
Consignes pour l'élève : un supérieur hiérarchique est à ta disposition.	
CRITERES	INDICATEURS
1. Qualité du contrôle selon la procédure du magasin	Vérification du ticket de caisse (date, délai, article)
2. Qualité du traitement du problème	Vérification de la garantie (date, problème) : échange ou réparation ? Vérification du produit (défectueux ? complet ?) Echange ou réparation ? Donne le bon document au client Vérifie le document complété Classe ou fait suivre le document et le produit
3. Qualité de l'accueil	Encode sans erreur les formulaires ad hoc liés aux différents documents commerciaux. Courtoisie et calme face au client mécontent (demande d'aide au supérieur hiérarchique : le problème est clairement exposé) Niveau de Langage adapté Prise de congé

7 ANNEXES

Les annexes complètent le programme.

Elles contiennent :

1. Un glossaire avec la définition de plusieurs termes et concepts contenus dans le programme.
2. Des fiches vierges de situation d'apprentissage et d'intégration

7.1 Annexe 1: Glossaire

Activité

Actions menées par le professeur et réalisées par les élèves avec comme objectif d'acquérir des ressources nouvelles (savoirs, savoir-faire, savoir-être (attitudes), ...)

Certification d'une formation

Décision collégiale prise par le conseil de classe ou par un jury. Cette décision est fondée sur les évaluations à valeur certificative menées conformément au règlement général des études (RGE) et aux décrets.

Compétence

Aptitude à mettre en œuvre un ensemble organisé des savoirs, de savoir-faire et d'attitudes permettant d'accomplir un certain nombre de tâches (article 5, 1° du décret « Missions » du 24 juillet 97)

Consignes pour l'élève

Ensemble des instructions de travail qui sont données à l'élève de manière explicite pour réaliser une tâche.

Consignes pour le professeur

Ensemble des conditions préalables que le professeur doit prévoir avant de mettre l'élève au travail.

Critères

Un critère est une **qualité attendue** de la production, de la prestation de l'élève ou du processus utilisé pour arriver à cette production ou prestation. La formulation doit donc préciser cette qualité. Les critères sont identiques pour une famille de situations.

Exemple : Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement.

Ensemble articulé de compétences (E.A.C)

Ensemble de compétences interdépendantes du profil de formation (PF) qui seront activées dans une famille de situations rencontrées lors de l'exercice du métier.

Les 4 ou 5 EAC retenus vont couvrir l'ensemble des « compétences » contenues dans le PF.

Evaluation à valeur formative

Evaluation effectuée en cours d'activité d'apprentissage visant à apprécier le progrès accompli par l'élève, à comprendre la nature des difficultés qu'il rencontre lors de l'apprentissage mais aussi à apprécier l'adéquation des stratégies mises en place par l'enseignant. Elle a donc pour but d'améliorer, de corriger ou de réajuster non seulement le cheminement de l'élève, les ressources qu'il peut mobiliser mais aussi les démarches du professeur. Elle se fonde en partie sur l'autoévaluation.

Evaluation à valeur certificative

Evaluation de la maîtrise des compétences menée au sein d'une discipline (ou groupe de disciplines) sur laquelle sera construite soit la décision de l'obtention d'un certificat, soit la décision de passage de phase. Dans une approche par compétences, une évaluation à valeur certificative se déroule sur la base de la résolution de situations, et non sur la base d'une somme d'items isolés.

Famille de situations

Ensemble de situations «équivalentes» : elles mobilisent des ressources identiques à celles développées dans le même ensemble articulé de compétences (EAC).

Indicateurs

Un indicateur est un signe **observable** à partir duquel on peut percevoir que la qualité exprimée dans le critère est bien rencontrée.

Si les critères restent bien identiques pour une famille de situations, par contre les indicateurs sont propres à chaque situation et sont choisis en tenant compte que l'évaluation pratiquée est située à un moment déterminé dans le parcours de la formation.

Exemple : L'élève porte la tenue appropriée.

Macro -compétence

Compétence globalisante qui d'une manière synthétique définit le métier,

Paramètre

Un paramètre est un élément caractéristique variable d'une situation. Changer un paramètre permet de créer une autre situation au sein d'une même famille

Exemples : Temps imparti, dimensions, modèles, type d'outillage à utiliser, documents mis à disposition, contexte ...

Famille des situations : Concevoir, établir les métrés et devis et fabriquer un châssis de fenêtre

Paramètres de la famille : modèles de châssis, les dimensions, le sens d'ouverture, la pose de vitrages différents, les outils utilisés, la réalisation du travail

Plan de la formation

Ensemble des étapes par lesquelles un élève passe au cours de sa formation

Profil de formation

Référentiel de compétences à développer dont certaines sont à maîtriser pour obtenir un certificat de qualification relatif à un métier déterminé

Les profils de formation définis par la CCPQ (décret du 27 octobre 94) pour l'enseignement spécialisé (art 47) font la distinction entre

CM : compétence dont la maîtrise est requise en fin de formation,

CEF : compétence à exercer au cours de la formation dont la maîtrise sera acquise dans une formation complémentaire,

CEP : compétence à exercer au cours de la formation dont la maîtrise sera acquise dans la pratique de la profession.

Ressources

Ensemble des savoirs, savoir-faire, savoir être, savoirs d'expérience, ... qui seront installés dans diverses activités. Ces ressources seront ensuite mobilisées dans une situation d'intégration.

Situation d'intégration

Une situation d'intégration est composée de

- un support comprenant un contexte, les informations sur base desquelles l'élève va agir et le but de la production
- une tâche qui est l'anticipation du produit attendu
- une consigne destinée à l'élève reprenant les instructions de travail

Par opposition à une addition de savoirs, savoir-faire parcellaires pratiquée dans la pédagogie par objectifs, l'approche par compétences met l'accent sur les situations réelles issues de la société ou de l'entreprise. Cette approche donne sens aux apprentissages.

Il s'agira d'une situation **d'apprentissage** si l'intention du professeur (formateur) est d'observer l'élève lorsqu'il est en train de mobiliser ses ressources. On est alors dans une évaluation à valeur formative en vue d'une régulation.

Par contre, la même situation d'intégration peut être proposée comme une situation **d'évaluation** à valeur certificative, si l'intention du professeur est d'établir le degré de maîtrise de la compétence ciblée par la situation.

7.2 Annexe 2: Modèle de fiches: Situation d'apprentissage et situation d'intégration

EAC n°	Compétence n°
ACTIVITES	RESSOURCES : SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR ETRE
Situation d'intégration :	

Fiche à compléter par des activités concrètes et par les ressources qui sont installées à travers celles-ci permettant de conduire à la situation d'intégration professionnellement significative.

EAC n°	Compétence n°	S.I. n°
Situation d'intégration :		
Tâche ou production attendue :		
Consignes pour le professeur :		
Consignes pour l'élève :		
CRITERES	INDICATEURS	
1.	1.	
2.	2.	
3.	3.	
4.	4.	
5.	5.	

Fiche à compléter par une situation d'intégration professionnellement significative