**REPUBLIQUE TUNISIENNE**

**MINISTERE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE L’EMPLOI**

**AGENCE TUNISIENNE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE**

**CENTRE SECTORIEL DE FORMATION AUX**

**METIERS DU TERTIAIRE Hammam-Lif**



**Livret de Formation Complémentaire**

**Secteur  : Tertiaire**

**Branche : Commerce**

**Section  : Technicien Supérieur en Commerce**

**Niveau**  **:** **B**revet de **T**echnicien **S**upérieur (Niveau IV)

**NOM ET PRÉNOM :** ………………………………………

**SECTION 1ère année :** ……………………………………...

 ***.. PROMOTION : 20... / 20***

**1- Présentation du CSFMT HAMMAM-LIF**

Le CSFMT Hammam-Lif assure une formation initiale dans les métiers du tertiaire. Les programmes ont été élaborés en collaboration avec les entreprises selon l'approche par compétences.

 La formation est assurée dans les filières suivantes selon le mode résidentiel **ou alternance**

|  |  |
| --- | --- |
| **Mode de formation** | **Niveau de Formation** |
| **Alternance** | **Résidentiel** |
| - Technicien Supérieur en Commerce -Assistante de Direction- Technicien Supérieur en Commerce International | - Technicien Supérieur en Comptabilité et Finance | **Brevet de Technicien Supérieur** |
| - Technicien en Commerce de Distribution -Technicien de Soutien en Informatique de Gestion | - Comptable d'Entreprise-  | **Brevet de Technicien Professionnel** |

**Le centre dispose des ressources humaines et matérielles suivantes :**

* **Ressources humaines**
* Le Directeur

**La gestion pédagogique**

* Un coordinateur technique.
* 2 surveillantes.
* 23 formateurs.

  **La gestion Administrative et Financière**

* 1 responsable administratif et financier
* 1 un commis budgétaire
* 1 magasinier
* 1 cuisinier
* 1 ouvrier
* 1 ouvrière de cuisine
* 2 gardiens chargés de la sécurité du centre
* 1 technicien supérieur de maintenance informatique.
* 2 femmes de nettoyage
* Un responsable d’orientation et d’informations.
* Un responsable de développement
* 2 secrétaires
* 1 ouvrière
* 1 agent administratif
* **Moyens communs :**
* Un centre de ressources contenant
* Un fonds documentaire de 500 monographies riche et variée en gestion, informatique, commerce, secrétariat, communication écrite et orale, romans…) ;
* Une ligne spécialisée permet à toutes les salles d’informatique et à tous les bureaux d'être connectés à Internet;
* La gestion pédagogique est assurée par un système de réseau interne : <http://csfmt-hammamlif.net/joomla/index.php/espace-apprenant>

**Les acteurs de la Formation lors du projet de fin de formation**

 **1- L'apprenant(e) :**

Nom : Prénom :

N° CIN :…………………………….. N° Inscription : ……………………………………..

Date de naissance : ……/……./………. Lieu :……………………………………....

Adresse personnelle :

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Adresse des parents :

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

N° Tél : ……………………. GSM :…………………E-mail :……………………………..

………………………………………………………………………………………………..

Niveau scolaire: ……………………………………………………………………………….

Promotion : ……………………………………………………………………………………

Motivation par rapport à la formation choisie : ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

 **2-Le tuteur du centre :**

Nom : Prénom :

N° Tél : ……………………….. GSM : ……………………Fax :………………………….

E-mail: ………………………………………………………………………………………..

Domaine d'activité exercée: ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

 **3-Entreprise d'accueil lors du « Projet de Fin de Formation » :**

 **Nom :**

Adresse : ..........…………………….............................................................................................

…………………………………………………………………………………………………...

Raison sociale : …………………………………………………………………………………

Lieu de formation :………………………………………………………………………………

Service dans l'entreprise d'accueil : ……………………………………………………………..

Nom et prénom du tuteur de l'entreprise: ………………………………………………………

Description brève des tâches à effectuer dans le poste de formation :……………………….. …………………………………………………………………………………………………..

…………………………………………………………………………………………………...

…………………………………………………………………………………………………..

…………………………………………………………………………………………………..

Description brève des équipements utilisés lors de l'exécution des tâches :……………………

…………………………………………………………………………………………………...

…………………………………………………………………………………………………...

…………………………………………………………………………………………………...

…………………………………………………………………………………………………...

N° Tél : …………………… N° Fax : …………………..E-mail:……………………………...

…………………………………………………………………………………………………..

**Tuteur:**

Nom : Prénom :

N° Tél : …………………………. GSM: …………………….. Fax :………………………...

E-mail…………………………………………………………………………………………..

Fonction dans l'entreprise: ……………………………………………………………………..

Domaine d'activité exercée :……………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………..

…………………………………………………………………………………………………..

Objectifs fixés par la fonction de tutorat: …………………………………………………...….

…………………………………………………………………………………………………..

**L’engagement Tripartite**

La formation en alternance est un mode de formation :

 La réussite de ce mode de formation nécessite une coordination étroite entre l’organisme de formation et les entreprises, afin que les apprenants puissent bénéficier d’une formation cohérente et efficace.

**Le CSFMT Hammam-Lif s’engage à :**

* Assurer la coordination entre la formation qu’il dispense et celle assurée en entreprise
* Disposer aux apprenants un enseignement général, technique, théorique et pratique
* Arrêter d’un commun accord avec l’entreprise un cahier des charges de l’apprenant en entreprise
* Désigner pour chacun des apprenants un responsable pédagogique chargé d’assurer le suivi
* Diffuser aux entreprises tout document pédagogique pouvant aider celui-ci à assurer une bonne formation pratique
* Fournir le livret de suivi à l’entreprise chaque fois que cela s’avère nécessaire
* Suivre l’assiduité de l’apprenant en formation

**VISA DU CENTRE**

**.**

**L’entreprise s’engage à :**

* Assurer à l’apprenant une formation professionnelle, méthodique et complète
* L’employeur s’engage notamment à lui confier, sous sa responsabilité directe ou celle d’un salarié agrée comme tuteur, des tâches ou des postes lui permettant d’exécuter des opérations ou travaux conformes à une progression de formation en accord avec le centre
* Participer aux activités destinées à coordonner la formation dispensée par le centre avec celle assurée en entreprise
* Informer le centre en cas d’absence du stagiaire et ne réintégrer l’apprenant au sein de l’entreprise qu’après en avoir débattu avec les responsables du centre
* Veiller à ce que les pages du livret de suivi soient complétées par l’apprenant à l’issu de chaque période en entreprise

**VISA DE L’ENTREPRISE**

**.**

**L’apprenant s’engage à :**

* Travailler pour cette entreprise et effectuer les travaux qui lui sont confiés
* Ne pas s’absenter de l’entreprise ou du centre sans en être autorisé sous peine de sanction
* Respecter le règlement intérieur de l’entreprise et du centre de formation
* Ne sortir de l’entreprise aucun document sans qu’il soit visé par son tuteur (risque d’erreur, information confidentielle,…)
* Tenir à jour son livret de suivi et veiller à ce qu’il soit rempli et visé régulièrement par le responsable pédagogique et son tuteur
* Mettre à disposition son livret de suivi lors de chaque période de formation et lors des visites de suivi en entreprise

**VISA DE L’APPRENANT**

**.**

ENONCE

 ET

PROGRESSION

DE

COMPETENCES

LORS

DU

**Projet de Fin de Formation**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Enoncés de la Compétence** | **Eléments de la Compétence** | **1ère visite****…/…/….****Elément réalisé** | **2ème visite****…/…/….****Elément réalisé** | **3ème visite** **…/…/….****Elément réalisé** |
| **C23 : Réaliser un projet de fin de formation** | 1. Connaitre et identifier l’entreprise objet du projet

d’études. | **OUI** | **NON** | **OUI** | **NON** | **OUI** | **NON** |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Faire son diagnostique
 | **OUI** | **NON** | **OUI** | **NON** | **OUI** | **NON** |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Identifier le problème.( en se référant à la **compétence 11** « Résoudre des Problèmes »)
 | **OUI** | **NON** | **OUI** | **NON** | **OUI** | **NON** |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Résoudre le problème.
 | **OUI** | **NON** | **OUI** | **NON** | **OUI** | **NON** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Cahier des charges du PFF**

**Technicien Supérieur en Commerce**

1. **Plan du Projet de fin de formation :**
* S’intégrer dans l’environnement de l’entreprise
* Faire le diagnostic
* Dégager plusieurs problèmes
* Choisir une problématique (Selon les méthodes de résolution de problèmes : QQOQCP, Diagramme de Pareto, etc…)
* Elaborer des questions de recherche
* Choisir l’échantillon (Taille >=30)
* Choisir la méthode d’administration (ex : face à face, par internet…)
* Elaborer le questionnaire
* Administrer le questionnaire
* Faire le dépouillement
* Analyser les données
* Dégager le/les résultat (s)
* Proposer une ou des solutions
* Mettre en œuvre la ou les solutions proposées
* Evaluer
1. **Les thèmes de recherche :**
* Lancement d’un nouveau produit ou service
* Relancement d’un produit ou d’un service existant
* Etude satisfaction client
* Etude de positionnement

**N.B. :** ***Le passage par l’entreprise est obligatoire***

**MOIS ….**

|  |  |
| --- | --- |
| **Activités réalisées** |  |
|  | **Semaine 1** |
|  | **Semaine 2** |
|  | **Semaine 3** |
|  | **Semaine4** |

**MOIS …**

|  |  |
| --- | --- |
| **Activités réalisées** |  |
|  | **Semaine 1** |
|  | **Semaine 2** |
|  | **Semaine 3** |
|  | **Semaine 4** |

**MOIS …**

|  |  |
| --- | --- |
| **Activités réalisées** |  |
|  | **Semaine 1** |
|  | **Semaine 2** |
|  | **Semaine 3** |
|  | **Semaine 4** |

**MOIS …**

|  |  |
| --- | --- |
| **Activités réalisées** |  |
|  | **Semaine 1** |
|  | **Semaine 2** |
|  | **Semaine 3** |
|  | **Semaine 4** |

**EVALUATION DU PROJET DE FIN DE FORMATION**

|  |
| --- |
| **Tuteur** |
|  Analyse / compréhension du problème commercial lié au projet et de la finalité du projetCapacité à comprendre les situations ou à résoudre un problème en les décomposant en éléments simples (ex. : comprendre une grille)0 - Très faible.1 - Faible2 - Bonne 3 – Excellente  Importance / utilité du projet pour l’unité commerciale 0 - Très faible.1 - Faible2 - Bonne4 – Excellente |
|  Organisation des tâches0 – A systématiquement besoin d’aide pour s’organiser dans son travail1 - Manque d'organisation dans son travail2 - Organise son travail personnel afin d'en améliorer l'efficacité3 - Coordonne les activités et tâches d'une équipe afin d'en améliorer l'efficacité Respect des délais0 – Aucun respect du planning établi au départ1 – Retards importants2 – Planning correctement respecté3 – Planning respecté avec la plus grande rigueur Communication0 - Absence totale de remontée d’informations sur le projet1 – Fournit des informations sur l’état d’avancement du projet uniquement sur demande 2 – Informe oralement régulièrement les responsables de l’état d’avancement du projet3 – Fournit régulièrement un état synthétique résumant l’état d’avancement du projet Pragmatisme 0 – Manque systématiquement de pragmatisme1 – A souvent besoin d’aide pour trouver les moyens appropriés à une action2 – Parvient en général à trouver les moyens appropriés et rapides3 - Trouve les moyens les plus appropriés et les plus rapides Créativité0 – Manque généralement de créativité1 –Peut faire des propositions originales2 – Faut généralement preuve de créativité3 - Propose des solutions originales, inédites**Contact0 – Se montre mal à l’aise dans les relations avec les autres1 - A parfois des difficultés relationnelles2 - Noue facilement des relations avec les autres3 - Noue facilement de bonnes relations avec les autres**Note : ……/25** |

**Date : Signature :**

**Observations de l’apprenant(e) :**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Observations du tuteur de l’Entreprise :**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Observations du Tuteur du Centre :**

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Fiche d’Assiduité de l’apprenant(e) :**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **J****M**  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | **SIGNATURE****&****CACHET** |
| …. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ……. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ……. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**P : Présent**

**A : Absent**

**R : Retard**

**M : Maladie** **Signature du Tuteur de l’Entreprise**