Consultation des détails des modules

Respecter les droits et obligations 2 - FOCMA2

Code du module:	FOCMA2
Unité capitalisable:	Mettre en oeuvre les principes de base des services d'une entreprise 2 (BASE2)
Profession:	Agent administratif et commercial - adultes francophones
Diplôme / Certificat:	Diplôme d'aptitude professionnelle
Méthodes d'évaluation:	Evaluation continue des compétences

Grille d'évaluation du module en entreprise

1

L’apprenti est capable de déterminer ses droits et obligations sur base des conditions légales et contractuelles en qualit d’apprenti, ainsi que ceux de son employeur.

Note maximale: 12

INDICATEURS

- La position de l’apprenti dans l’organigramme est déterminée.
- Les droits et obligations propres à l’apprenti peuvent être formulés :

• discrétion sur les affaires de l’entreprise • temps de travail dans le cadre de l’apprentissage • absences/congés de maladie • droit aux congés • convention collective • fréquentation des cours à l’école.

- Les droits et obligations de l’employeur peuvent être formulés :

• affiliation à la sécurité sociale • garantie de formation et encadrement pédagogique • contrôle et signature du carnet d’apprentissage • indemnité • fréquentation scolaire.

- Les composantes du contrat d’apprentissage et leur signification sont identifiées.

SOCLES

- La position de l’apprenti dans l’organigramme est correcte.
- La discrétion est garantie.
- Les temps de travail sont respectés.
- Toutes absences sont signalées sans délai (par exemple : remise du certificat d’incapacité de travail).
- Les certificats de fréquentation des cours signés par l’enseignant sont disponibles.
- Les droits et obligations de l’employeur sont correctement expliqués.
- Le contrat d’apprentissage est disponible et signé par les parties contractantes.
- La signification des différentes composantes du contrat d’apprentissage est correctement expliquée.

2

L’apprenti est capable de communiquer de manière appropriée dans la langue respective de ses interlocuteurs internes externes, dans le respect des règles grammaticales.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- La langue adéquate est utilisée lors de la communication avec des interlocuteurs internes et externes.
- Les règles grammaticales sont prises en considération.
- Les formules de politesse sont utilisées dans les contacts avec les interlocuteurs.
- Il s’efforce, par un comportement approprié, (par exemple salutation aimable, attitude avenante) d’être à l’écoute de l’interlocuteur.

SOCLES

- La communication se déroule dans une langue adaptée aux interlocuteurs.
- Les salutations à l’accueil et au départ sont polies et courtoises.
- La communication se déroule sans faute.
- La conversation peut être restituée par analogie.

3

L’apprenti est capable de traiter et de distribuer, sous guidance, le courrier entrant et sortant par voie postale ou par voi électronique.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- Le courrier entrant, les colis et les envois postaux sont réceptionnés et transférés conformément aux règles en vigueur dans l’entreprise.
- Le courrier sortant, les colis et envois postaux sont préparés et affranchis.
- Le courrier sortant et entrant par voie élec-tronique ou par fax est traité sous guidance.

SOCLES

- Le courrier entrant est réceptionné et distribué de manière appropriée.
- Le courrier sortant est préparé, affranchi et envoyé de façon correcte.
- Le courrier électronique est traité de façon adéquate.
- Les fax entrant et sortant sont traités de manière appropriée.

4

L’apprenti est capable, sous guidance, d’utiliser des systèmes appropriés de classement et d'archivage de documents e mettre à jour des bases de données.

Note maximale: 12

INDICATEURS

- Les systèmes de classement de documents (support papier, support électronique, …) en vigueur dans l’entreprise sont connus et utilisés.
- Les documents courants (support papier et électronique) sont classés et archivés selon les systèmes en vigueur dans l’entreprise.
- Les bases de données sont actualisées :

• certificats d’incapacité de travail • demandes de congés, y compris documents et certificats • certificats de participation à des formations • - changements d'adresse, de comptes bancaire/postal • modifications de données diverses (no. tél., fax, adresse courriel...)

- Le système de gestion du temps de travail est connu et appliqué.
- Les données statistiques sont recherchées et déterminées.

SOCLES

- La structure des systèmes de classement en vigueur dans l’entreprise est correctement expliquée au supérieur hiérarchique.
- Le classement et l’archivage des documents (support papier) sont cohérents.
- Les documents sont archivés électroniquement de façon correcte.
- Les bases de données sont actualisées et complètes.
- Le système de gestion du temps de travail est convenablement utilisé.
- Les données statistiques sont disponibles.

5

L’apprenti est capable de documenter ses tâches au sein de l’entreprise, de collecter les documents relatifs à son trava de les inclure dans son carnet d’apprentissage.

Note maximale: 12

INDICATEURS

- Le carnet d’apprentissage est mis à disposition.
- Les nouvelles connaissances acquises et les tâches exécutées sont documentées et, le cas échéant, incorporées dans le carnet d’apprentissage.
- Les documents de travail sont collectés.

SOCLES

- Le carnet d’apprentissage est disponible.
- Les nouvelles connaissances acquises et les tâches effectuées sont régulièrement documentées.
- Les rapports et les do-cuments de travail sont inclus dans le carnet d’apprentissage.

6

L’apprenti est capable de reconnaître l’impact de son apparence et de l’adapter aux circonstances.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- Les codes vestimentaires dans le travail au quotidien sont connus et l’apparence est adaptée aux circonstances.

SOCLES

- L’apparence personnelle est soignée.

7

L’apprenti est capable d'effectuer soigneusement et dans les délais impartis les tâches qui lui sont confiées.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- Les étapes de travail des tâches attribuées sont planifiées.
- Les étapes de travail planifiées sont exécutées.
- Les délais requis sont respectés.

SOCLES

- Le plan de travail est disponible.
- Les tâches sont exécutées avec soin.
- Les tâches accomplies sont présentées dans les délais impartis.