



# S'orienter dans la formation et la vie professionnelle 1 (FORCM1)

<b>Code du module</b>	FORCM1
<b>Unité capitalisable</b>	Devenir actif en entreprise dans un contexte global (ACTIF1)
<b>Méthodes d'évaluations fixés</b>	2
<b>Métier / Profession</b>	Division administrative et commerciale - Section des techniciens administratifs et commerciaux - francophone
<b>Diplôme / Certificat</b>	Diplôme de technicien
<b>Méthodes d'évaluation</b>	Entretien professionnel, Evaluation continue des compétences

## Grille d'évaluation du module en entreprise

<b>1</b>	<p>L'apprenti est capable de présenter les activités principales de l'entreprise-formatrice dans ses grandes lignes.</p> <p style="text-align: center;"><b>Obligatoire</b></p>
Indicateurs	
Les principales activités, ainsi que les produits/services, de l'entreprise-formatrice sont répertoriées.	
Socles	
Les principales activités, ainsi que les produits/services, sont correctement décrits.	

2

**L'apprenti est capable d'identifier les données de son contrat d'apprentissage et, sur base des conditions légales et contractuelles, de déterminer ses droits et obligations, ainsi que ceux de son employeur.**

**Obligatoire**

#### Indicateurs

Les composantes du contrat d'apprentissage et leur signification sont identifiées.  
Les droits et obligations de l'apprenti sont clairement formulés.  
Les droits et obligations de l'employeur sont clairement formulés.

#### Socles

Le contrat d'apprentissage est disponible et signé par les parties contractantes.  
La signification des différentes composantes du contrat d'apprentissage est correctement expliquée.  
Les droits et obligations de l'apprenti sont correctement expliqués.  
Les droits et obligations de l'employeur sont correctement expliqués.

3

**L'apprenti est capable de gérer de manière professionnelle les appels téléphoniques.**

**Obligatoire**

#### Indicateurs

Les fonctionnalités du standard téléphonique sont connues.  
Les règles de communication concernant la réception et l'émission des appels sont déterminées :

- consignes en présence ou en l'absence de la personne demandée (filtrage, identification du service ou de la personne concernée, prise de notes des informations / messages, confidentialité...),
- préparation des informations et des sources d'informations (annuaires téléphoniques, renseignements/messages à fournir...),
- utilisation appropriée des formules de politesse,
- ....

#### Socles

Le standard téléphonique est utilisé rationnellement et à bon escient.  
Les règles de communication (langage, courtoisie...) sont appliquées.  
Les consignes internes en vigueur sont respectées.  
Les annuaires téléphoniques sont disponibles.  
Les informations saisies (à saisir) / fournies (à fournir) sont compréhensibles et exactes.  
Les salutations à l'accueil et au départ sont polies et courtoises.

4

**L'apprenti est capable d'accueillir de manière professionnelle tout visiteur.**

**Obligatoire**

#### Indicateurs

Les principes de base de l'accueil d'un visiteur sont connus :

- saluer le visiteur à l'arrivée,
- interpréter correctement la demande du visiteur,
- repérer l'interlocuteur/la personne de contact,
- renseigner le visiteur ou le faire patienter,
- orienter le visiteur ou décrire le chemin vers l'interlocuteur,
- saluer le visiteur au départ.

#### Socles

L'accueil est conforme aux instructions reçues et aux règles de service.

Les formules de politesses à l'accueil et au départ sont appropriées.

L'organigramme et l'annuaire interne sont disponibles.

5

**L'apprenti est capable d'utiliser les systèmes appropriés de classement et d'archivage de documents, ainsi que de mettre à jour des bases de données, dans le respect des directives en vigueur.**

**Sélective**

#### Indicateurs

Les systèmes de classement de documents (supports papier et voie électronique...) en vigueur sont connus et utilisés.

Les documents courants / confidentiels (supports papier et voie électronique) sont classés et archivés selon les exigences spécifiques de l'entreprise.

Les bases de données sont régulièrement vérifiées et adaptées.

#### Socles

Les systèmes de classement en vigueur sont correctement appliqués.

Le classement et l'archivage des documents (supports papier et voie électronique...) sont cohérents et les exigences et directives en vigueur sont respectées.

Les bases de données sont actualisées.

6

**L'apprenti est capable de mettre en oeuvre les connaissances acquises en milieu scolaire dans l'exécution des tâches administratives spécifiques attribuées.**

**Obligatoire**

#### Indicateurs

Les départements administratifs et commerciaux sont repérés.  
Les processus et les tâches spécifiques inhérents à chaque département sont répertoriés.  
Les connaissances acquises en milieu scolaire sont appliquées dans la pratique.

#### Socles

La structure organisationnelle des départements est déterminée.  
Les processus et les tâches spécifiques inhérents à chaque département sont globalement déterminés.  
Le savoir et le savoir-faire sont consolidés par la mise en pratique.

7

**L'apprenti est capable de documenter ses activités au sein de l'entreprise, de collecter les documents relatifs à son travail et de les inclure dans son carnet d'apprentissage.**

**Obligatoire**

#### Indicateurs

Le carnet d'apprentissage est mis à disposition.  
L'affectation de l'apprenti dans l'organigramme est précisée.  
Les nouvelles connaissances acquises et les tâches effectuées sont documentées dans le carnet d'apprentissage.  
Les documents de travail sont collectés.

#### Socles

Le carnet d'apprentissage est disponible.  
L'affectation de l'apprenti dans l'organigramme est déterminée.  
Les nouvelles connaissances acquises et les tâches effectuées sont régulièrement intégrées dans le carnet d'apprentissage..  
Les rapports et documents de travail sont disponibles et inclus dans le carnet d'apprentissage.

8

**L'apprenti est capable de coopérer activement au sein d'une équipe de travail.**

Sélective

Sociale et personnelle

#### Indicateurs

Les tâches à exécuter sont discutées en équipe.  
Le travail est planifié d'un commun accord.

#### Socles

La discussion relative aux tâches à exécuter est faite de manière constructive.  
Le plan de travail est disponible.

9

**L'apprenti est capable de faire preuve de discrétion dans le traitement des informations et de travailler dans le respect du secret professionnel.**

Obligatoire

Sociale et personnelle

#### Indicateurs

La discrétion est appliquée au quotidien.  
Les règles de confidentialité et du secret professionnel sont connues et mises en œuvre.

#### Socles

La discrétion est garantie en toutes circonstances.  
La confidentialité et le secret professionnel sont strictement respectés.

<b>10</b>	<b>L'apprenti est capable de respecter la tenue vestimentaire en vigueur dans l'entreprise.</b>
<b>Obligatoire</b>	<b>Sociale et personnelle</b>
<b>Indicateurs</b>	
Les obligations vestimentaires sont connues.	
<b>Socles</b>	
Les obligations vestimentaires sont appliquées et respectées.	

<b>11</b>	<b>L'apprenti est capable de traiter autrui avec égards et estime, afin de ne pas lui porter atteinte ou préjudice.</b>
<b>Sélective</b>	<b>Sociale et personnelle</b>
<b>Indicateurs</b>	
Les règles de tolérances et de vie en société sont identifiées.	
<b>Socles</b>	
Les règles de tolérances et de sociabilité sont appliquées au quotidien.	

<b>Nombre de compétences sélectives à évaluer:</b>	<b>2/3</b>
<b>Nombre de compétences obligatoires à évaluer:</b>	<b>8</b>