

# Séance d'information pour les formateurs du Commerce de détail

2023

 **smfv | asna | asdm**

Schweizerischer Möbelfachverband  
Association suisse du négoce de l'ameublement  
Associazione svizzera del mobile



Ausbildungs- und Prüfungsbranche Parfumerie  
Branche pour la formation et les examens parfumerie  
Settore di formazione esame profumeria



schuhschweiz Bildungs-GmbH  
chaussuresuisse formation Sàrl  
scarpasvizzera formazione S.r.l.



Ausbildungs- und Prüfungsbranche Textil  
Branche de formation et d'examens textile  
Ramo di formazione e d'esame tessile



**VSGU-ASHB**

Verband Schweizer Goldschmiede-  
und Uhrenfachgeschäfte (VSGU)  
Association Suisse des maisons spécialisées  
en Horlogerie et Bijouterie (ASHB)  
[www.vsgu-ashb.ch](http://www.vsgu-ashb.ch)

# CONTENU

- Généralités de la Réforme
- Situation de départ
- Objectifs visés par les CIE
- Idée didactique de base
- Le contenu du concept
- L'environnement digital
- La preuve des compétences des CIE
- Procédure de qualification
- Divers

# ABRÉVIATIONS

- F&E Branche de Formation et Examens
- CFP Commission de la Formation Professionnelle
- FCS Formation du Commerce de Détail Suisse
- CSDP&Q Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité
- HEFP Haute école en formation professionnelle
- CS Commission spécifique de la branche
- CD Comité directeur de la BDS-FCS
- C. op Compétences opérationnelles
- TP Travail pratique
- CAQ Commission de l'Assurance Qualité
- PQ Procédure de Qualification
- SEFRI Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
- CSE Commission suisse des examens
- CIE Cours interentreprises



# GÉNÉRALITÉS DE LA RÉFORME



## 5 BRANCHES – 1 SÉANCE

- Branche de formation et examens (F&E ) Ameublement (asna)
- Branche de formation et examens (F&E ) Parfumerie
- Branche de formation et examens (F&E ) Chaussures (chaussuresuisse)
- Branche de formation et examens (F&E ) Textile
- Branche de formation et examens (F&E ) Horlogerie / Bijouterie (ASHB)

**Organisation du Monde du travail (ORTRA), 1 des 3 Partenaire concerné**  
**Aujourd'hui il est question de votre branche**

## POURQUOI UNE RÉFORME EST-ELLE NÉCESSAIRE ?

- Les formations initiales actuelles (GCD & ACD) dans le commerce de détail sont entrées en force en 2004 et ont été depuis légèrement adaptées par deux fois. Les exigences pour le personnel qualifié dans le commerce de détail se sont fortement modifiées. La clientèle est plus exigeante et mieux informée. Un conseil spécialisé et orienté client est plus important que jamais. En outre, le développement du monde digital (multichannel, omnichannel, circuit de distribution en ligne) est une réalité à considérer. Avec les nouvelles formations initiales de Vente 2022+ les professionnels du commerce de détail seront préparés optimalement pour le futur.

## QUELLES CHANCES OFFRONS-NOUS GRÂCE À CETTE RÉFORME ?

- Les formations initiales seront encore plus orientées vers la pratique et correspondent aux besoins impératifs tant des clients que des entreprises.
- Les chances de carrières des Jeunes seront meilleures. La perméabilité dans les formations initiales et l'accès aux formations continues est assuré.

## QUEL EST L'OBJECTIF PRINCIPAL DE LA RÉFORME ?

- Les apprenti/e/s sont préparés aux exigences du monde du travail du futur. Ils se préparent à devenir des personnalités du monde de la vente flexibles, responsables, compétentes et motivées.
- Les compétences transversales telles qu'initiative et activité, créativité et persévérance, capacité et disposition à apprendre et disposition à travailler en équipe sont boostées

## Les formations initiales en bref

### Les deux formations initiales sont

- orientées vers les compétences opérationnelles
- sont harmonisées (profil professionnel harmonisé)

#### CFC

- nouveaux domaines spécifiques
- Conception et réalisation d'expériences d'achat
  - Gestion de magasins en ligne

#### AFP

Langue étrangère au niveau A2 (nouveau)

#### Perméabilité

Base : nouveaux plans de formation (y.c. profils de qualification)



## Le dossier de formation favorise la coopération entre les lieux de formation

### cours interentreprises (CI)

jours CI supplémentaires

Décharger les entreprises

### Entreprise

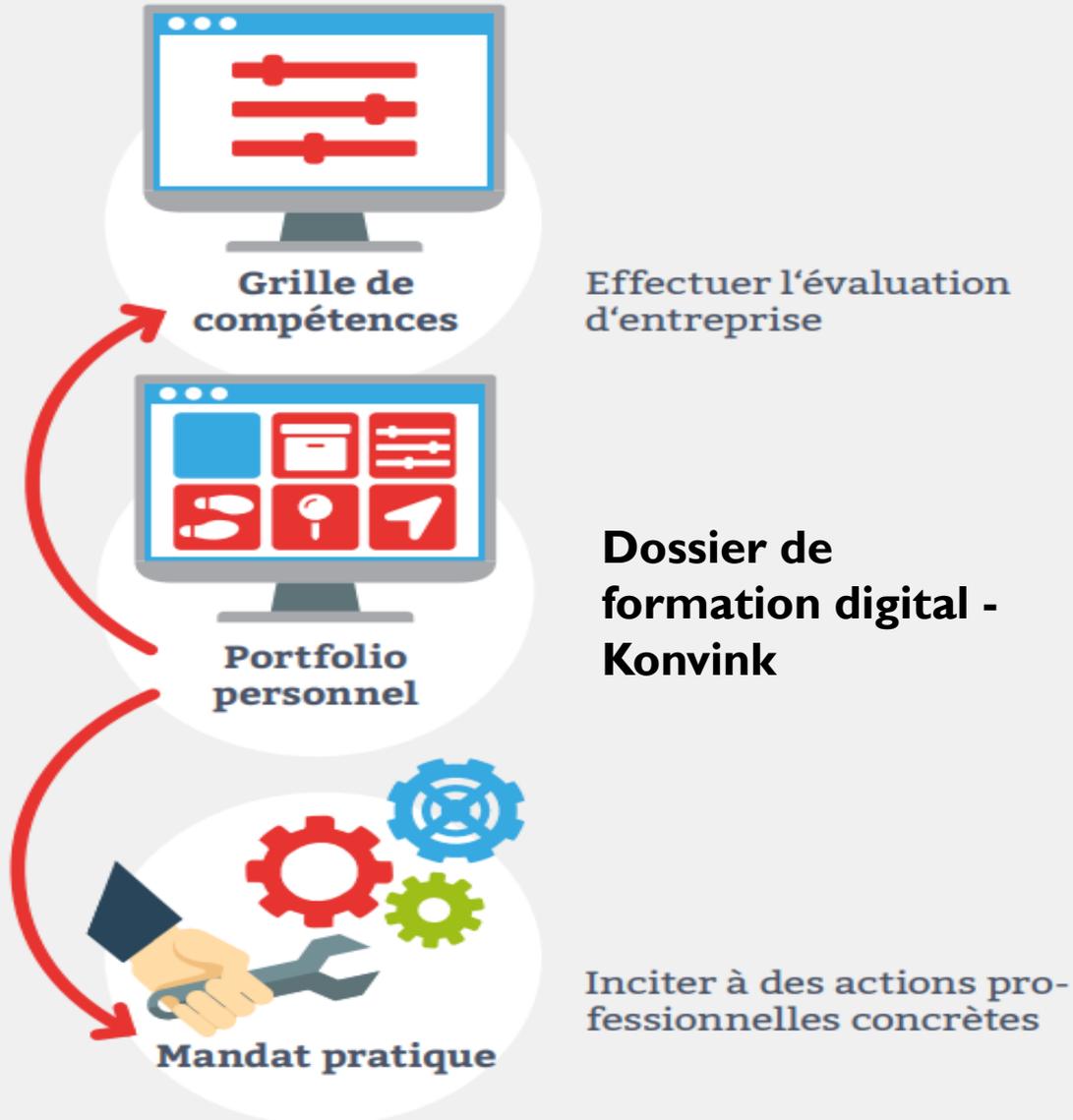
Focus : dossier de formation



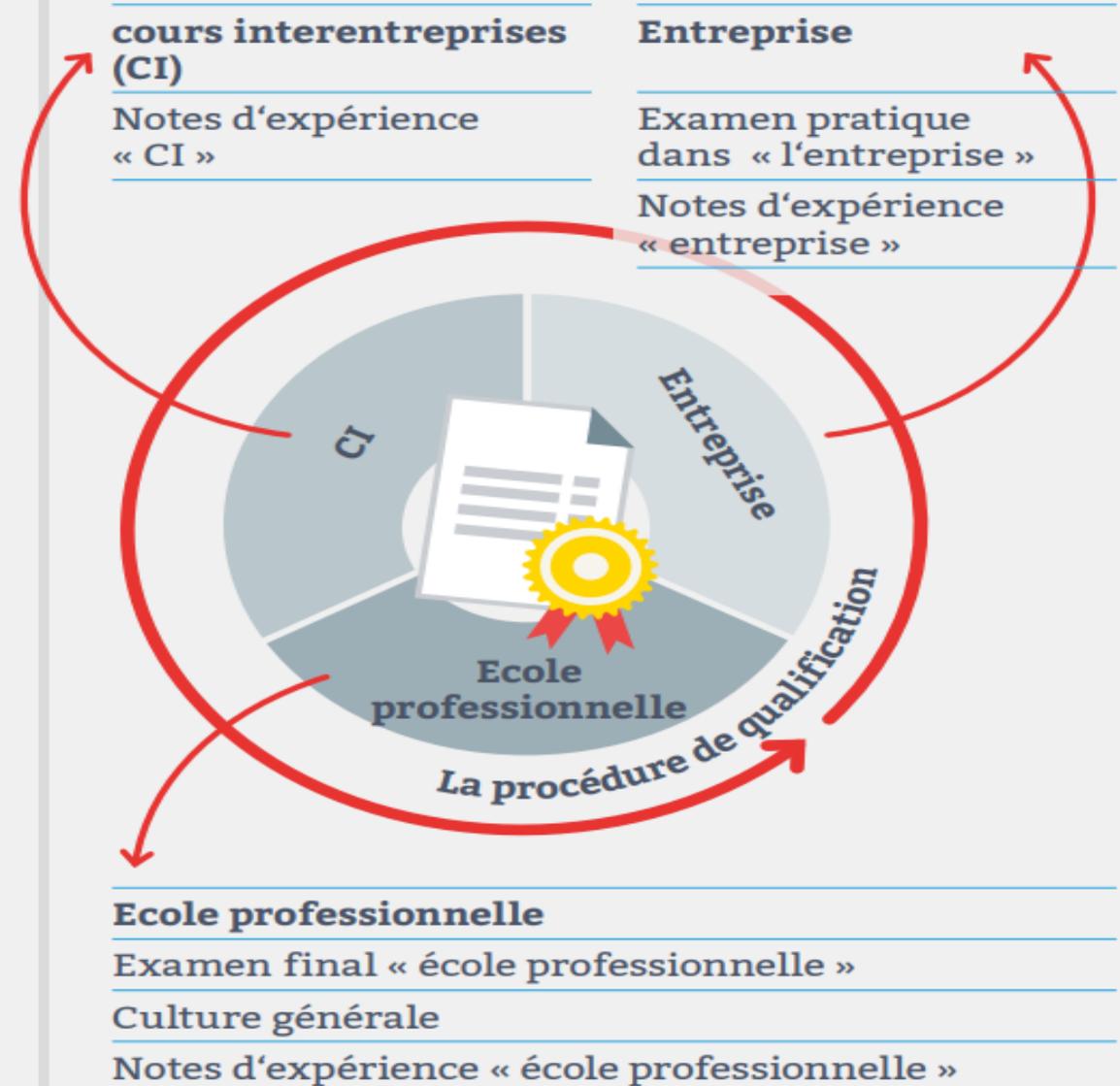
### Ecole professionnelle

Domaines de compétences opérationnelles en lieu et place des branches

## Apprendre selon le nouveau modèle



## Examens orientés pratique

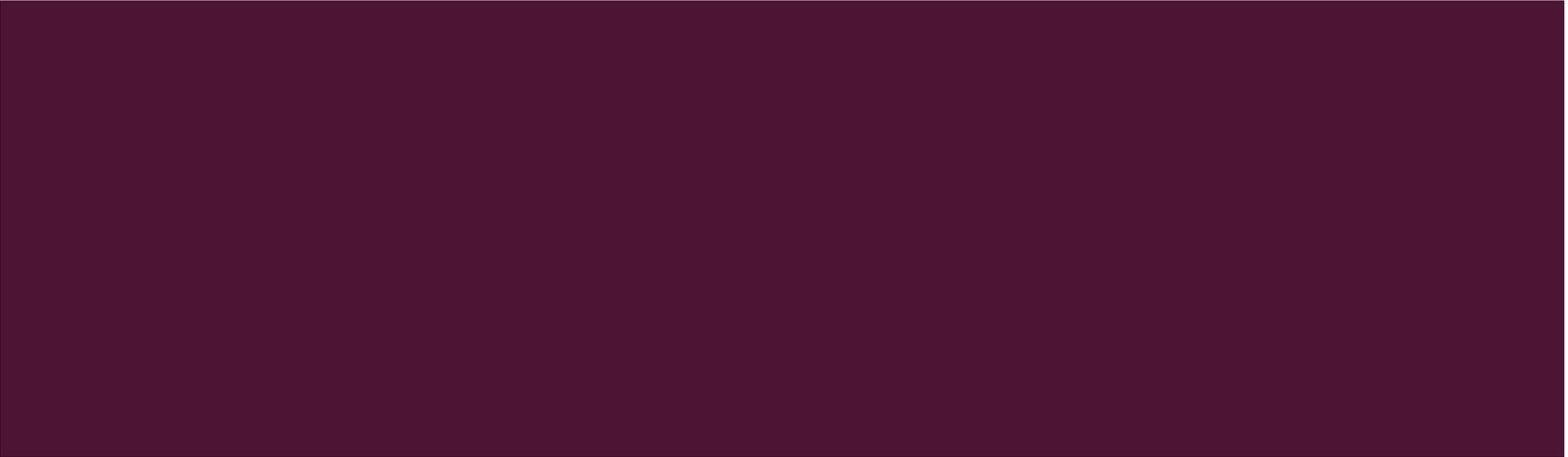


# CHANGEMENTS

- Vous trouverez tous les changements sur la page web de votre F&E
- Sur votre Flyer les changements principaux figurent et sont visibles d'un coup d'oeil (page web)



# SITUATION DE DÉPART



## CONDITIONS CADRE

- Les lieux de travail des apprenti/e/s sont multiples
- Les terrains d'action et les données de base sont différentes.

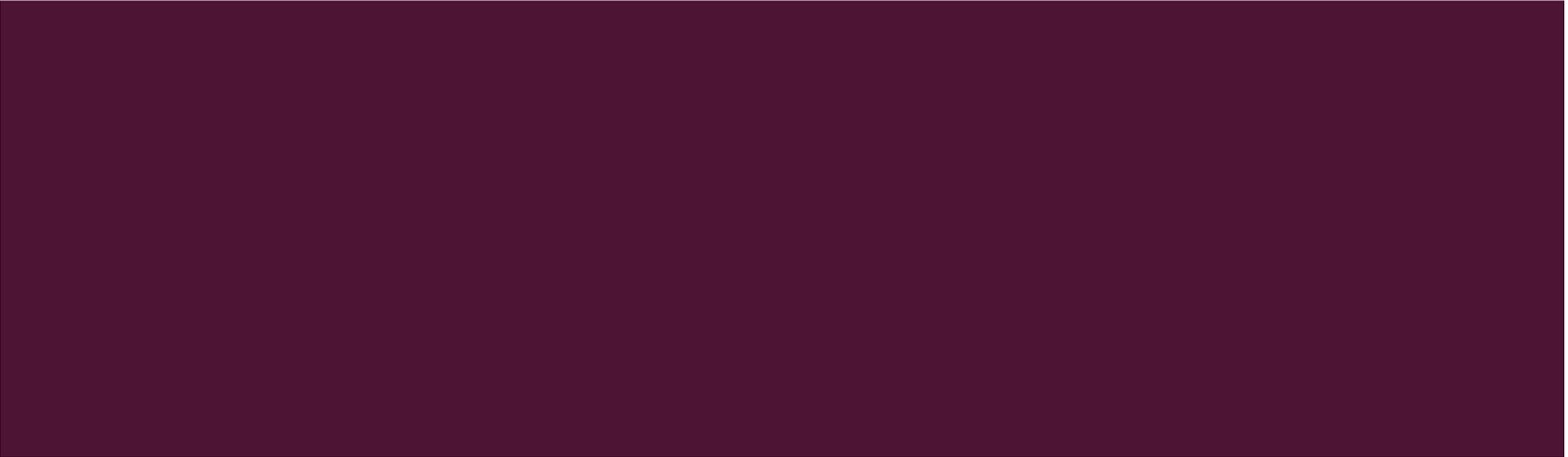
### Durée

- 6 Jours de présence – 1ère année de formation (1er Semestre 2 Jours ; 2ème Semestre 4 Jours)
- 4 Jours de présence – 2ème année de formation (3ème Semestre 4 Jours)
- 4 Jours de présence – 3ème année de formation (5ème Semestre 4 Jours)
- La preuve des compétences CIE/ Appréciation des Connaissances professionnelles :  
Par Module CIE 60 – 120 Min (Savoir / Compréhension / Application / Estimation par autrui / Compétences sociales)

**QUESTIONS?**



# OBJECTIFS VISÉS PAR LES CIE



## OBJECTIFS VISÉS

- Lien et interconnection avec l'entreprise formatrice.
- Il s'opère un approfondissement des connaissances de base et de la dextérité venant de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des CIE.
- Du savoir, de la compréhension et des compétences de savoir seront constituées.
- Le goût pour la branche sera systématiquement cultivé.
- L'activité de l'apprenti/e est au centre de la conception didactique.
- Les CIE ont lieu en présentiel. Les échanges entre les apprenti/e/s et le coaching de la part des Référent/e/s seront ainsi soutenus.



# IDÉE FONDAMENTALE DE LA DIDACTIQUE



GCD



### Gestion des relations avec les clients

## 1ère/2ème année de formation

A

- Créer le premier contact avec le client du commerce de détail
- Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions
- Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi
- Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux
- Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux
- Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail



### Gestion et présentation des produits et prestations

B

- Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises
- Présenter les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients
- Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations

## 1ère/2ème année de formation



### Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations

C

- S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche
- Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients
- Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer dans le quotidien professionnel

## 1ère/2ème année de formation

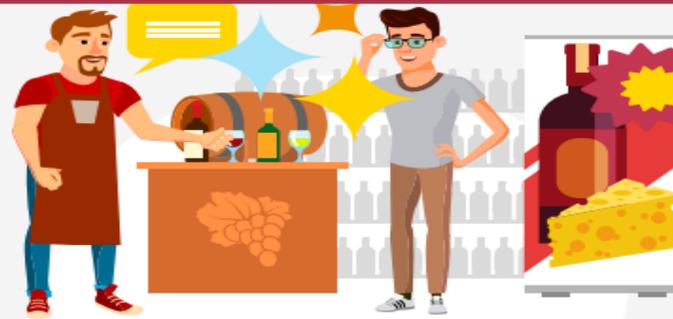


**Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche**

**1ère/2ème année de formation**



- Assurer le flux des informations sur tous les canaux
- Organiser la collaboration avec différentes équipes
- Identifier les évolutions opérationnelles et assumer de nouvelles tâches
- Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail
- Déléguer une partie des tâches dans son domaine de responsabilité



**Conception et réalisation d'expériences d'achat**



- Mener des entretiens de vente exigeants avec des clients du commerce de détail
- Organiser des expériences d'achat relatives à des produits et des prestations
- Contribuer à l'organisation d'événements pour les clients et de ventes promotionnelles

**3ème année de formation**



**Gestion de magasins en ligne**



- Gérer les données des articles pour le magasin en ligne
- Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients
- Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne



### Gestion des relations avec les clients



- Créer le premier contact avec le client du commerce de détail
- Analyser les besoins du client du commerce de détail et présenter des solutions
- Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi
- Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux



### Gestion et présentation des produits et prestations



- Mettre en œuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises
- Présenter, conformément aux instructions reçues, les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients
- Traiter, conformément aux instructions reçues, les données relatives aux clients et les informations



### Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations



- S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche
- Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients
- Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer, conformément aux instructions reçues, dans le quotidien professionnel



### Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche



- Assurer le flux des informations sur tous les canaux
- Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail
- Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches conformément aux instructions reçues
- Organiser ses propres tâches du commerce de détail conformément aux instructions reçues



Apprenti/e



Référent/e CIE



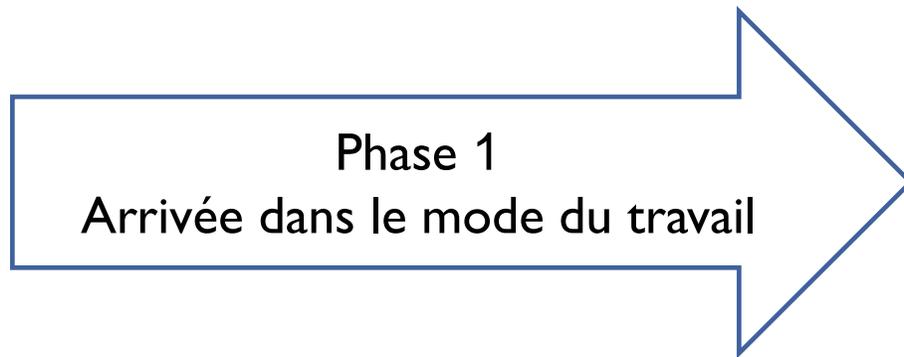
Entreprise



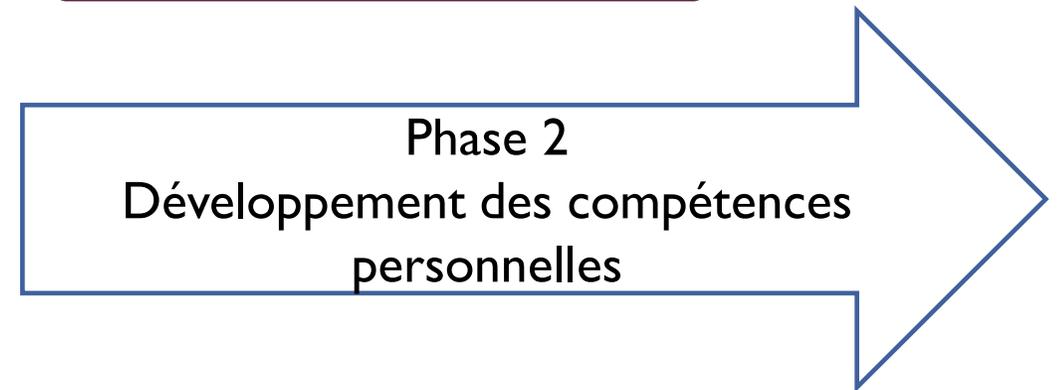
Apprenti/e



Référent/e CIE



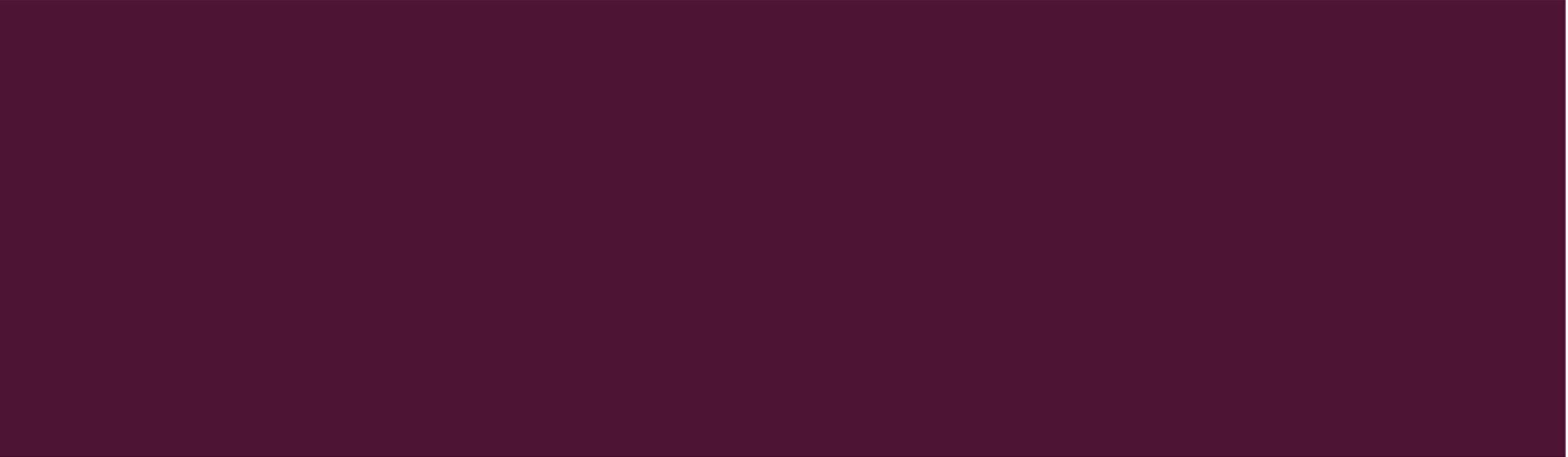
Bloc de base CIE 1A & IB: 1<sup>ère</sup> année de formation



Aprofondissement CIE2: 2<sup>ème</sup> année  
C.Op.Pro E, CIE3: 3<sup>ème</sup> année



# LE CONTENU DU CONCEPT



# LA STRUCTURE DES 1<sup>ÈRE</sup> ET 2<sup>ÈME</sup> ANNÉES DE FORMATION

## **CIE 1A «Bases», C. Op. C**

2 Jours, 1<sup>er</sup> Semestre

- Différents champs d'apprentissage (Thèmes) voir le catalogue des objectifs d'apprentissage des différentes branches)

## **CIE 1B «Bases », C. Op. C**

4 Jours, 2<sup>ème</sup> Semestre

- Différents champs d'apprentissage (Thèmes) voir le catalogue des objectifs d'apprentissage des différentes branches)

## **CIE 2 «Aprofondissement / Bloc 3», C. Op C**

4 Jours, 3<sup>ème</sup> Semestre

- Différents champs d'apprentissage (Thèmes) voir le catalogue des objectifs d'apprentissage des différentes branches sur les pages web respectives)

**C. Op = Compétences opérationnelles**

# LA STRUCTURE DE LA 3<sup>ÈME</sup> ANNÉE DE FORMATION

## **CIE 3 «Conception et Réalisation d'expériences d'achat», C Op. E**

4 Jours, 5<sup>ème</sup> Semestre

- Faire ressortir les avantages pour le/s client/s
- Entretiens de Vente et Psychologie de la Vente
- Monde d'expérience du Textile
- Évènements clientèle

## **CIE 3 «E-Commerce», C. Op. F**

4 Jours au 5<sup>ème</sup> Semestre

Organisation par BDS

# Dotation Horaire des lieux de formation CFC

## ( 1 ½ - 2 - 1 Jour/s)

	1 a.Form	2 a.Form	3 a.Form.	Total
<b>Entreprise</b>				
- Total <u>Journées</u> par semaine	3.5	3	4	
<b>Ecole professionnelle</b>				
- Connaissances pro Comp .op. A	160	160	80	400
- Connaissances pro Comp .op. B	80	120	80	280
- Connaissances pro Comp .op. C	80	80	0	160
- Connaissances pro Comp .op. D	120	160	40	320
- Formation générale	40	40	80	160
- Sport	40	80	40	160
<b>Ecole professionnelle</b>				
- Total <u>leçons</u> par semaine	13	16	8	1480
- Total <u>journées</u> par semaine	1.5	2	1	

# Dotation Horaire des lieux de formation AFP

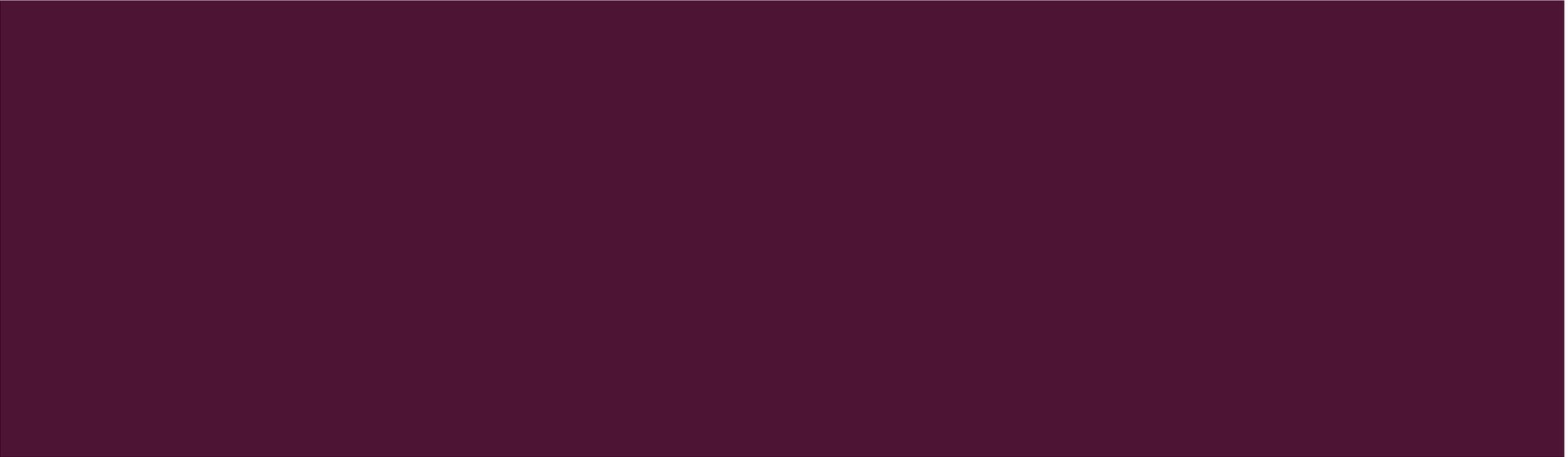
## ( 1 - 1 Jour)

	1 a.Form	2 a.Form	Total
Entreprise			
- Total <u>Journées</u> par semaine	4	4	
Ecole professionnelle			
- Connaissances pro Comp .op. A	120	100	220
- Connaissances pro Comp .op. B	60	60	120
- Connaissances pro Comp .op. C	40	40	80
- Connaissances pro Comp .op. D	60	80	140
- Formation générale	40	40	80
- Sport	40	40	80
Ecole professionnelle			
- Total <u>leçons</u> par semaine	9	9	720
- Total <u>journée</u> par semaine	1	1	

**QUESTIONS?**



# L'ENVIRONNEMENT DIGITAL



# L'ENVIRONNEMENT DIGITAL (NOUVEAUX MEDIA) AUX CIE

- Support de cours en version hybride
- Style-APP (eLearning, exercices pratiques, quizlet, quiz, vidéos, unités d'entraînement, fiches de travail, etc.)
- Environnement digital judicieux
- Tablettes seront mises à disposition (selon les F&E)
- Smartphones
- QR-Codes (<https://www.umfrageonline.com>)
- Facebook, Instagram, Propre canal Youtube

# STYLE-APP

<https://www.ap-style.ch/engage-home-screen>

- Vous recevrez un eMail d'activation après l'achat du livre de référence "L'Univers du Itextile"
- Après l'activation, vous vous connectez directement la plateforme d'apprentissage "Style" à l'adresse [www.ap-style.ch](http://www.ap-style.ch).
- Vous téléchargez la "Style-App" dans Google Play Store (Andriod) ou App Store (iOS). Mot-clé : "Styleapp".
- Vous avez ainsi accès à tous les contenus eLearning et à l'eBook.

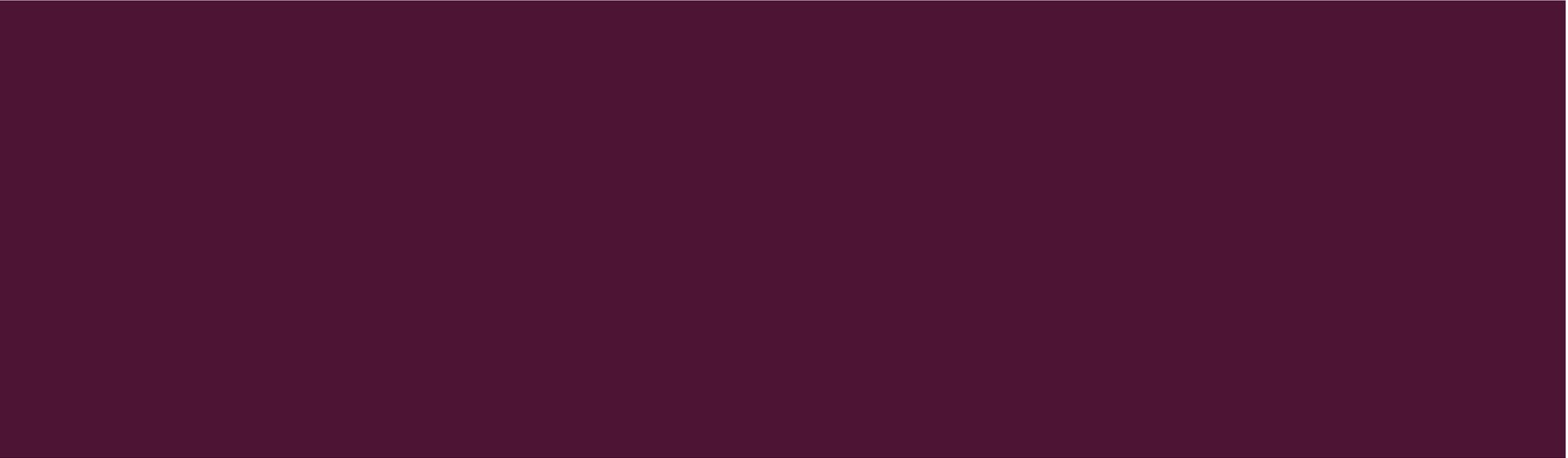


**Die neue STYLE - Lernplattform**

à



# LA PREUVE DES COMPÉTENCES CIE



# STRUCTURE DIDACTIQUE DE LA PREUVE DES COMPÉTENCES CIE

## Contrôle écrit (Bases, 1ère année de formation)

- Questions de savoir et de compréhension
- Questions situatives (Simulation d'actions, Cas pratiques)

## Contrôle écrit (Aprofondissement, 2ème année de formation)

- Questions de savoir et de compréhension
- Mission pratique

## Contrôle écrit (3ème année de formation)

- Questions de savoir et de compréhension
- Mission pratique

### Attestation de compétences Évaluation CIE (1ère année)



Firma Muster

Mesdames et Messieurs,

Ci-dessous, vous trouverez l'attestation de compétences (évaluation CIE) de la 1ère année de formation CIE 1A et CIE 1B.

Nom : Muster

Prénom : Max

Entreprise : Musterfirma

1ère Année (6 jours CIE)	Total de points possible	Points obtenus
<b>CIE 1A</b> <u>Connaissances</u> / compréhension / simulations d'action Connaissances spécifiques de la branche	10	8
<b>CIE 1B</b> <u>Connaissances</u> / compréhension / simulations d'action Connaissances spécifiques de la branche	38	35
<b>Total</b> <u>Connaissances</u> / compréhension / simulations d'action Connaissances spécifiques de la branche	48	43
<b>Total</b> <u>Compétence sociale</u> CIE 1A+B	12	10
<b>NOMBRE TOTAL DES POINTS</b>	60	53
	<b>Note</b>	<b>5.5</b>

Date : 7 juin 2023

Tampon / Paraphe : |



# PROCÉDURE DE QUALIFICATION (PQ)



# PROCÉDURE DE QUALIFICATION PRATIQUE (PQ)

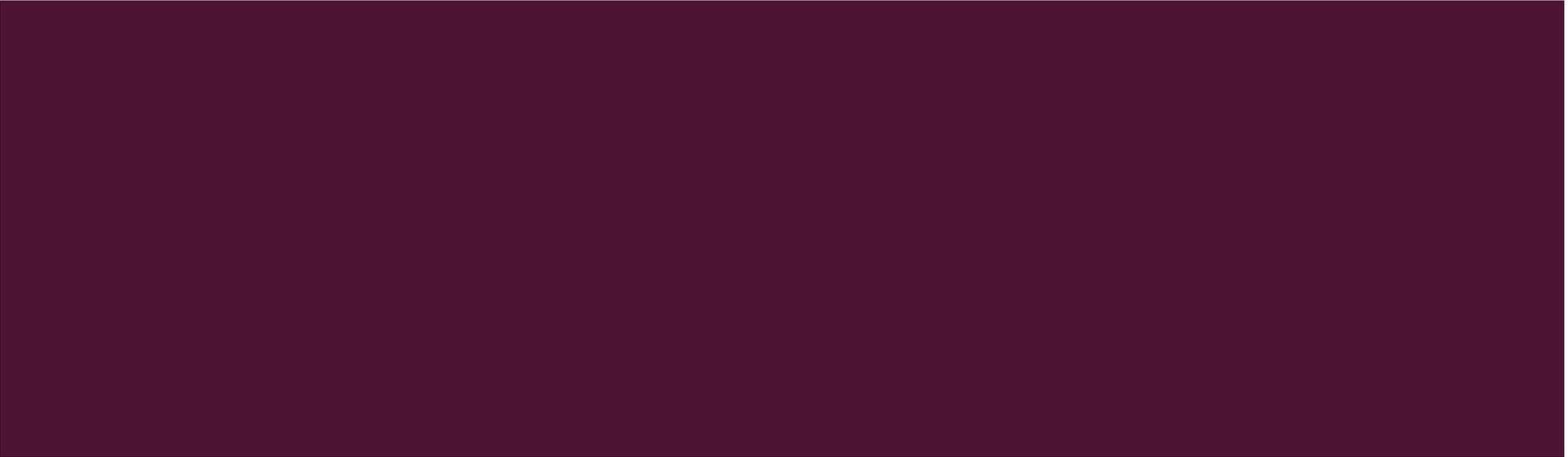
Les premières procédures de qualification pour les Assistant/e/s du Commerce de détail selon Vente 2022+ auront lieu au printemps 2024 - celles qui concernent les Gestionnaires du Commerce de détail au printemps 2025. Elles se tiendront dans les entreprises formatrices.

- **La note CIE sera plus fortement pondérée.**
- **Nouveau : Note d'élimination (Minimum 4 à l'examen pratique en entreprise)**

**QUESTIONS?**



# DIVERS



## FORMATIONS SUPÉRIEURES

- **Spécialiste du commerce de détail EP avec Brevet Fédéral**

À la suite de la refonte de la formation initiale dans le commerce de détail, le brevet fédéral de spécialiste est aussi adapté aux exigences du marché du travail La réforme est en cours actuellement.

- **Spécialiste E-commerce EP avec Brevet Fédéral**

- **Manager du Commerce de détail EPS**

Le certificat fédéral de Manager du Commerce de détail EPS est la réponse aux exigences du Commerce de détail pour les Top-Managers, qui ont la volonté et les capacités de d'assumer une position de cadre dans l'ensemble de la chaîne de création de richesses du Commerce de détail.

# À VOTRE DISPOSITION AUJOURD'HUI

- 2 Flyers différents pour votre branche
  - Formation initiale dans le commerce de détail ( les principaux changements)
  - Flyer pour les jeunes intéressés par notre profession ( à la recherche de places d'apprentissage)
- Cette présentation sous forme écrite
- Vous trouverez toutes les informations utiles sur la page Web de votre branche.

## LIENS UTILES

- Page Web de votre branche (objectifs d'apprentissage, objectifs de formation, exigences minimales, CiE, créneaux temporaires, etc.)  
[www.apmoebel.ch/fr](http://www.apmoebel.ch/fr) (Documents)  
[www.apparfumerie.ch/fr](http://www.apparfumerie.ch/fr) (Documents)  
[www.schuhschweiz.ch/fr](http://www.schuhschweiz.ch/fr) (Documents)  
[www.fetextile.ch](http://www.fetextile.ch) (Documents)  
[www.vsgu-ashb.ch/fr](http://www.vsgu-ashb.ch/fr) (Formation – Métier)
- Info HUB 1+2 / media d'information Formation Commerce de Détail Suisse (Orfo, Objectifs de formation, Compétences opérationnelles, introduction à Konvink, dossier de formation etc.) [www.bds-fcs.ch/fr](http://www.bds-fcs.ch/fr)

## NOS FORCES ET NOS OBJECTIFS

- Une CFP qui s'engage représentant les 3 régions linguistiques avec des firmes de renom.
- E-Learning, Documents, Support de cours dans les 3 langues.
- Réaction rapide dans des situations exceptionnelles (Concept Covid)
- Cours en internat qui favorise l'enseignement optimal des compétences opérationnelles. Les référents sont aussi disponibles en dehors des heures de cours.
- Les Référent/e/s CIE connaissent la pratique du terrain et ont reçu une formation didactique, ils travaillent volontiers avec les jeunes.
- Contacts réguliers avec les entreprises formatrices par la page web, les réseaux sociaux ou par flyer, mails etc.

# NOS FORCES ET NOS OBJECTIFS

- Travail dans un environnement digital
- Nos 5 F&E entretiennent des contacts informels et favorisent ainsi une synergie.
- Journées de préparation aux Examens proposées aux Apprenti/e/s en français et en allemand
- Formation continue pour les entreprises formatrices (p.ex conseils couleur et style, environnement digital etc.)
- Team ultramotivée !
- **Nous vous soutenons et vous accompagnons pour toutes vos questions au sujet de la formation, aujourd'hui et aussi demain !**

# VOS QUESTIONS



**Chaque matin, je m'habille  
d'un sourire, c'est ce qui me  
va le mieux!**



