

OBJET : Enseignement secondaire spécialisé de forme 3 organisé par la Communauté française.
Secteur professionnel : Economie.
Groupe professionnel : Travaux de magasin.
Métier : Auxiliaire de magasin.
Première, deuxième et troisième phases.
Programme provisoire de formation.

Réseaux : CF
Niveaux et services : Secondaire (Spéc)
Période : A partir de 2006-2007

- Aux Directions des Etablissements de l'Enseignement secondaire spécialisé organisé par la Communauté française ;

Pour information :

- Aux Membres du service d'Inspection de l'Enseignement spécialisé ;
- Aux Directions des Hautes Ecoles organisées par la Communauté française ;
- Aux Membres du service d'Inspection des Centres P.M.S. ;
- Aux Directions des Centres P.M.S. spécialisés de la Communauté française ;
- Aux Directeurs des Internats et des Homes d'accueil de la Communauté française ;
- A la Directrice du Centre d'Autoformation et de Formation continuée des Personnels de l'Enseignement de la Communauté française.

Autorité : Directeur général adjoint

Signataire : Jean STEENSELS

Gestionnaires : Service général des Affaires pédagogiques et du Pilotage du réseau d'Enseignement organisé par la Communauté française

Personne-ressource :

Guy FOSTY – bureau 1G54

Boulevard du Jardin Botanique, 20-22 - 1000 Bruxelles

Référence facultative : 343P-2007-259

Renvois : -

Nombre de pages : texte : 82

Bruxelles, le 22/02/2007

Aux Directions des Etablissements de l'Enseignement secondaire spécialisé organisé par la Communauté française ;

Pour information :

Aux Membres du service d'Inspection de l'Enseignement spécialisé ;

Aux Directions des Hautes Ecoles de la Communauté française ;

Aux Membres du service d'Inspection des Centres P.M.S. ;

Aux Directions des Centres P.M.S. spécialisés de la Communauté française ;

Aux Directeurs des Internats et des Homes d'accueil de la Communauté française ;

A la Directrice du Centre d'Autoformation et de Formation continuée des Personnels de l'Enseignement de la Communauté française.

II/JS/GF/343P/2007/259-RF/2007
Guy FOSTY : ☎ 02/690.81.19.

**OBJET : Enseignement secondaire spécialisé de forme 3 organisé par la Communauté française.
Secteur professionnel : Economie.
Groupe professionnel : Travaux de magasin.
Métier : Auxiliaire de magasin.
Première, deuxième et troisième phases.**

J'ai l'honneur de vous communiquer le programme provisoire de formation, secteur professionnel : économie, groupe professionnel : travaux de magasin, métier : auxiliaire de magasin, première, deuxième et troisième phases pour l'enseignement secondaire spécialisé de forme 3 organisé par la Communauté française (références 343P/2007/259).

L'avertissement de la page 2 reprend les modalités de mise en œuvre du programme.

La présente circulaire est d'application à partir de l'année scolaire 2006-2007.

L'approbation ministérielle définitive interviendra une fois rendu l'avis de la Commission des Programmes.

Le Directeur général adjoint,

Jean STEENSELS.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

**Administration Générale de l'Enseignement et de la Recherche
Scientifique**

Service général des Affaires pédagogiques et du Pilotage
du réseau d'Enseignement organisé par la Communauté française

ENSEIGNEMENT SPECIALISE ORGANISE PAR LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SPECIALISE DE FORME 3

Secteur professionnel : Economie

Groupe professionnel : Travaux de magasin

Métier : Auxiliaire de magasin

Phases 1, 2 et 3

PROGRAMME PROVISOIRE DE FORMATION

343P/2007/259

SOMMAIRE

Avertissement	p. 2
Préambule	p. 3
Directives générales pour les 1 ^{ère} et 2 ^e phases	p. 6
Directives générales pour la 3 ^e phase	p. 11
Liste des abréviations utilisées	p. 16
Concordance profil de formation – compétences-seuils	p. 17
Structure du secteur	p. 53
Indications méthodologiques particulières au secteur	p. 54
Les compétences-seuils	p. 57
1. Utilisation de l’outil informatique	
2. Éléments de commerce	
3. Activités pratiques	
Les compétences complémentaires	p. 68
Modèles de fiches individuelles d’évaluation	p. 69

AVERTISSEMENT

Le présent programme provisoire est d'application à partir de 2006-2007, pour tous les élèves des phases 1, 2 et 3 concernés par le nouveau système (décret du 3 mars 2004).

Il abroge et remplace, en ce qui concerne la partie « travaux de magasin », le programme 322/2006/259 communiqué par la circulaire n° 1387 du 2 mars 2006.

Le programme 171/2001/259 reste d'application jusqu'en juin 2007, pour les élèves relevant de l'ancien système (antérieur au décret du 3 mars 2007).

PRÉAMBULE

1. INTRODUCTION

Le programme de formation pour le métier d'auxiliaire de magasin s'inscrit dans les orientations déterminées par le décret du 24 juillet 1997 définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre, et le décret du 3 mars 2004 organisant l'enseignement spécialisé.

Programme

Le programme d'études est un référentiel de situations d'apprentissage, de contenus d'apprentissage, obligatoires ou facultatifs, et d'orientations méthodologiques qu'un pouvoir organisateur définit afin d'atteindre les compétences fixées par le Gouvernement pour une année, un degré ou un cycle.

(Article 5 – 8° du décret du 24 juillet 1997).

Ce programme présente :

- pour les 1^{ère} et 2^{ème} phases du secteur professionnel économie, du groupe professionnel travaux de magasin, le référentiel de compétences-seuils et de compétences complémentaires, voire de compétences prioritaires et comportementales interdisciplinaires ;
- pour la 3^{ème} phase du métier d'auxiliaire de magasin, le référentiel des compétences à atteindre dans le cadre du profil de formation de ce métier.

2. ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SPÉCIALISÉ DE FORME 3

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Il vise à donner une formation générale, sociale et professionnelle pour rendre possible l'insertion socioprofessionnelle dans un milieu de vie et de travail ordinaire

OBJECTIFS

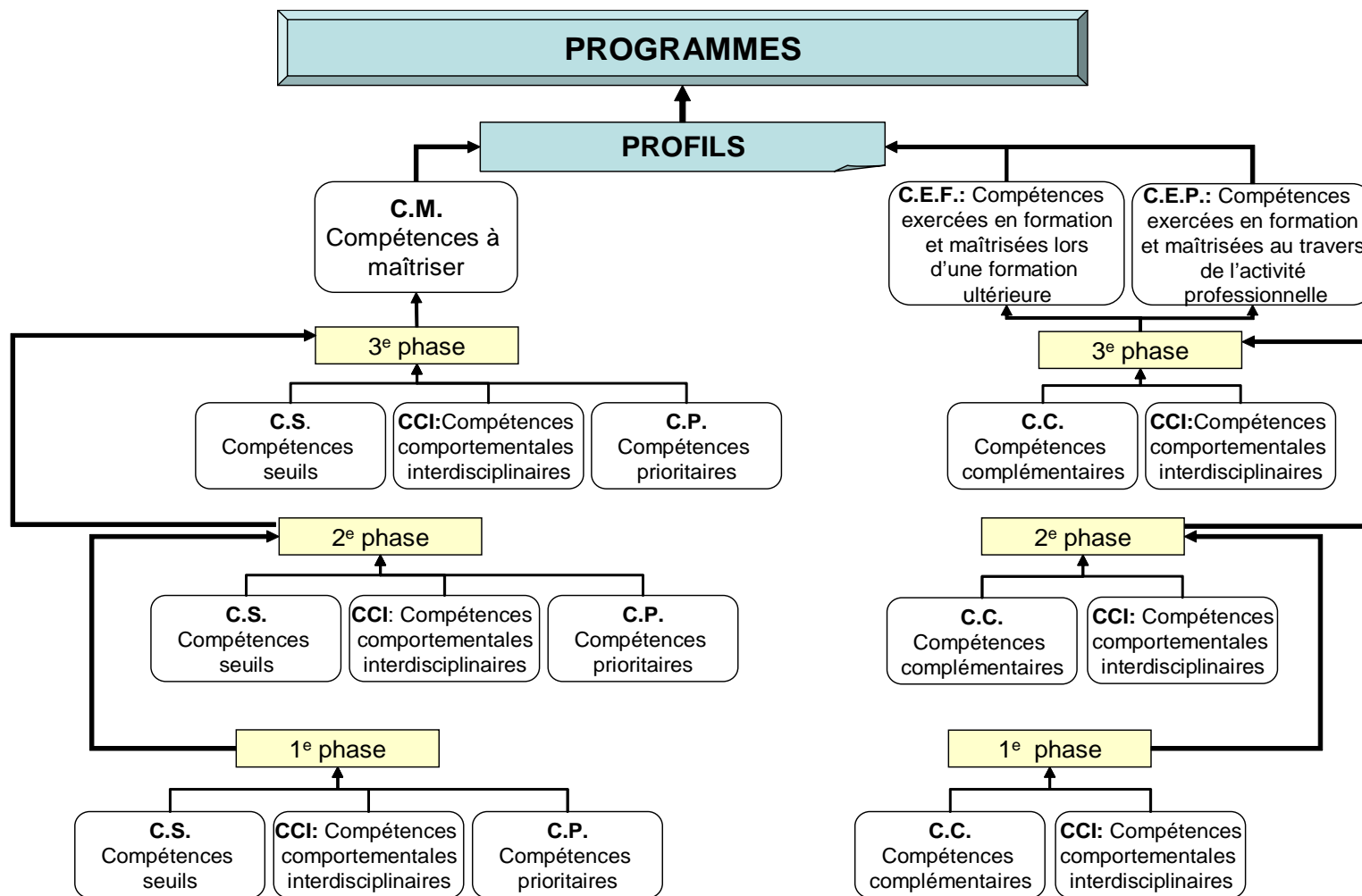
- Épanouissement personnel
- Éducation du citoyen
- Formation professionnelle

Première phase	Observation de l'élève dans <u>un ou plusieurs secteurs professionnels</u> . (Max. 1 année scolaire).
	<i>Approche polyvalente dans <u>un</u> secteur professionnel.</i> (Max. 1 année scolaire sauf avis motivé du conseil de classe).
Deuxième phase	Formation polyvalente dans un groupe professionnel . (Max. 2 années scolaires sauf avis motivé du conseil de classe).
Troisième phase	Formation qui débouche sur une qualification professionnelle dans un métier du groupe professionnel suivi par l'élève en 2 ^e phase. (Sa durée variera en fonction de la spécificité du profil de formation).

Pour rencontrer ces objectifs, il convient de

- limiter au maximum les situations d'échec ;
- pratiquer une pédagogie de la réussite ;
- prendre en considération les rythmes d'apprentissage de chacun des élèves.

3. PROGRAMME

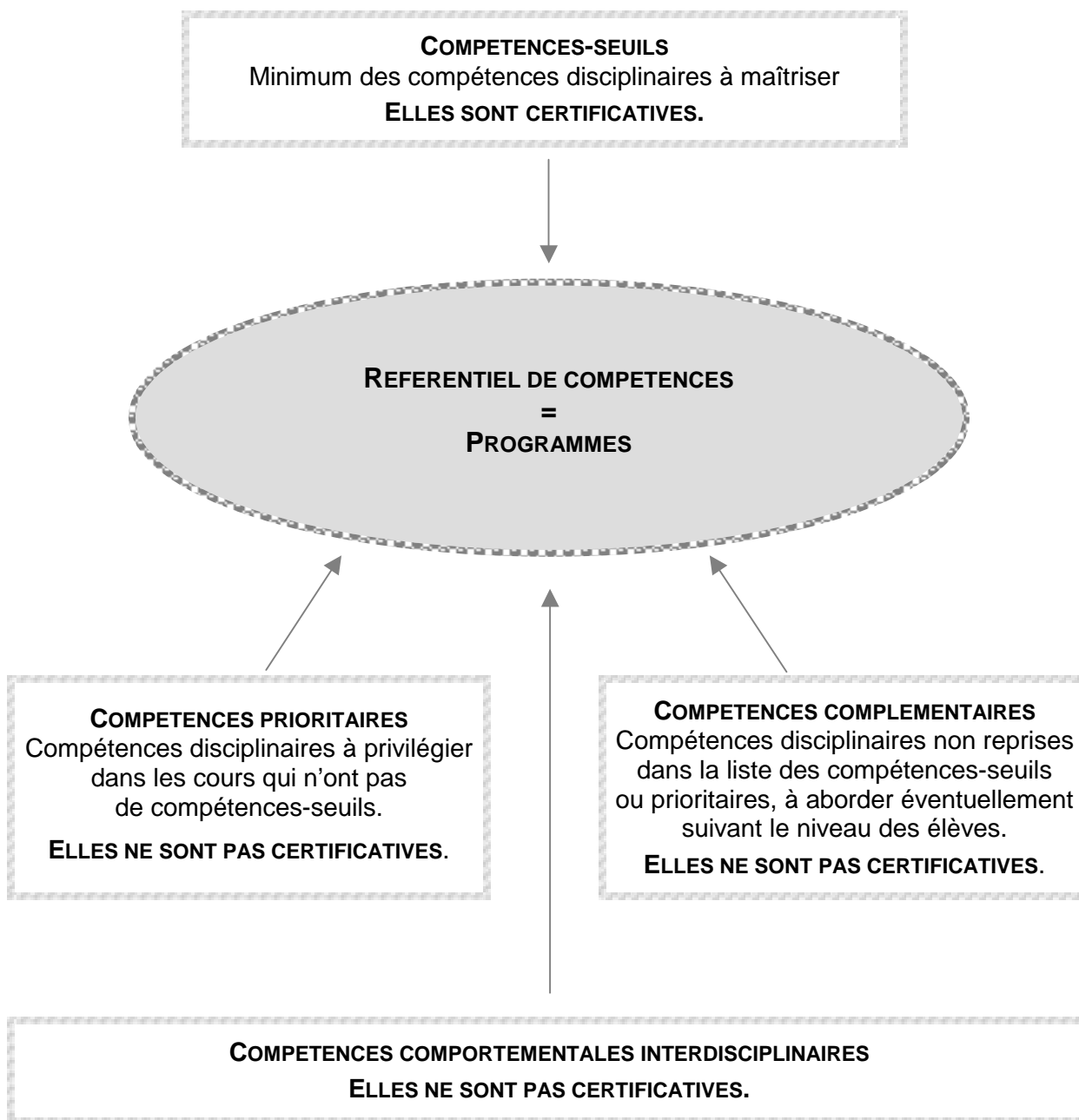


DIRECTIVES GÉNÉRALES POUR LES PREMIÈRE ET DEUXIÈME PHASES

1. CONSIDÉRATIONS ET DIRECTIVES PÉDAGOGIQUES

- La première phase n'est pas spécifiquement formative à un métier. Elle doit favoriser les objectifs dits de transfert permettant ainsi l'accès à d'autres apprentissages.
- Dans la deuxième phase de l'enseignement de forme 3, les buts sont d'éduquer et de former l'élève à une formation polyvalente dans le cadre d'un groupe professionnel.
- L'évaluation formative sera d'application tout au long des phases. A tout moment, le professeur veillera à habituer l'élève à la pratique des méthodes de travail et des modes opératoires simples adaptés à ses potentialités. L'autoévaluation sera également appliquée.
- Le devenir de l'élève étant notamment conditionné par son savoir-faire, le professeur enseignera, avec la rigueur qui s'impose, les gestes précis et corrects inhérents à l'apprentissage dans les cours pratiques.
- Les différents cours comportent aussi des compétences complémentaires. Ce sont des compétences à caractère formatif. Les compétences seuils de ces cours de la formation professionnelle ont été volontairement établies spécifiquement pour chacun des cours. A cet égard, il est important de souligner la nécessité d'inculquer les différentes notions indispensables au moment le plus adéquat, tout particulièrement dans notre enseignement. Les professeurs qui dispensent ces différents cours de la formation professionnelle doivent collaborer étroitement.
- Une fiche d'évaluation individuelle d'acquisition des compétences-seuils est tenue par le professeur. Cette fiche suit l'élève durant toute sa scolarité. Sur cette fiche, sont indiquées les dates d'évaluation réussies et la période d'encodage au bulletin des compétences-seuils acquises durant chaque phase. Outre cette fiche, qui revêt un caractère officiel, le professeur complètera sa propre fiche d'évaluation (évaluation formative, certificative et entretien des compétences-seuils acquises) qui lui donnera la possibilité de suivre l'élève dans ses apprentissages et de prévoir les remédiations éventuelles. L'évolution des apprentissages de l'élève est également consignée dans son P.I.A. (Plan Individuel d'Apprentissage) : il doit donc y avoir concordance entre les fiches individuelles d'évaluation et le P.I.A. Lors des conseils de classe, ces informations permettent aux professeurs d'ajuster les activités pédagogiques au rythme d'acquisition propre à chaque élève et facilitent son accès à un niveau de compétence lié au profil professionnel du métier correspondant.

2. STRUCTURE DES COURS



3. COMPÉTENCES-SEUILS (C.S.)

- Les compétences-seuils sont les éléments de l'ensemble minimal des connaissances, des savoir-faire et des savoir-être qui doivent être acquis en vue des certifications. Il s'agit donc des compétences à évaluer pour les différentes certifications.
- Elles doivent **conduire** l'élève à effectuer des tâches au mieux de ses potentialités. Elles permettent à chaque élève d'aborder et de poursuivre avec un maximum de réussite les différentes étapes de son cursus scolaire.
- C'est à l'acquisition de ces compétences-seuils que le conseil de classe se référera pour la délivrance d'une attestation de réussite à l'issue de la première phase et de la deuxième phase.

4. COMPÉTENCES COMPLÉMENTAIRES (C.C.)

- Compétences non certificatives qui, ajoutées aux compétences-seuils, forment le référentiel des compétences. Ce sont donc des compétences formatives qui permettent d'affiner davantage les savoir-faire de l'élève.
- Elles ont pour objet, entre autres :
 - de renforcer des savoir-faire,
 - de favoriser des pédagogies différenciées,
 - de développer des pédagogies par résolution(s) de problème(s),
 - ...
- Le relevé de ces compétences n'est pas exhaustif et celles-ci ne sont pas figées dans un ordre chronologique.
- Le conseil de classe de fin de première et de deuxième phases prend en considération ces compétences complémentaires au bénéfice de l'élève. **En aucun cas**, elles ne peuvent être un prétexte à une cause d'échec.

5. COMPÉTENCES PRIORITAIRES (C.P.)

- Compétences à privilégier dans le cadre des cours où il n'y a pas de compétences-seuils. Ces compétences ne sont pas certificatives.

6. COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES INTERDISCIPLINAIRES (C.C.I.)

- Les compétences comportementales interdisciplinaires concernent des savoir-faire et surtout des savoir-être de base.
Elles sont communes aux diverses disciplines et résultent d'une démarche pédagogique non improvisée.
Elles visent l'épanouissement personnel et l'insertion socioprofessionnelle des élèves, pour atteindre les objectifs définis dans le P.I.A.
- Ces compétences énoncées, non exhaustives et non hiérarchisées, permettront aux professeurs d'apprécier le savoir-être pour chaque élève lors de chaque séquence d'enseignement.

7. CONSIGNES

- Une attention toute particulière doit être donnée à la **compréhension des consignes**.
- Les professeurs doivent mettre en œuvre des stratégies d'apprentissage pour développer la compréhension des consignes avec la collaboration des professeurs de la formation générale.
- Les compétences-seuils acquises dans les différents cours de la phase 1 continuent évidemment à être exercées en phase 2.

8. PRATIQUE DU MÉTIER

- Les compétences-seuils sont établies pour chacun des cours pratiques et seules ces compétences sont certificatives.
- Chaque école est libre d'organiser des heures en renforcement ou des heures de cours non repris dans le cadre du profil de formation mais liés au projet d'établissement. Les compétences envisagées dans le cadre de ces cours ne sont pas certificatives.

DIRECTIVES GÉNÉRALES POUR LA TROISIÈME PHASE

1. INTRODUCTION

1.1. Programme

Le programme d'études est un référentiel de situations d'apprentissage, de contenus d'apprentissage, obligatoires ou facultatifs, et d'orientations méthodologiques qu'un pouvoir organisateur définit afin d'atteindre les compétences fixées par le Gouvernement pour une année, un degré ou un cycle.

(Article 5 – 8° du décret du 24 juillet 1997).

1.2. Profil de formation et de qualification

Le profil de formation est issu du profil de qualification qui est un référentiel décrivant les activités et les compétences exercées par des travailleurs accomplis tels qu'ils se trouvent dans l'entreprise.

(Article 5 du décret Missions).

Le profil de qualification est un document qui identifie pour chaque métier répertorié :

- les grandes fonctions de travail ;
- les activités relatives à chaque fonction de travail ;
- les compétences à maîtriser pour exercer l'activité concernée.

Le profil de formation est le référentiel présentant de manière structurée les compétences à acquérir en vue de l'obtention d'un certificat de qualification.

1.3. Orientations et principes pédagogiques de l'approche par compétences

Le programme d'études est élaboré en terme de compétences. Ces dernières sont établies à partir des profils de formation spécifiques.

Au terme de la formation, les compétences à maîtriser (C.M.) doivent être acquises en vue de la certification dans un métier.

Le programme d'études ne se limite pas au développement des compétences du profil de formation spécifique, il intègre aussi des éléments complémentaires permettant l'insertion socioprofessionnelle des élèves.

1.4. Fonctions

Les fonctions sont des regroupements cohérents d'activités et de compétences à développer (habiletés et savoirs) en des tout intégrés en vue d'exercer une tâche, une fonction de travail d'un métier.

Dans les profils de formation spécifiques, chaque fonction comporte :

- les activités décrites ;
- les compétences à maîtriser ou à mettre en exercice ainsi que leur classement :
 - **C.M. : Compétences dont l'opérateur garantit la maîtrise en fin de formation ;**
 - **C.E.F. : Compétences mises en exercice au cours de la formation mais dont la maîtrise n'est acquise que dans le cadre d'une formation ultérieure ;**
 - **C.E.P. : Compétences mises en exercice au cours de la formation mais dont la maîtrise n'est acquise qu'au travers de l'activité professionnelle ;**
- les indicateurs de maîtrise des compétences.

1.5. Programme de la formation qualifiante

Il comprend :

1. les compétences à maîtriser reprises dans le profil de formation spécifique ; l'acquisition de ces compétences est nécessaire à l'obtention d'un certificat de qualification spécifique ;
2. des C.E.F. / C.E.P. considérées comme compétences complémentaires non certificatives ;
3. des mises en situation ;
4. des considérations et directives pédagogiques.

1.6. Évaluation

En référence à l'article 34 du décret du 24 juillet 1997 fixant les missions prioritaires de l'enseignement secondaire, l'élève devra maîtriser au terme de la formation qualifiante, toutes les compétences classées **C.M.**

2. CONSIDÉRATIONS ET DIRECTIVES PÉDAGOGIQUES

2.1. Le métier

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.

L'appellation « 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,
- ...

2.2. Consignes

- Une attention toute particulière doit être donnée à la **compréhension des consignes**.
- Les professeurs doivent mettre en œuvre des stratégies d'apprentissage pour développer la compréhension des consignes avec la collaboration des professeurs de la formation générale.
- Les compétences-seuils acquises dans les différents cours de la phase 1 et de la phase 2 continuent évidemment à être exercées en phase 3.
- Les différents cours de la formation professionnelle comportent des compétences complémentaires. Ce sont des compétences à caractère formatif nécessaires à l'acquisition des compétences-seuils des cours de pratique professionnelle. A cet égard, il est important de souligner la nécessité d'inculquer, tout particulièrement dans notre enseignement, les notions techniques indispensables au moment le plus adéquat. Les professeurs qui dispensent ces cours doivent collaborer étroitement.
- Une fiche individuelle d'acquisition des compétences-seuils est tenue par le professeur. Sur cette fiche, sont indiquées les dates d'évaluation réussies et la période d'encodage au bulletin des compétences-seuils acquises durant la phase. Outre cette fiche, qui revêt un caractère officiel, le professeur complètera sa propre fiche d'évaluation (évaluation formative, certificative et entretien des compétences-seuils acquises) qui lui donnera la possibilité de suivre l'élève dans ses apprentissages et de prévoir les remédiations éventuelles. Les compétences-seuils évaluées et acquises durant toutes les phases permettront d'atteindre le niveau de maîtrise des compétences définit au profil de formation. Les activités ainsi maîtrisées amèneront l'élève à l'épreuve de qualification.

L'évolution des apprentissages de l'élève est également consignée dans son P.I.A. (Plan Individuel d'Apprentissage) : il doit donc y avoir concordance entre les fiches individuelles d'évaluation et le P.I.A.

Lors des conseils de classe, ces informations permettent aux professeurs d'ajuster les activités pédagogiques au rythme d'acquisition propre à chaque élève et facilitent son accès à un niveau de compétence lié au profil professionnel du métier correspondant.

2.3. Épreuve de qualification

- Dans la troisième phase de l'enseignement de forme 3 le but est de former l'élève à **une qualification professionnelle spécifique** dans un **métier** du **groupe professionnel** suivi en 2^{ème} phase.
- Cette troisième phase conduit l'élève vers un jury de qualification qui jugera ses compétences et son comportement au travers d'une épreuve intégrée, c'est-à-dire **une activité professionnelle susceptible d'être présentée lors de son entrée dans la vie active**.
- L'épreuve intégrée fait appel à un certain nombre de compétences choisies en fonction de l'activité organisée. Elle ne peut consister, en aucun cas, en une succession de travaux disjoints.
- Dans la mesure du possible, des possibilités offertes dans les lieux de stages et selon des critères d'organisation précis, elle pourra se dérouler sur le terrain mettant ainsi l'élève en situation réelle.

LISTE DES ABRÉVIATIONS UTILISÉES

C.C.P.Q.	Commission Communautaire des P rofessions et des Q ualifications
C.E.F.	Compétences mises en E xercice au cours de la formation mais dont la maîtrise n'est acquise que dans le cadre d'une F ormation ultérieure
C.E.P.	Compétences mises en E xercice au cours de la formation mais dont la maîtrise n'est acquise qu'au travers de l'activité P rofessionnelle
C.M.	Compétences dont l'opérateur garantit la M aîtrise en fin de formation
F.	Fonction
P.F.	Profil de formation
P.Q.	Profil de qualification

Pour rappel

Compétence	Aptitude à mettre en œuvre un ensemble organisé de savoirs, de savoir-faire et d'attitudes permettant d'accomplir un certain nombre de tâches
Compétences-seuils	Minimum des compétences que l'élève doit acquérir pour passer de phase

SECTEUR PROFESSIONNEL : ECONOMIE
GROUPE PROFESSIONNEL : Travaux de magasin

MÉTIER :
Auxiliaire de magasin

FONCTION 01 : Accueillir la clientèle et contribuer à l'image de marque du magasin

Activité décrite dans le PQ : 1.1. Saluer le client

Compétences du PQ complétées et précisées	Class comp	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
1.1.1 Appliquer les règles de politesse	CM	A partir d'une grille préétablie, l'élève observe les comportements créant un climat commercial favorable : tenue vestimentaire, soin, niveau de langage, élocution, attitudes non verbales, formules de salutation, etc... Placé dans des situations d'accueil réelles lors de stages ou d'activités extérieures en magasin ou simulée et d'une grille d'observation des comportements, l'élève : <ul style="list-style-type: none"> adopte une tenue et une attitude adéquates 	Chaque élève sera placé dans des situations d'accueil réelles lors de stages ou d'activités extérieures en magasin ou simulée ; il aura à sa disposition une grille d'observation des comportements	Pratique professionnelle	P3 AM1 P3 AM2 P3 AM3
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				

<p>1.1.4 Gérer la file d'attente des clients</p>	<p>CM</p>	<ul style="list-style-type: none"> • choisit une formule de salutation appropriée • fait preuve de courtoisie • évalue son propre comportement 		<p>Pratique professionnelle</p>	<p>P3 AM4</p>
--	-----------	---	--	---------------------------------	---------------

FONCTION 01 : Accueillir la clientèle et contribuer à l'image de marque du magasin

Activité décrite dans le PQ : 1.2. Informer le client

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
1.2.1. Situer les différents rayons du magasin (implantation des familles d'articles)	CM	L'élève : <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 	L'élève sera placé en situation réelle lors de la visite de magasins de différentes firmes et de grandeurs diverses (petites, moyennes, grandes surfaces). Il disposera d'un plan d'implantation des différents rayons de ce magasin	Pratique professionnelle	P1 TBM1 P2 TM13
1.2.2. Présenter une marchandise en énonçant ses caractéristiques principales	CM	Sur base de la fiche signalétique et ou des étiquettes de marchandises de consommation courante, l'élève identifie les informations pertinentes qui lui sont demandées(ex : entretien, utilisation, etc)	Proposer aux élèves différentes fiches signalétiques et étiquettes d'échantillons. Analyser les informations	Pratique professionnelle	P1 TBM2 P2 TM2 P2 TM3 P2 TM4
1.2.3 Identifier les actions promotionnelles en cours et en informer le client	CM	L'élève met en évidence l'avantage de l'offre	Proposer aux élèves des folders publicitaires	Pratique professionnelle	P2 TM3

1.2.4. Orienter le client vers une personne compétente (vendeur ou patron) pour une présentation plus technique	CM	L'élève identifie dans l'organigramme de la surface les différentes fonctions et responsabilités hiérarchiques	Proposer aux élèves différents organigrammes de grandes surfaces	Éléments de commerce	P1 C1 À P1 C7
1.2.5. Renseigner le client sur les indications figurant sur le ticket de caisse ou sur la facture	CM	L'élève identifie les mentions courantes et les explique	Proposer aux élèves différents modèles de tickets de caisse	Éléments de commerce	P3 C8

FONCTION 01 : Accueillir la clientèle et contribuer à l'image de marque du magasin

Activité décrite dans le PQ : 1.2. Informer le client

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
1.2.6. <i>Interpréter les indications d'un code à barres</i>	CEP/ CEF			Éléments de commerce	Compétence complémentaire
1.2.7. Placer et désactiver un antivol sur certaines marchandises	CM	L'antivol est placé et désactivé selon les instructions	Des synergies seront recherchées avec des grandes surfaces	Pratique professionnelle	P3 AM 17
1.2.8. Identifier le code des couleurs des étiquettes	CM	L'élève maîtrise la signification des couleurs pour l'identification des marchandises et des montants des remises (actions promotionnelles)	Différents modèles seront proposés aux élèves	Pratique professionnelle	P2 TM2 P2 TM3 P2 TM4
1.2.9. <i>A Bruxelles et dans les régions à facilités, utiliser une deuxième langue</i>	CEF			Cours de 2 ^e langue	Compétence complémentaire

FONCTION 01 : Accueillir la clientèle et contribuer à l'image de marque du magasin

Activité décrite dans le PQ : 1.3 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).

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
1.3.1. Différencier les concepts de service après vente, de retour et d'échange de marchandises, de garantie, de péremption	CM	L'élève : * 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		Éléments de commerce	P1 C1 à P1 C7 P2 C16 P3 C7 P3 C8
1.3.2. Compléter les documents requis en cas de retour ou d'échange de marchandises	CM	L'élève complète quelques documents courants à titre d'exemple. Les mentions notées sont conformes à la situation à traiter	Proposer différentes situations et documents aux élèves	Pratique professionnelle	P3 AM18
1.3.3. Identifier les techniques courantes de fidélisation de la clientèle	CM	L'élève énumère les principales techniques et les caractérise succinctement en mettant en évidence leurs spécificités		Éléments de commerce	P3 C11

1.3.4. Renseigner le client sur les avantages d'une carte de fidélité	CM	L'élève identifie les explications dans une documentation et les exprime en termes courants		Éléments de commerce	P3 C11
1.3.5. Utiliser le fichier client, informatisé ou non, en modifier les données et encoder les données nouvelles	CM	L'élève utilise une base de données et/ou un tableur pour encoder des données		Utilisation de l'outil informatique	Compétences P1 et P2

FONCTION 01 : Accueillir la clientèle et contribuer à l'image de marque du magasin

Activité décrite dans le PQ : 1.3 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).

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
1.3.6. Procéder au remplacement des cartes de fidélité	CM	L'élève applique les procédures de délivrance de duplicatas de cartes		Éléments de commerce	P3 C12
1.3.7. <i>Appliquer les normes fixées par le magasin pour un remboursement ou un échange</i>	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire
1.3.8. Rapporter l'information auprès du responsable lors de problèmes avec un client	CM	L'élève : <ul style="list-style-type: none"> • gère efficacement le problème • identifie les problèmes qui ne sont pas de son ressort • fait un rapport objectif du problème à un supérieur 	Créer des mises en situation réelles ou simulées	Cours de langue maternelle	P3
1.3.9. <i>Contrôler les sorties sans achat</i>	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire
1.3.10. <i>Gérer les cautions (dans le cas de locations)</i>	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire

FONCTION 01 : Accueillir la clientèle et contribuer à l'image de marque du magasin

Activité décrite dans le PQ : 1.4. Éventuellement, aider le client à emballer les marchandises ; veiller à ce qu'il y ait toujours des emballages en quantités suffisantes

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
1.4.1. Identifier les usages spécifiques des différents emballages	CM	L'élève réalise un emballage courant, un emballage sécuritaire, un emballage cadeau, ... L'élève sélectionne les matériaux adéquats et maîtrise les gestes professionnels	Créer des mises en situation variées, réelles ou simulées	Pratique professionnelle	P2 TM1
1.4.2. Appliquer les différentes techniques d'emballage en veillant à la sécurité et à l'esthétique	CM				P3 AM19
1.4.3. Porter une attention constante au confort de la clientèle	CM				P3 AM5

FONCTION 02 : Préparer son/ses poste(s) de travail

Activité décrite dans le PQ : 2.1. Dégager et nettoyer le poste de travail (surface des caisses, check-out, tapis roulant, présentoirs, gondoles, zone d'accueil,...)

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
2.1.1. Appliquer scrupuleusement les règles d'hygiène et de sécurité	CM	Le poste de travail est opérationnel et l'élève maîtrise les gestes professionnels		Pratique professionnelle	P1 TBM5 P3 AM14
2.1.2. Remplacer le ruban encreur, le rouleau de caisse ; utiliser la cassette de nettoyage	CM			Pratique professionnelle	P2 TM15

FONCTION 02 : Préparer son/ses poste(s) de travail

Activité décrite dans le PQ : 2.2. Réapprovisionner en imprimés, pochettes de prélèvement, emballages et rouleaux ; réapprovisionner les paniers confiseries et les armoires de cigarettes

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
2.2.1. Être méthodique et ordonné	CM	Le poste de travail est opérationnel et l'élève maîtrise les gestes professionnels		Pratique professionnelle	P2 TM5 P2 TM6
2.2.2. Se composer un aide-mémoire	CM			Pratique professionnelle	

FONCTION 03 : Gérer la/les caisses

Activité décrite dans le PQ : 3.1. Préparer la caisse

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
3.1.1. Se conformer aux usages propres à l'entreprise et aux procédures internes de contrôle et de sécurité	CM	L'élève : <ul style="list-style-type: none"> • prépare la documentation du jour • applique les directives • vérifie le fond de caisse, inscrit le code caissière sur le rouleau de contrôle, échantillonne l'argent 		Pratique professionnelle	P1 TBM7 P3 AM6 P3 AM8 P3 AM9 P3 AM10 P3 AM11 P3 AM12 P3 AM13
3.1.2 Appliquer les procédures (normales et de secours) d'ouverture et de fermeture de la caisse	CM				
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,...)	CM				
3.1.6. Vérifier le fonctionnement du système scanning	CM				

FONCTION 03 : Gérer la/les caisse(s)

Activité décrite dans le PQ : 3.2. Pointer et scanner les marchandises

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
3.2.1. Utiliser le clavier à bon escient	CM	L'élève réalise les opérations de pointage et de scannage sans erreur et sans perte de temps	L'élève aura été confronté à l'utilisation de ce matériel à l'école avant de l'appliquer en situation réelle dans un magasin	Pratique professionnelle	P3 AM7 P3 AM9 P3 AM10
3.2.2. Concentrer son attention sur l'exactitude des données enregistrées et estimer la vraisemblance du prix des articles	CM			Cours de mathématique	
3.2.3. Donner la suite voulue aux messages affichés à l'écran	CM			Pratique professionnelle	P3 AM6 P3 AM7 P3 AM8
3.2.4. Appliquer la procédure de travail en cas de refus du scanner	CM			Pratique professionnelle	P3 AM8 P3 AM10

FONCTION 03 : Gérer la/les caisse(s)

Activité décrite dans le PQ : 3.3. Vérifier si les bons de réduction remis par le client correspondent aux achats (bons publicitaires, bons « promesses », bons d'échange, bons vidanges, articles soldés, ...)

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
3.3.1. S'informer des publicités en cours et des promotions ponctuelles	CM	L'élève : <ul style="list-style-type: none"> • justifie devant le client l'éventuelle non conformité d'un bon, • classe les justificatifs suivant les consignes 	Faire varier les situations et les types de bons corrects et erronés Utiliser des jeux de rôles (marchand, client)	Pratique professionnelle	P2 TM3 P2 TM15
3.3.2. Vérifier la validité des bons	CM				
3.3.3. Collationner et enregistrer les différents justificatifs des réductions de prix	CM				
3.3.4. Concentrer son attention	CM				

FONCTION 03 : Gérer la/les caisse(s)

Activité décrite dans le PQ : 3.4. Emballer séparément viandes/surgelés/textiles

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
3.4.1. Avoir le sens de l'hygiène et de la qualité (vérifier si le produit est vendable)	CM	L'élève veille à la conformité de la marchandise par rapport aux normes de présentation et d'hygiène fixées par l'entreprise		Pratique professionnelle	P2 TM3 P2 TM10
3.4.2. <i>Être aimable et proposer une aide au client</i>	CEP				Compétence complémentaire

FONCTION 03 : Gérer la/les caisse(s)

Activité décrite dans le PQ : 3.5. Encaisser, faire le décompte du client ; recompter la caisse en cas de doute

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
3.5.1. Identifier les transactions liées aux opérations de caisse : paiements (comptant, titre-repas, paiement électronique, bons de réduction, remboursement de bouteilles consignées, ...), échanges, remboursements, mises de côté, ...	CM	L'élève : <ul style="list-style-type: none"> • différencie les différents modes de paiement • applique les vérifications spécifiques à chaque mode • gère les pièces justificatives 		Éléments de commerce	P2 C1 À P2 C12
3.5.2. Réapprovisionner la caisse en monnaie	CM	L'élève : <ul style="list-style-type: none"> • estime correctement ses besoins en monnaie • applique la procédure du magasin • 		Pratique professionnelle	P1 TBM2 P1 TBM2 P1 TBM3
3.5.3 <i>Appliquer la procédure à suivre en cas de refus des modes de paiements électroniques</i>	CEP			Éléments de commerce	Compétence complémentaire

3.5.4 Contrôler la validité des cartes de crédit	CM	L'élève confronte carte de crédit et carte d'identité lorsqu'il s'agit d'un client inconnu		Pratique professionnelle	P2 TM16 P3 AM7
3.5.5. Concentrer son attention sur l'opération en cours	CM	L'élève vérifie si les prix sont correctement enregistrés			
3.5.6. <i>Vérifier tout conditionnement ou sac pouvant contenir un objet dérobé</i>	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire

FONCTION 03 : Gérer la/les caisse(s)

Activité décrite dans le PQ : 3.6. Faire face à des situations urgentes

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
3.6.1. <i>Utiliser les moyens de communication internes à bon escient (micro, téléphone, bip,...)</i>	CEP	•		Pratique professionnelle	Compétence complémentaire

FONCTION 03 : Gérer la/les caisse(s)

Activité décrite dans le PQ : 3.7. Fermer la caisse (pause, stand by)

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
3.7.1. Activer les commandes adéquates	CM	Le rapport de caisse est complet et correct. Les justificatifs sont annexés		Pratique professionnelle	P3 AM6 P3 AM7
3.7.2. Établir un rapport de caisse	CM			Pratique professionnelle	P3 AM11

FONCTION 04 : Assurer la circulation de l'argent

Activité décrite dans le PQ : 4.1. Préparer les prélèvements

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
4.1.1. <i>Appliquer les procédures et le règlement interne ainsi que les normes de sécurité</i>	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire
4.1.2. Compléter la feuille de caisse selon les procédures du magasin	CM	L'élève indique sur son rapport de caisse les prélèvements effectués en cours de journée. Les données sont exactes		Pratique professionnelle	P3 AM12
4.1.3. <i>Faire preuve d'une grande rigueur et d'honnêteté</i>	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire

FONCTION 04 : Assurer la circulation de l'argent

Activité décrite dans le PQ : 4.2. établir la balance de caisse : opérations effectuées durant une période définie, compilation des pièces justificatives et de l'encaisse, repérage des écarts de caisse

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
4.2.1. Enregistrer les données sur les formulaires ad hoc	CM	L'élève : <ul style="list-style-type: none"> • identifie les documents de caisse • identifie les données qui doivent y figurer • complète correctement les formulaires • 		Pratique professionnelle	P3 AM13
4.2.2. <i>Identifier les causes des erreurs de caisse (avec le responsable)</i>	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire
4.2.3. <i>Faire preuve de rigueur</i>	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire

FONCTION 04 : Assurer la circulation de l'argent

Activité décrite dans le PQ : 4.3. Déposer l'argent au coffre, verrouiller les consoles à cigarettes

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
4.3.1. <i>Se conformer aux usages du magasin</i>	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire

FONCTION 05 : Contribuer au bon fonctionnement du magasin

Activité décrite dans le PQ : 5.1. Contribuer à l'aménagement du cadre d'accueil

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
5.1.1. <i>Veiller à la qualité du rangement, de la propreté, de la luminosité, de la température ambiante, du fond musical</i>	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire
5.1.2. <i>Vérifier la conformité des comptoirs et du stand d'accueil par rapport aux normes du magasin</i>	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire

FONCTION 05 : Contribuer au bon fonctionnement du magasin

Activité décrite dans le PQ : 5.2. Contribuer à la sécurité et l'hygiène générales de la surface de distribution

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
5.2.1. <i>Repérer les situations potentielles d'urgence sur un point de vente</i>	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire
5.2.2. Interpréter les différents logos	CM			Pratique professionnelle	P1 TBM7
5.2.3. Identifier les principaux moyens antivols liés à l'étiquetage	CM	L'élève 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, ...)		Pratique professionnelle	P3 AM17

FONCTION 05 : Contribuer au bon fonctionnement du magasin

Activité décrite dans le PQ : 5.3. Peser au besoin les marchandises

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
5.3.1. Maîtriser les gestes professionnels	CM	L'élève estime la vraisemblance du prix de l'étiquette sortant de la balance électronique	L'élève utilisera une balance électronique dans diverses situations et avec diverses marchandises	Pratique professionnelle	P2 TM12

FONCTION 05 : Contribuer au bon fonctionnement du magasin

Activité décrite dans le PQ : 5.4. Assurer la gestion des vidanges

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
5.4.1. Appliquer la procédure du magasin	CM	L'élève complète les casiers et applique le plan de stockage de ceux-ci	Après une initiation dans la classe-atelier, des synergies seront recherchées avec des grandes surfaces de distribution	Pratique professionnelle	P2 TM5 P2 TM9 P2 TM11 P3 AM16

FONCTION 05 : Contribuer au bon fonctionnement du magasin

Activité décrite dans le PQ : 5.5. Assurer la remise en rayon des marchandises non payées ou abandonnées par le client

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
5.5.1. Identifier l'implantation des marchandises	CM	L'élève procède au rangement correct des marchandises en rayon et vérifie l'état de la marchandise	Après une initiation dans la classe-atelier, des synergies seront recherchées avec des grandes surfaces de distribution	Pratique professionnelle	P1 TBM1 P1 TBM6 P2 TM13
5.5.2. Assurer le petit réassort	CM			Pratique professionnelle	P2 TM2 P2 TM3 P2 TM4 P2 TM5 P2 TM6 P2 TM7 P2 TM8 P2 TM10

FONCTION 05 : Contribuer au bon fonctionnement du magasin

Activité décrite dans le PQ : 5.6. En cas de doute, en référer au chef de rayon

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
5.5.1. S'exprimer au micro	CM	L'élève expose de manière succincte une situation problématique		Cours de langue maternelle	P3

FONCTION 06: Assurer la présentation des marchandises pour leur mise en valeur en fonction des consignes reçues

Activité décrite dans le PQ : 6.1. Débarrasser et nettoyer la(les) vitrine(s), présentoir(s), rayon(s) en vue d'une nouvelle présentation

Compétences du PQ complétées et précisées	Comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
6.1.1. Assurer le petit réassort, le reconditionnement et éventuellement le ré-étiquetage	CM	L'élève 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		Pratique professionnelle	P1 TBM5 P1 TBM6 P2 TM3 P2 TM4 P2 TM5 P2 TM6
6.1.2. Identifier les produits d'entretien adéquats et les utiliser dans le respect des normes de sécurité et d'hygiène	CM			Pratique professionnelle	P1 TBM5 P1 TBM7 P3 AM15

FONCTION 06: Assurer la présentation des marchandises pour leur mise en valeur en fonction des consignes reçues

Activité décrite dans le PQ : 6.2. Rassembler le matériel de présentation et les accessoires, les préparer, les tester et les rafraîchir éventuellement

Compétences du PQ complétées et précisées	Comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
6.2.1. Identifier le matériel et les accessoires demandés	CM	L'élève assure la bonne utilisation du matériel et des accessoires nécessaires à la nouvelle présentation		Pratique professionnelle	P1 TBM5 P2 TM3 P2 TM6 P3 AM15 P3 AM16
6.2.2. Maîtriser les gestes professionnels dans le respect des normes de sécurité et d'hygiène	CM				Pratique professionnelle

FONCTION 06: Assurer la présentation des marchandises pour leur mise en valeur en fonction des consignes reçues

Activité décrite dans le PQ : 6.3. Préparer les marchandises à exposer (nettoyage, repassage, épinglage, choix des tailles, pointures et coloris demandés par le responsable

Compétences du PQ complétées et précisées	Comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
6.3.1. <i>Identifier les marchandises à exposer</i>	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire
6.3.2. <i>Maîtriser les gestes professionnels de mise en état</i>	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire

FONCTION 06: Assurer la présentation des marchandises pour leur mise en valeur en fonction des consignes reçues

Activité décrite dans le PQ : 6.4. Aider à la mise en valeur

Compétences du PQ complétées et précisées	Comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
6.4.1. <i>Exécuter les consignes du responsable</i>	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire
6.4.2. être sensible aux aspects esthétiques et communicatifs des techniques de mise en valeur	CM	L'élève contribue par quelques notions esthétiques et communicatives à la réussite de la présentation		Pratique professionnelle	P2 TM2 P2 TM3 P3 AM15 P3 AM16

FONCTION 06: Assurer la présentation des marchandises pour leur mise en valeur en fonction des consignes reçues

Activité décrite dans le PQ : 6.5. Pourvoir au remplacement d'articles exposés suivant les consignes

Compétences du PQ complétées et précisées	Comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
6.5.1. Reproduire à l'identique le modèle de vitrine ou de présentoir	CM	La présentation est conforme à ses caractéristiques premières		Pratique professionnelle	P3 AM15

FONCTION 07 : Participer au réassort, aux commandes et aux livraisons

Activité décrite dans le PQ : 7.1. Aider le commerçant à établir les commandes

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
7.1.1. Repérer la technique de rotation des marchandises et signaler ce qui devrait être commandé	CM	Les observations sont pertinentes		Pratique professionnelle	P2 TM6

FONCTION 07 : Participer au réassort, aux commandes et aux livraisons

Activité décrite dans le PQ : 7.2. Participer à la mise à jour des fiches de stock

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
7.2.1. Compléter les documents spécifiques au magasin	CM	L'élève réalise correctement et sans erreur un inventaire d'une quarantaine de produits		Pratique professionnelle	P2 TM11
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		Utilisation de l'outil informatique	Compétences P1 et P2

FONCTION 07 : Participer au réassort, aux commandes et aux livraisons

Activité décrite dans le PQ : 7.3. Participer à la réception des marchandises

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
7.3.1. Identifier les documents commerciaux courants	CM	L'élève identifie les besoins prioritaires, la procédure de stockage utilisée et les consignes de sécurité y afférant		Éléments de commerce	P2 C7 À P2 C14
7.3.2. Vérifier l'adéquation entre les différents documents justificatifs et les marchandises livrées	CM			Pratique professionnelle	P3 AM20
7.3.3. Encoder les entrées et les retours de marchandises	CM			Pratique professionnelle	P3 AM21

FONCTION 07 : Participer au réassort, aux commandes et aux livraisons

Activité décrite dans le PQ : 7.4. Stocker les marchandises

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
7.4.1. Repérer la procédure de stockage	CM	L'élève identifie les besoins prioritaires, la procédure de stockage utilisée et les consignes de sécurité y afférant		Pratique professionnelle	P2 TM5
7.4.2. Identifier les priorités (articles manquants, promotions,...)	CM				
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'élève identifie et applique les techniques de manipulation adaptées à chaque situation			P2 TM6 P2 TM7 P2 TM8 P2 TM9 P2 TM10

FONCTION 08 : S'intégrer dans le milieu professionnel

Activité décrite dans le PQ : 8.1. Cadrer son poste de travail dans le fonctionnement du point de vente

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
8.1.1. <i>Identifier la place du point de vente dans la chaîne de distribution commerciale</i>	CEP			Éléments de commerce	Compétence complémentaire
8.1.2. <i>Caractériser le style d'un magasin et sa clientèle habituelle</i>	CEP			Éléments de commerce	Compétence complémentaire
8.1.3. <i>Identifier les rôles et les fonctions des différents personnels du point de vente</i>	CEP			Éléments de commerce	Compétence complémentaire
8.1.4. <i>Se situer dans l'organigramme du point de vente</i>	CEP			Éléments de commerce	Compétence complémentaire

FONCTION 08 : S'intégrer dans le milieu professionnel

Activité décrite dans le PQ : 8.2. Développer des attitudes professionnelles

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
<p>8.2.1. <i>S'imposer la rigueur dans le travail :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>planifier ses activités</i> • <i>auto-évaluer son travail</i> • <i>être vigilant et ponctuel</i> • <i>se tenir au courant des évolutions du métier</i> • <i>développer son autonomie, son sens de responsabilité, sa motivation</i> 	CEP			Pratique Professionnelle	Compétence complémentaire
<p>8.2.2. <i>Faire preuve d'empathie :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>garder son calme</i> • <i>exprimer son avis avec courtoisie</i> 	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire
<p>8.2.3. <i>Identifier ses droits, ses devoirs et ses responsabilités de travailleur</i></p>	CEP			Éléments de commerce	Compétence complémentaire

FONCTION 08 : S'intégrer dans le milieu professionnel

Activité décrite dans le PQ : 8.3. Développer des attitudes déontologiques

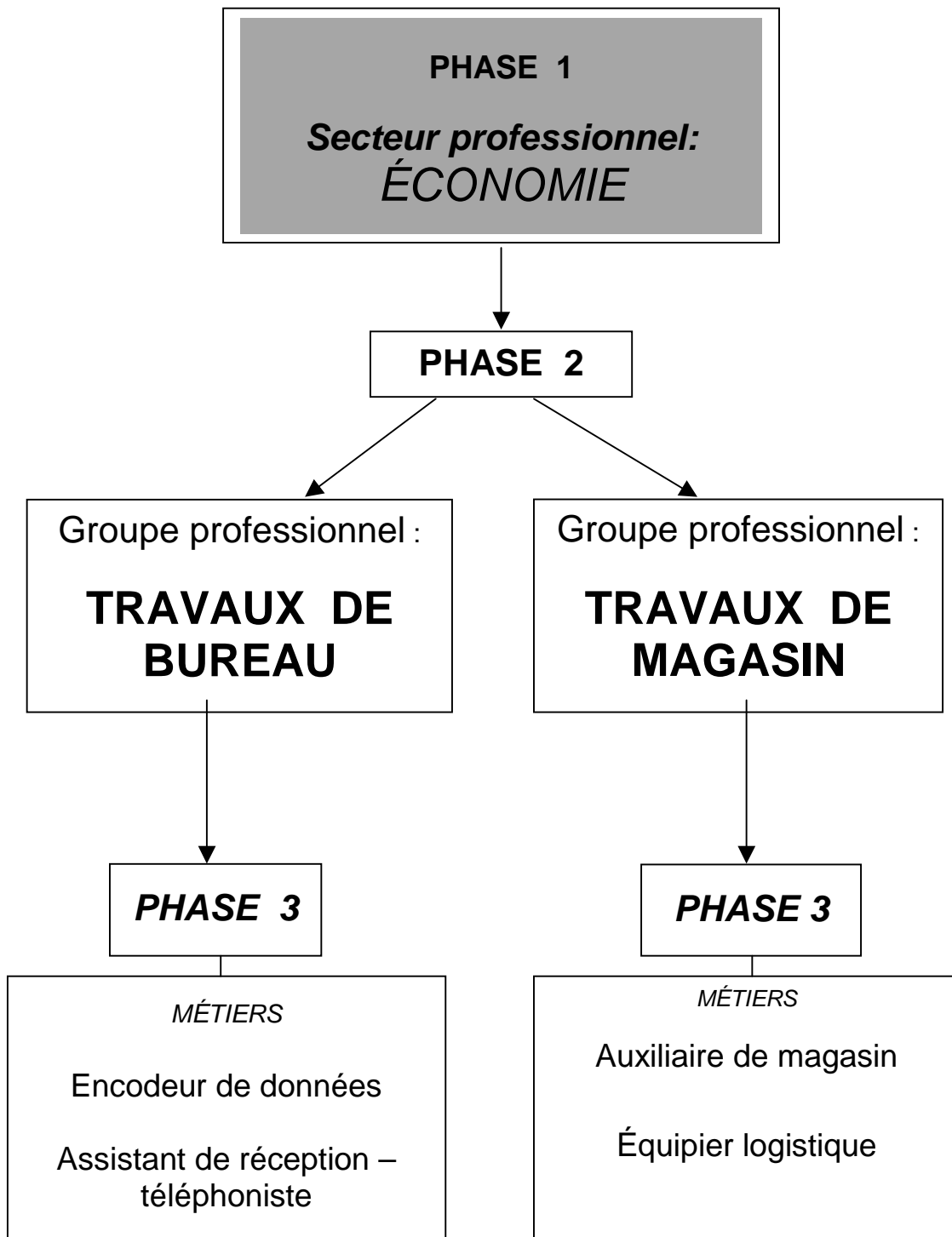
Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
<p>8.3.1. <i>Respecter les normes déontologiques courantes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • confidentialité des données • conventions de politesse dans les relations interpersonnelles • recherche constante de la satisfaction du client • loyauté (accord avec les objectifs de l'entreprise) • honnêteté 	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire
<p>8.3.2. <i>Participer à la valorisation de l'entreprise :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire

FONCTION 08 : S'intégrer dans le milieu professionnel

Activité décrite dans le PQ : 8.4. Développer des attitudes relationnelles

Compétences du PQ complétées et précisées	comp Class	Indicateur de maîtrise de compétences	Mise en situation	Compétences-seuils	
				Cours concerné	CS correspondant
8.4.1. <i>Délimiter son travail au sein d'une équipe</i>	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire
8.4.2. <i>S'insérer dans un travail d'équipe</i>	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire
8.4.3. <i>Identifier les limites de sa compétence, de ses droits et de ses responsabilités</i>	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire
8.4.4. <i>Reconnaître les modes habituels de régulation des conflits dans l'organisation du travail</i>	CEP			Pratique professionnelle	Compétence complémentaire

Structure du secteur



Indications méthodologiques particulières

1. Recommandations méthodologiques.

1.1. Afin de soutenir la motivation et de stimuler l'intérêt des élèves, les compétences relatives au groupe professionnel TRAVAUX DE MAGASIN doivent être rencontrées lors d'activités s'appuyant sur des situations de vie réelle. Les exemples abondent dans le secteur ÉCONOMIE. Ces situations doivent cerner aussi bien l'épanouissement personnel que la formation sociale et la formation professionnelle de l'élève.

1.2. **Le professeur s'efforce de créer des conditions matérielles qui soient le reflet de la réalité et non une simulation inadéquate.**

Il dispose d'une « classe-atelier » (réplique d'un magasin) regroupant les divers matériels et matériaux spécifiques aux métiers relevant du secteur ÉCONOMIE : rayonnages, échantillons, caisse enregistreuse, scanner, duplicateurs, calculatrices, etc.

En **phase 1**, le travail d'apprentissage se fera exclusivement dans la classe-atelier.

En **phase 2 et surtout en phase 3**, des synergies et conventions avec le secteur privé seront recherchées le plus souvent possible de manière à mettre les élèves en situation réelle d'apprentissage (voir à ce sujet, la circulaire du 5 Septembre 1996 de la Direction générale de l'Organisation des Etudes, réf . I/JD/NR/631, relative aux activités éducatives extérieures) :

- activités organisées à l'extérieur de l'établissement : visites de magasins (petites, grandes et moyennes surfaces), d'entreprises de distribution, ...
- activités éducatives réalisées dans un magasin, une entreprise de distribution,
- stages en entreprises
- il est également souhaitable de voir les élèves participer à des degrés divers à la vie de l'établissement (petite entreprise de vente, fournitures pour les différentes sections de l'établissement, ...) sous la responsabilité du chef d'établissement et avec l'aide du titulaire du cours.

1.3. Il n'est pas superflu de rappeler l'importance des cours généraux (langue maternelle, histoire-actualité, mathématique-sciences-géographie, 2^{ème} langue, ...) dans le secteur ÉCONOMIE, en ce compris, les groupes professionnels et les métiers. En effet, ils servent d'appui pour une large part à la formation. De là, la richesse d'une **RÉFLEXION INTERDISCIPLINAIRE**. C'est probablement dans ce domaine que les professeurs pourront développer et conduire à bonne fin des **PROJETS**.

Les différentes séquences d'apprentissage se construisent à partir et autour de situations-problèmes qui permettent d'approcher une (des) compétence(s) impliquant très directement l'élève.

1.4. En collaboration avec les activités du groupe professionnel TRAVAUX DE MAGASIN, avec l'accord du chef d'établissement et dans le respect des dispositions relatives à la fabrication de biens et de services pour tiers, le professeur peut encourager les initiatives visant à gérer de petites structures de vente au sein de l'établissement (= « entreprises d'école »).

2. Évaluation

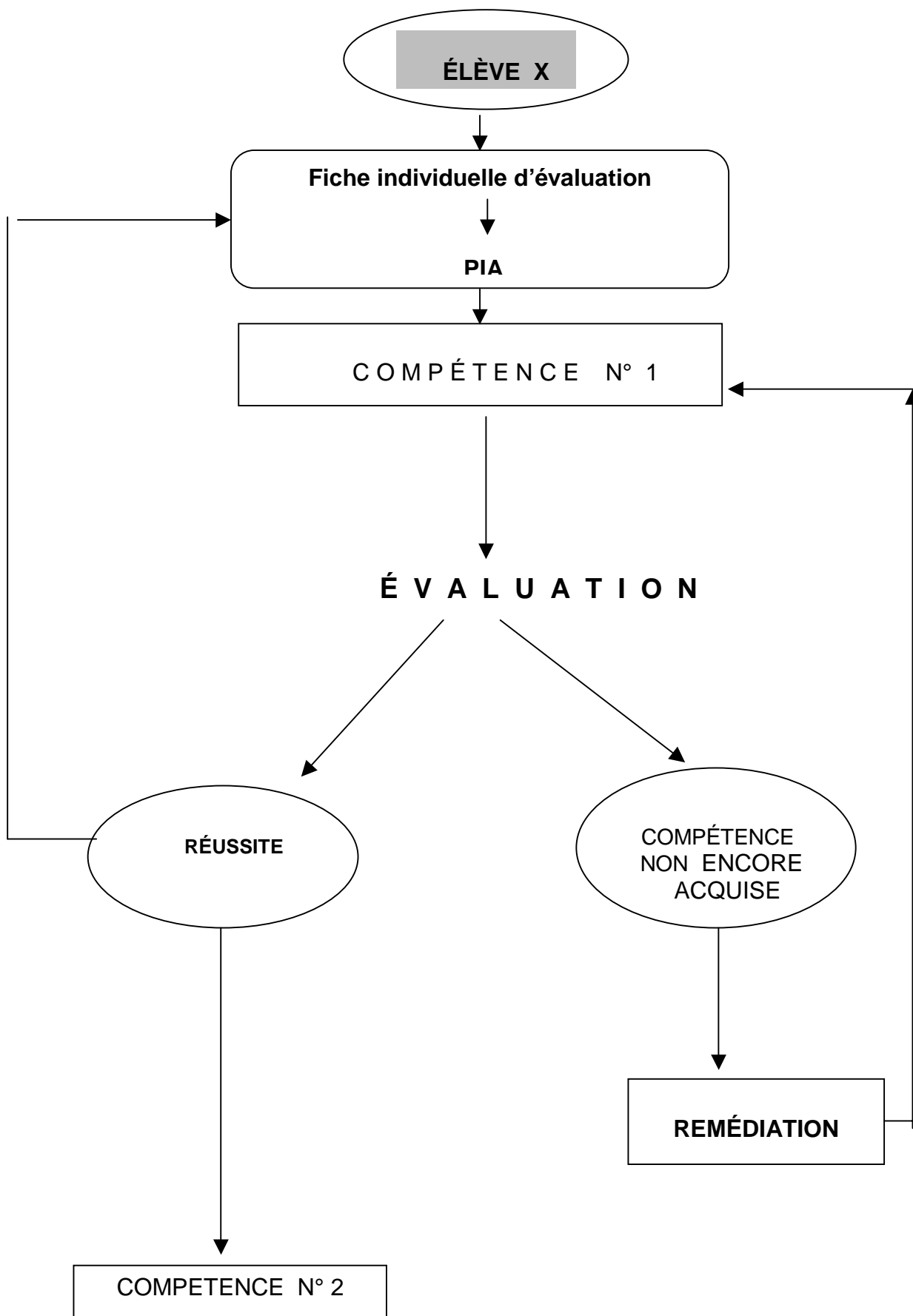
On distingue plusieurs groupes de compétences à rencontrer dans le secteur ÉCONOMIE de l'enseignement secondaire spécialisé de forme 3 :

- les compétences-seuils : **CERTIFICATIVES**
- les compétences de savoir-être spécifiques : **NON CERTIFICATIVES**
- les compétences comportementales interdisciplinaires : **NON CERTIFICATIVES**
- les compétences complémentaires : **NON CERTIFICATIVES**

Ce document reprend les compétences-seuils et des compétences complémentaires spécifiques au secteur professionnel ÉCONOMIE de l'enseignement secondaire spécialisé de forme 3.

- 2.1. Les compétences-seuils doivent être rencontrées pour satisfaire à l'**évaluation certificative** prévue en fin de chaque phase. Elles sont formulées en termes de capacités observables (l'élève sera capable de ...).
- 2.2. Les autres compétences, quant à elles, ne sont pas certificatives. Il convient de les adapter aux demandes spécifiques de l'environnement socioprofessionnel de l'école.
- 2.3. Les activités pédagogiques ne sont **pas** organisées **uniquement sur base des compétences-seuils mais** bien sur **l'ensemble des compétences**.
- 2.4. Chaque professeur tient une fiche individuelle d'évaluation pour chaque élève de l'enseignement de forme 3. Cette fiche suit l'élève durant toute sa scolarité. Sur cette fiche, sont indiquées les dates d'évaluation des compétences-seuils acquises durant chaque phase. L'évolution des apprentissages de l'élève est également consigné dans son PIA (plan individuel d'apprentissage) : il doit donc y avoir concordance entre les fiches individuelles d'évaluation et le PIA. Lors des conseils de classe, ces informations permettent aux professeurs d'ajuster les activités pédagogiques au rythme d'acquisition propre à chaque élève et facilitent son accès à un niveau de compétence lié au profil professionnel du métier correspondant.
- 2.5. La priorité est accordée à la progression de chaque élève : l'**évaluation formative** sera donc largement privilégiée par rapport à l'évaluation certificative et pratiquée durant toute la durée de la phase. Dans cette optique, il est exclu d'organiser des examens (évaluation normative), hormis l'examen de qualification qui consistera en une **épreuve INTÉGRÉE**. Des interrogations périodiques dont l'objectif sera de situer l'élève par rapport à la maîtrise de la compétence choisie, peuvent être organisées. Cette évaluation diagnostique permettra de mettre en place les remédiations nécessaires et d'adapter les actions éducatives.

Exemple.



Les compétences-seuils

1. UTILISATION DE L'OUTIL INFORMATIQUE

1.1. OBJECTIFS DU COURS.

Sur le plan éducatif :

- sensibiliser l'élève au fait que l'ordinateur est un outil de travail et pas seulement un appareil permettant des activités ludiques
- développer la démarche d'analyse et de raisonnement logique
- respecter le matériel qui lui est confié.

Sur le plan de la formation professionnelle :

- utiliser l'ordinateur et ses périphériques
- transmettre des informations professionnelles par l'utilisation d'un traitement de texte, d'un télécopieur, d'un agenda électronique, ...
- réaliser l'accès, la collecte, le stockage, la mise à jour de données par l'emploi d'une base de données, d'un tableur, de fonctions de logiciels pour les représentations graphiques.

Sur le plan social :

- réaliser des documents personnels : du courrier, un curriculum vitae, des notes de cours
- utiliser des terminaux
- enrichir et développer ses connaissances par l'utilisation de l'informatique comme aide à la recherche, à l'apprentissage individualisé ainsi qu'au travail collectif
- développer chez l'élève une ouverture d'esprit qui doit lui permettre de s'adapter à l'évolution technologique permanente de notre société.

1.2. INDICATIONS MÉTHODOLOGIQUES.

- Le cours doit se présenter de manière active et non magistrale.
- Le professeur suscite la motivation des élèves. Les séquences d'apprentissage reposeront sur des situations-problèmes simples et concrètes, ayant un degré de complexité en rapport avec le niveau de compréhension et le vécu des élèves. La résolution des situations-problèmes n'est pas un exercice gratuit. Il est fait appel à des situations fonctionnelles proches du réel. Cette démarche doit amener l'élève à se poser des questions et à effectuer des recherches pour trouver la (ou les) solution(s).
- Il ne faut pas limiter les méthodes d'enseignement à la seule application de procédures mais développer le raisonnement logique, l'imagination et la créativité.
- Il faut privilégier le travail en interdisciplinarité tant pour les cours de pratique professionnelle que pour les disciplines de la formation de base.
- L'utilisation de didacticiels peut aider à la compréhension et à la pratique de certains logiciels.

- Le professeur veille au respect strict des consignes d'emploi et de sécurité du matériel.
- Le professeur veille à adopter une **pédagogie différenciée** faisant progresser l'élève à son rythme personnel. Il y a lieu de tenir compte du niveau intellectuel des élèves pour évaluer leurs performances lors de la réalisation de travaux.

1.3. LISTE DES COMPÉTENCES-SEUILS.

COMPÉTENCES-SEUILS PHASE 1	
UTILISATION DE L'OUTIL INFORMATIQUE	
CODE	L'ÉLÈVE SERA CAPABLE DE :
P1 INF 1	Identifier les éléments de base d'un système informatique (clavier, souris, moniteur, lecteur disquette, lecteur CD, ...)
P1 INF 2	Mettre l'ordinateur sous tension et entrer dans l'environnement à utiliser
P1 INF 3	Identifier le pavé numérique, le pavé alphanumérique, les touches de fonction, les touches de déplacement du curseur
P1 INF 4	Utiliser les touches ENTER, SHIFT, NUMLOCK, CAPSLOCK
P1 INF 5	Sortir de l'environnement utilisé en classe et mettre l'ordinateur et ses périphériques hors tension
P1 INF 6	Utiliser les principales fonctions de la souris
TRAITEMENT DE TEXTE	
P1 INF 7	Démarrer le logiciel de traitement de texte dans l'environnement utilisé en classe
P1 INF 8	Créer un nouveau document dans le traitement de texte
P1 INF 9	Sauvegarder un nouveau document dans une unité et dans un répertoire existants
P1 INF 10	Ouvrir un document dans une unité et dans un répertoire existants
P1 INF 11	Imprimer un document
P1 INF 12	Encoder un texte structuré de +/- 20 lignes en respectant les paragraphes
P1 INF 13	Utiliser les attributs de mise en forme : gras, italique, souligné
P1 INF 14	Utiliser les attributs de mise en forme : police, taille, couleur de caractères
P1 INF 15	Utiliser les icônes d'alignement de la barre d'outil : gauche, droite, centré
P1 INF 16	Quitter le logiciel

COMPÉTENCES-SEUILS - PHASE 2	
TRAVAUX DE BUREAU ET TRAVAUX DE MAGASIN	
UTILISATION DE L'OUTIL INFORMATIQUE	
CODE	L'ÉLÈVE SERA CAPABLE DE :
P2 INF 1	Raccorder les éléments de base à l'ordinateur : ordinateur, souris, clavier, moniteur, imprimante, lecteur disquette, lecteur CD,...
P2 INF 2	<i>Créer un répertoire dans une unité et/ou dans un répertoire défini</i>
P2 INF 3	Renommer un fichier ou un dossier
TRAITEMENT DE TEXTE	
P2 INF 4	Créer un tableau d'un nombre de colonnes et de lignes données
P2 INF 5	Réaliser un tableau à partir d'un modèle donné
P2 INF 6	Utiliser un correcteur d'orthographe
P2 INF 7	Utiliser les fonctions « couper, copier, coller »
P2 INF 8	Appliquer le format bordure et trame
P2 INF 9	Insérer une image dans un document existant en fonction de l'environnement utilisé en classe
TABLEUR	
P2 INF 10	Créer un nouveau classeur
P2 INF 11	Sauvegarder un nouveau classeur dans une unité et dans un répertoire existants
P2 INF 12	Ouvrir un classeur dans une unité et dans un répertoire existants
P2 INF 13	Appliquer les 4 opérations fondamentales dans la feuille de calcul
P2 INF 14	Imprimer un classeur
P2 INF 15	Quitter le tableau
BASE DE DONNEES	
P2 INF 16	Encoder des informations dans un formulaire préétabli
P2 INF 17	Enregistrer la base de données
P2 INF 18	Trier une base de données selon un critère
P2 INF 19	Rechercher un élément de la base de données
P2 INF 20	Tenir à jour une base de données

COMPÉTENCES-SEUILS - PHASE 3	
TRAVAUX DE MAGASIN – AUXILIAIRE DE MAGASIN	
UTILISATION DE L'OUTIL INFORMATIQUE	
CODE	L'élève sera capable de :
P3 INF1	Trouver des informations sur un site Internet via un moteur de recherche
P3 INF2	Lire le courrier électronique reçu
P3 INF3	Répondre au courrier électronique reçu (fonction informatique)
P3 INF4	Envoyer du courrier électronique (fonction informatique)
P3 INF5	Réaliser un publipostage à partir d'une base de données définie
P3 INF6	Réaliser des étiquettes en publipostage
P3 INF7	Organiser des dossiers
P3 INF8	Organiser des fichiers dans les différents dossiers
P3 INF 9	Créer une feuille de calcul suivant un modèle donné, avec les formules préétablies
<i>Logiciel permettant la production de documents d'information</i>	
P3 INF 10	Utiliser les outils nécessaires afin d'insérer une image, un texte artistique, des formes
P3 INF 11	Imprimer le document réalisé

2. ÉLÉMENTS DE COMMERCE

2.1. OBJECTIFS DU COURS.

Sur le plan éducatif :

- sensibiliser l'élève aux différents moyens de paiement
- développer l'esprit critique pour choisir la bonne méthode de paiement
- se représenter la valeur de la monnaie
- prendre conscience de son rôle de producteur et de consommateur et des effets économiques qui en découlent
- faire prendre conscience à l'élève des besoins que l'homme éprouve : se nourrir, se vêtir, se divertir,....

Sur le plan professionnel :

- identifier et utiliser les principaux documents commerciaux
- utiliser le vocabulaire spécifique
- familiariser l'élève avec les divers secteurs de production
- familiariser l'élève avec l'origine et l'évolution de la monnaie : la notion de troc, la monnaie marchandise, la monnaie fiduciaire, la monnaie scripturale, la monnaie électronique,

Sur le plan social :

- gérer son budget : les choix à opérer et leurs conséquences
- mettre en garde contre les abus de certaines formes de crédit
- sensibiliser l'élève à la vie économique
- apporter des réponses dans les domaines juridique, économique et social afin de réaliser au mieux l'insertion de l'élève dans la société.

2.2. INDICATIONS MÉTHODOLOGIQUES.

- Le cours doit se présenter de manière active et non magistrale.
- Le professeur suscite la motivation des élèves. Les séquences d'apprentissage reposeront sur des situations-problèmes simples et concrètes, ayant un degré de complexité en rapport avec le niveau de compréhension et le vécu des élèves. La résolution des situations-problèmes n'est pas un exercice gratuit. Il est fait appel à des situations fonctionnelles proches du réel. Cette démarche doit amener l'élève à se poser des questions et à effectuer des recherches pour trouver la ou les solutions.
- Il ne faut pas limiter les méthodes d'enseignement à la seule application de procédures mais développer le raisonnement logique, l'imagination et la créativité.
- Un travail en interdisciplinarité est privilégié tant pour les cours de pratique professionnelle que pour les disciplines de la formation de base.
- Il est judicieux de familiariser l'élève avec les nouveautés technologiques utilisées dans les entreprises commerciales.
- Le professeur veille à adopter une **pédagogie différenciée** faisant progresser l'élève à son rythme personnel. Il y a lieu de tenir compte du niveau intellectuel des élèves pour évaluer leurs performances lors de la réalisation de travaux.

2.3. LISTE DES COMPÉTENCES-SEUILS.

COMPÉTENCES-SEUILS : PHASE 1 ÉLÉMENTS DE COMMERCE	
CODE	L'ÉLÈVE SERA CAPABLE DE :
P1 C1	Distinguer achat au comptant et achat à crédit
P1 C2	Reconnaître acompte, montant de la mensualité, nombre de mensualités
P1 C3	Comparer un prix au comptant et un prix à crédit
P1 C4	Différencier les concepts suivants : achat, vente, location
P1 C5	Sérier les activités humaines selon les secteurs primaire, secondaire et tertiaire
P1 C6	Différencier les subdivisions du commerce (commerce intérieur, commerce extérieur)
P1 C7	Différencier les concepts : importation, exportation, transit

COMPÉTENCES-SEUILS : PHASE 2 TRAVAUX DE BUREAU ET DE MAGASIN ÉLÉMENTS DE COMMERCE	
CODE	L'ÉLÈVE SERA CAPABLE DE :
P2 C1	Reconnaître les différents procédés de paiement offerts par un organisme financier
P2 C2	Repérer les différentes rubriques d'un virement
P2 C3	Effectuer un paiement par virement
P2 C4	Repérer les éléments donnés sur un extrait de compte
P2 C5	Repérer les éléments indiqués sur un avis de domiciliation
P2 C6	Repérer les éléments indiqués sur un ordre permanent
P2 C7	Repérer les éléments figurant sur un bon de commande
P2 C8	Compléter un bon de commande

P2 C9	Identifier un bon de commande
P2 C10	Repérer les éléments figurant sur une facture
P2 C11	Compléter une facture
P2 C12	Identifier une facture
P2 C13	Repérer les éléments figurant sur une fiche d'inventaire
P2 C14	Identifier une fiche d'inventaire
P2 C15	Distinguer prix d'achat, prix de revient, bénéfice, prix de vente
P2 C16	Sélectionner les éléments pertinents prouvant la garantie d'une marchandise acquise

COMPÉTENCES-SEUILS : PHASE 3 TRAVAUX DE MAGASIN – AUXILIAIRE DE MAGASIN ÉLÉMENTS DE COMMERCE	
CODE	L'élève sera capable de :
P3 C1	Distinguer les types de revenus
P3 C2	Distinguer les types de dépenses
P3 C3	Différencier recettes et dépenses dans un ménage
P3 C4	Etablir un budget familial (tableau des dépenses et recettes de la famille)
P3 C5	Distinguer facture d'achat / facture de vente
P3 C6	Comparer des prix à partir de catalogues, documents publicitaires, ...
P3 C7	Distinguer les notions de rabais, remises, soldes, promotions, démarques
P3 C8	Repérer les éléments figurant sur un ticket de caisse
P3 C9	Repérer les éléments d'une fiche de paie (nom de l'employeur, nom de l'employé, périodes de travail, salaire perçu)
P3 C10	Différencier salaire brut, salaire imposable, salaire net
P3 C11	Identifier les techniques de fidélisation de la clientèle (cartes de fidélité,...)
P3 C12	Utiliser les procédures de délivrance de duplicata des cartes de fidélité

3. ACTIVITES PRATIQUES

Sur le plan éducatif :

- sensibiliser l'élève aux compétences d'ordre, de présentation de soi, de savoir-être adapté à la profession
- développer une approche critique par rapport à l'évolution technologique
- favoriser les relations humaines
- respecter le matériel et le lieu de travail

Sur le plan de la formation professionnelle :

- utiliser à bon escient le matériel : la machine à calculer, le téléphone, la photocopieuse, l'ordinateur, la caisse enregistreuse, le scanner...
- développer la faculté d'adaptation aux différentes méthodes de travail rencontrées dans les divers types d'entreprises
- réaliser l'accès, la collecte, le stockage, la mise à jour des données avec ou sans support informatique
- compléter des documents commerciaux
- appliquer de façon concrète les notions étudiées au cours de commerce
- familiariser l'élève avec les nouveautés technologiques utilisées dans les surfaces commerciales.

Sur le plan social :

- réaliser des documents personnels
- développer chez l'élève une ouverture d'esprit qui lui permet de s'adapter à l'évolution technologique permanente de notre société.

3.2. INDICATIONS MÉTHODOLOGIQUES.

- Le cours doit se présenter de manière active et non magistrale. Il ne faut pas limiter les méthodes d'enseignement à la seule application de procédures mais développer le raisonnement logique, l'imagination et la créativité.
- Le professeur suscite la motivation des élèves. Les séquences d'apprentissage reposeront sur des situations-problèmes simples et concrètes, ayant un degré de complexité en rapport avec le niveau de compréhension et le vécu des élèves. La résolution des situations-problèmes n'est pas un exercice gratuit. Il est fait appel à des situations fonctionnelles proches du réel. Cette démarche doit amener l'élève à se poser des questions et à effectuer des recherches pour trouver la ou les solutions.
- Un travail en interdisciplinarité est privilégié tant pour les cours de pratique professionnelle que pour les disciplines de la formation de base.
- Des mises en situations, des visites dans différents types d'entreprises sont des démarches visant à la bonne compréhension de l'organisation des services commerciaux. **Un dossier de visites sera établi.**
- Lors de l'application de la phase 3, il faut **privilégier le rendement, développer l'esprit d'initiative et l'autonomie.** Afin d'augmenter les chances d'insertion socioprofessionnelle de l'élève, le professeur veille à lui faire acquérir les exigences requises d'une qualification professionnelle définie par un profil

professionnel correspondant à un métier. Toutefois, il est nécessaire de graduer l'évolution des performances en fonction du rythme personnel de l'élève. Dans cet esprit, il faut favoriser une **pédagogie différenciée**.

5.3.3. LISTE DES COMPÉTENCES-SEUILS.

COMPÉTENCES-SEUILS : PHASE 1 SECTEUR ÉCONOMIE PRATIQUE PROFESSIONNELLE	
CODE	L'ÉLÈVE SERA CAPABLE DE :
P1 TBM1	Classer des marchandises ou leurs représentations, reprises dans une liste de 20 articles, suivant le(s) rayon(s) donné(s)
P1 TBM2	Rassembler les pièces et billets (en monnaie EURO) correspondant à un montant donné
P1 TBM3	Vérifier la monnaie rendue
P1 TBM4	Approvisionner une caisse en monnaie
P1 TBM5	Nettoyer le poste de travail
P1 TBM6	Ordonner les marchandises dans le rayon
P1 TBM7	Identifier les différents logos d'hygiène et sécurité, rencontrés dans une surface de distribution
Classement alphabétique	
P1 TBM8	Classer 20 mots d'usage courant dont la 1 ^{ère} lettre est différente
Classement numérique	
P1 TBM9	Classer en ordre croissant 20 nombres entiers constitués de 6 chiffres au maximum
Classement chronologique	
P1 TBM10	Classer en ordre croissant 20 dates écrites en chiffres
Courrier	
P1 TBM11	Identifier le destinataire et l'expéditeur sur des enveloppes et du papier à lettres

**COMPÉTENCES-SEUILS : PHASE 2
PRATIQUE PROFESSIONNELLE
TRAVAUX DE MAGASIN**

<i>CODE</i>	L'élève sera capable de :
P2 TM1	Déballer correctement la marchandise
P2 TM2	Identifier les informations données sur un emballage
P2 TM3	Identifier les informations données sur un document publicitaire
P2 TM4	Analyser une étiquette d'implantation
P2 TM5	Appliquer la procédure de stockage
P2 TM6	Disposer la marchandise dans le rayon en respectant le facing, la présentation et la mise en valeur des produits
P2 TM7	Effectuer la rotation des produits au sein d'un rayon
P2 TM8	Trier et évacuer les emballages superflus
P2 TM9	Ranger les vidanges à l'endroit adéquat
P2 TM10	Trier et évacuer les produits détériorés ou périmés
P2 TM11	Compléter une feuille d'inventaire
P2 TM12	Peser à l'aide d'une balance électronique
P2 TM13	Trouver l'emplacement du rayon donné dans le magasin
P2 TM14	Assurer la maintenance de la caisse-enregistreuse (ruban encreur, rouleau de caisse)
P2 TM15	Collationner les différents justificatifs de réductions de prix
P2 TM16	Contrôler la validité des cartes de crédit

**COMPÉTENCES-SEUILS : PHASE 3
TRAVAUX DE MAGASIN – AUXILIAIRE DE MAGASIN
PRATIQUE PROFESSIONNELLE**

CODE	L'élève sera capable de :
Accueillir et informer la clientèle	
P3 AM1	Porter une tenue adéquate
P3 AM2	Choisir une formule de salutation appropriée
P3 AM3	Avoir une attitude adéquate
P3 AM4	Gérer une file d'attente de clients
P3 AM5	Veiller au confort de la clientèle
Tenir une caisse	
P3 AM6	Appliquer les procédures d'ouverture et de fermeture de la caisse
P3 AM7	Utiliser le tableau de commande
P3 AM8	Pointer la marchandise sur la caisse enregistreuse
P3 AM9	Scanner la marchandise
P3 AM10	Pointer la marchandise non scannée
P3 AM11	Établir un rapport de caisse
P3 AM12	Compléter une feuille de caisse
P3 AM13	Établir la balance de caisse
Présenter la marchandise	
P3 AM14	Identifier les produits d'entretien adéquats
P3 AM15	Reproduire un modèle de vitrine ou de présentoir
P3 AM16	Remplacer un article manquant dans une vitrine
Gérer les marchandises	
P3 AM17	Placer et désactiver un antivol sur certaines marchandises
P3 AM18	Compléter un document en cas de retour ou d'échange de marchandises
P3 AM19	Réaliser un emballage courant, un emballage sécuritaire et/ou un emballage cadeau
P3 AM20	Vérifier l'adéquation entre les documents de livraison et la marchandise livrée
P3 AM21	Encoder les entrées et retours de marchandises

Les compétences complémentaires

1. Compétences de savoirs et de savoir-faire

La liste des compétences complémentaires sera établie et pourra être complétée en fonction du niveau des élèves et/ou de besoins ponctuels. Il ne s'agit donc pas d'établir une liste exhaustive.

Ces compétences seront envisagées individuellement en fonction des aptitudes de l'élève et ne pourront en aucun cas être imposées à tout le groupe de façon drastique.

Ces compétences ne seront en aucun cas certificatives et leur maîtrise ou pas ne doit absolument pas influencer la décision de passage de phase.

2. Compétences de savoir-être

Dans les différentes filières du secteur ÉCONOMIE, les attitudes (compétences de savoir-être) revêtent une importance non négligeable. En conséquence, chaque professeur veillera à faire acquérir non seulement des compétences-seuils disciplinaires mais également des compétences de savoir-être. Celles-ci seront acquises et travaillées lors des différentes phases et **maîtrisées en fin de formation.**

INTITULÉS	
Dans ses rapports sociaux, appliquer les règles de savoir-vivre	être ponctuel à son travail
	être discipliné
	choisir une formule de salutation appropriée
	être poli avec toute personne
	se maîtriser face à toute situation
Soigner sa présentation	faire preuve d'une grande rigueur et honnêteté
	porter des vêtements propres
	soigner son hygiène corporelle
Respecter l'horaire	
Respecter le travail d'autrui	
Travailler en équipe	

En cours de formation, les compétences de savoir-être sont évaluées de façon formative et non certificative.

MODÈLES

DE

FICHES

D' ÉVALUATION

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SPÉCIALISÉ
ORGANISÉ PAR LA
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

FICHE INDIVIDUELLE D'ÉVALUATION
DES COMPÉTENCES-SEUILS

**UTILISATION DE L'OUTIL
INFORMATIQUE**

ENSEIGNEMENT DE FORME 3

PHASES 1, 2 et 3

ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE :

NOM de l'élève :

PRÉNOM :

Date de naissance :

PHASE : **Secteur professionnel :**

Groupe professionnel :

Année scolaire	Nom du professeur	Phase

Nom de l'élève :

Secteur professionnel :

Groupe professionnel-classe :

Métier :

UTILISATION DE L'OUTIL INFORMATIQUE

COMPÉTENCES-SEUILS

PHASE 1						
Nb	CODE	L'élève est capable de :	Dates des évaluations réussies			Périodes d'encodage au bulletin
			1	2	3	
1	P1 INF1	Identifier les éléments de base d'un système informatique (clavier, souris, moniteur, lecteur disquette, lecteur CD, ...)				
2	P1 INF2	Mettre l'ordinateur sous tension et entrer dans l'environnement à utiliser				
3	P1 INF3	Identifier le pavé numérique, le pavé alphanumérique, les touches de fonction, les touches de déplacement du curseur				
4	P1 INF4	Utiliser les touches ENTER, SHIFT, NUMLOCK, CAPSLOCK				
5	P1 INF5	Sortir de l'environnement utilisé en classe et mettre l'ordinateur et ses périphériques hors tension				
6	P1 INF6	Utiliser les principales fonctions de la souris				
Traitement de texte						
7	P1 INF7	Démarrer le logiciel de traitement de texte dans l'environnement utilisé en classe				
8	P1 INF8	Créer un nouveau document dans le traitement de texte				
9	P1 INF9	Sauvegarder un nouveau document dans une unité et dans un répertoire existants				

10	P1 INF10	Ouvrir un document dans une unité et dans un répertoire existants				
11	P1 INF11	Imprimer un document				
12	P1 INF12	Encoder un texte structuré de +/- 20 lignes en respectant les paragraphes				
13	P1 INF13	Utiliser les attributs de mise en forme : gras, italique, souligné				
14	P1 INF14	Utiliser les attributs de mise en forme : police, taille, couleur de caractères				
15	P1 INF15	Utiliser les icônes d'alignement de la barre d'outil : gauche, droite, centré				
16	P1 INF16	Quitter le logiciel				

Phase 2

TRAVAUX DE BUREAU ET TRAVAUX DE MAGASIN

Nb	CODE	L'élève est capable de :	Dates des évaluations réussies			Périodes Bulletin
			1	2	3	
1	P2 INF1	Raccorder les éléments de base à l'ordinateur : ordinateur, souris, clavier, moniteur, imprimante, lecteur disquette, lecteur CD,...				
2	P2 INF2	Créer un répertoire dans une unité et/ou dans un répertoire défini				
3	P2 INF3	Renommer un fichier ou un dossier				
Traitement de texte						
4	P2 INF4	Créer un tableau d'un nombre de colonnes et de lignes données				
5	P2 INF5	Réaliser un tableau à partir d'un modèle donné				
6	P2 INF6	Utiliser un correcteur d'orthographe				
7	P2 INF7	Utiliser les fonctions « couper, copier, coller »				
8	P2 INF8	Appliquer le format bordure et trame				
9	P2 INF9	Insérer une image dans un document existant en fonction de l'environnement utilisé en classe				
Tableur						
10	P2 INF10	Créer un nouveau classeur				
11	P2 INF11	Sauvegarder un nouveau classeur dans une unité et dans un répertoire existants				
12	P2 INF12	Ouvrir un classeur dans une unité et dans un répertoire existants				
13	P2 INF13	Appliquer les 4 opérations fondamentales dans la feuille de calcul				

14	P2 INF14	Imprimer un classeur				
15	P2 INF15	Quitter le tableau				
Base de données						
16	P2 INF16	Encoder des informations dans un formulaire préétabli				
17	P2 INF17	Enregistrer la base de données				
18	P2 INF18	Trier une base de données selon un critère				
19	P2 INF19	Rechercher un élément de la base de données				
20	P2INF20	Tenir à jour une base de données				

COMPÉTENCES-SEUILS - PHASE 3 TRAVAUX DE MAGASIN – AUXILIAIRE DE MAGASIN <i>UTILISATION DE L'OUTIL INFORMATIQUE</i>						
Nb	CODE	L'élève est capable de :	Dates des évaluations réussies			Périodes Bulletin
			1	2	3	
1	P3 INF1	Trouver des informations sur un site Internet via un moteur de recherche				
2	P3 INF2	Lire le courrier électronique reçu				
3	P3 INF3	Répondre au courrier électronique reçu (fonction informatique)				
4	P3 INF4	Envoyer du courrier électronique (fonction informatique)				
5	P3 INF5	Réaliser un publipostage à partir d'une base de données définie				
6	P3 INF6	Réaliser des étiquettes en publipostage				
7	P3 INF7	Organiser des dossiers				
8	P3 INF8	Organiser des fichiers dans les différents dossiers				
9	P3 INF 9	Créer une feuille de calcul suivant un modèle donné, avec les formules préétablies				
Logiciel permettant la production de documents d'information						
10	P3 INF 10	Utiliser les outils nécessaires afin d'insérer une image, un texte artistique, des formes				
11	P3 INF 11	Imprimer le document réalisé				

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SPÉCIALISÉ
ORGANISÉ PAR LA
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

FICHE INDIVIDUELLE D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES-SEUILS

ÉLÉMENTS DE COMMERCE
ENSEIGNEMENT DE FORME 3
PHASES 1, 2 et 3

ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE :

NOM de l'élève :

PRÉNOM :

Date de naissance :

PHASE :

Secteur professionnel :

Groupe professionnel :

Année scolaire	Nom du professeur	Phase

Nom de l'élève :

:

Secteur professionnel :

Groupe professionnel-classe :

Métier :

ÉLÉMENTS DE COMMERCE

COMPÉTENCES-SEUILS

PHASE 1						
Nb	CODE	L'élève est capable de :	Dates des évaluations réussies			Périodes d'encodage au bulletin
			1	2	3	
1	P1 C1	Distinguer achat au comptant et achat à crédit				
2	P1 C2	Reconnaître acompte, montant de la mensualité, nombre de mensualités				
3	P1 C3	Comparer un prix au comptant et un prix à crédit				
4	P1 C4	Différencier les concepts suivants : achat, vente, location				
5	P1 C5	Sérier les activités humaines selon les secteurs primaire, secondaire et tertiaire				
6	P1 C6	Différencier les subdivisions du commerce (commerce intérieur, commerce extérieur)				
7	P1 C7	Différencier les concepts : importation, exportation, transit				

Phase 2						
Travaux de bureau et de magasin						
Nb	CODE	L'élève est capable de :	Dates des évaluations réussies			Périodes bulletin
			1	2	3	
1	P2 C1	Reconnaître les différents procédés de paiement offerts par un organisme financier				
2	P2 C2	Situer les différentes rubriques d'un virement				
3	P2 C3	Effectuer un paiement par virement				
4	P2 C4	Repérer les éléments donnés sur un extrait de compte				
5	P2 C5	Repérer les éléments indiqués sur un avis de domiciliation				
6	P2 C6	Repérer les éléments indiqués sur un ordre Permanent				
7	P2 C7	Repérer les éléments figurant sur un bon de commande				
8	P2 C8	Compléter un bon de commande				
9	P2 C9	Identifier un bon de commande				
10	P2 C10	Repérer les éléments figurant sur une facture				
11	P2 C11	Compléter une facture				
12	P2 C12	Identifier une facture				
13	P2 C13	Repérer les éléments figurant sur une fiche d'inventaire				
14	P2 C14	Identifier une fiche d'inventaire				
15	P2 C15	Distinguer prix d'achat, prix de revient, bénéfice, prix de vente				
16	P2 C16	Repérer les éléments figurant sur un bon de garantie				

Phase 3						
Nb	CODE	L'élève est capable de :	Dates des évaluations réussies			Périodes bulletin
			1	2	3	
1	P3 C1	Distinguer les types de revenus				
2	P3 C2	Distinguer les types de dépenses				
3	P3 C3	Différencier recettes et dépenses dans un ménage				
4	P3 C4	Etablir un budget familial (tableau des dépenses et recettes de la famille)				
5	P3 C5	Distinguer facture d'achat / facture de vente				
6	P3 C6	Comparer des prix à partir de catalogues, documents publicitaires, ...				
7	P3 C7	Distinguer les notions de rabais, remises, soldes, promotions, démarques				
8	P3 C8	Repérer les éléments figurant sur un ticket de caisse				
9	P3 C9	Repérer les éléments d'une fiche de paie (nom de l'employeur, nom de l'employé, périodes de travail, salaire perçu)				
10	P3 C10	Différencier salaire brut, salaire imposable, salaire net				
11	P3 C11	Identifier les techniques de fidélisation de la clientèle (cartes de fidélité,...)				
12	P3 C12	Utiliser les procédures de délivrance de duplicata des cartes de fidélité				

Nom de l'élève :

:

Secteur professionnel :

Groupe professionnel-classe :

Métier :

PRATIQUE PROFESSIONNELLE

COMPÉTENCES-SEUILS

PHASE 1						
Nb	CODE	L'élève est capable de :	Dates des évaluations réussies			Périodes du bulletin
			1	2	3	
1	P1TBM1	Classer des marchandises ou leurs représentations, reprises dans une liste de 20 articles, suivant le(s) rayon(s) donné(s)				
2	P1TBM2	Rassembler les pièces et billets (en monnaie EURO) correspondant à un montant donné				
3	P1TBM3	Vérifier la monnaie rendue				
4	P1TBM4	Approvisionner une caisse en monnaie				
5	P1TBM5	Nettoyer le poste de travail				
6	P1TBM6	Ordonner les marchandises dans le rayon				
7	P1TBM7	Identifier les différents logos d'hygiène et sécurité, rencontrés dans une surface de distribution				
Classement alphabétique						
8	P1TBM8	Classer 20 mots d'usage courant dont la 1 ^{ère} lettre est différente				
Classement numérique						
9	P1TBM9	Classer en ordre croissant 20 nombres entiers constitués de 6 chiffres au maximum				
Classement chronologique						
10	P1TBM10	Classer en ordre croissant 20 dates écrites en chiffres				
Courrier						
11	P1TBM11	Identifier le destinataire et l'expéditeur sur des enveloppes et du papier à lettres				

**PHASE 2
TRAVAUX DE MAGASIN**

Nb	CODE	L'élève est capable de :	Dates des évaluations réussies			Périodes d'encodage au bulletin
			1	2	3	
1	P2 TM1	Déballer correctement la marchandise				
2	P2 TM2	Identifier les informations données sur un emballage				
3	P2 TM3	Identifier les informations données sur un document publicitaire				
4	P2 TM4	Analyser une étiquette d'implantation				
5	P2 TM5	Appliquer la procédure de stockage				
6	P2 TM6	Disposer la marchandise dans le rayon en respectant le facing, la présentation et la mise en valeur des produits				
7	P2 TM7	Effectuer la rotation des produits au sein d'un rayon				
8	P2 TM8	Trier et évacuer les emballages superflus				
9	P2 TM9	Ranger les vidanges à l'endroit adéquat				
10	P2 TM10	Trier et évacuer les produits détériorés ou périmés				
11	P2 TM11	Compléter une feuille d'inventaire				
12	P2 TM12	Peser à l'aide d'une balance électronique				
13	P2 TM13	Trouver l'emplacement du rayon donné dans le magasin				
14	P2 TM14	Assurer la maintenance de la caisse-enregistreuse (ruban encreur, rouleau de caisse)				
15	P2 TM15	Collationner les différents justificatifs de réductions de prix				
16	P2 TM16	Contrôler la validité des cartes de crédit				

**COMPÉTENCES-SEUILS : PHASE 3
TRAVAUX DE MAGASIN – AUXILIAIRE DE MAGASIN
PRATIQUE PROFESSIONNELLE**

Nb	CODE	L'élève est capable de :	Dates des évaluations réussies			Périodes d'encodage au bulletin
			1	2	3	
1	P3 AM1	Porter une tenue adéquate				
2	P3 AM2	Choisir une formule de salutation appropriée				
3	P3 AM3	Avoir une attitude adéquate				
4	P3 AM4	Gérer une file d'attente de clients				
5	P3 AM5	Placer et désactiver un antivol sur certaines marchandises				
6	P3 AM6	Compléter un document en cas de retour ou d'échange de marchandises				
7	P3 AM7	Réaliser un emballage courant, un emballage sécuritaire et/ou un emballage cadeau				
8	P3 AM8	Veiller au confort de la clientèle				
9	P3 AM9	Appliquer les procédures d'ouverture et de fermeture de la caisse				
10	P3 AM10	Utiliser le tableau de commande				
11	P3 AM11	Pointer la marchandise sur la caisse enregistreuse				
12	P3 AM12	Scanner la marchandise				
13	P3 AM13	Pointer la marchandise non scannée				
14	P3 AM14	Établir un rapport de caisse				
15	P3 AM15	Compléter une feuille de caisse				
16	P3 AM16	Établir la balance de caisse				
17	P3 AM17	Identifier les produits d'entretien adéquats				
18	P3 AM18	Reproduire un modèle de vitrine ou de présentoir				
19	P3 AM19	Remplacer un article manquant dans une vitrine				
20	P3 AM20	Vérifier l'adéquation entre les documents de livraison et la marchandise livrée				
21	P3 AM21	Encoder les entrées et retours de marchandises				