



Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final

concernant l'ordonnance du SEFRI du 18 mai 2021 sur la formation professionnelle
initiale et le plan de formation du 18 mai 2021

pour

Gestionnaire du commerce de détail CFC

Detailhandelsfachfrau EFZ /

Detailhandelsfachmann EFZ

Impiegata del commercio al dettaglio AFC /

Impiegato del commercio al dettaglio AFC

N° de la profession 71900

soumises pour avis à la Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de
la formation dans le secteur du commerce de détail le 01 novembre 2021, le 30 mars 2022 ainsi
qu'au 15 novembre 2024

publiées par Formation du Commerce de détail Suisse (FCS) le 10 décembre 2021 / 31 mars 2022 /
03 décembre 2023

(état le 03 décembre 2024)

Table des matières

1	Objectif	2
2	Bases	2
3	Vue d'ensemble de la procédure de qualification avec examen final	2
4	Détail par domaine de qualification	4
4.1	<i>Domaine de qualification « Travail pratique prescrit »</i>	<i>4</i>
4.2	<i>Domaine de qualification « Connaissances professionnelles »</i>	<i>7</i>
4.3	<i>Domaine de qualification « Culture générale »</i>	<i>11</i>
5	Notes d'expérience	12
5.1	<i>Note d'expérience pour la formation pratique en entreprise (entreprise)</i>	<i>12</i>
5.2	<i>Note d'expérience pour l'enseignement des connaissances professionnelles (école professionnelle) .</i>	<i>13</i>
5.3	<i>Note d'expérience pour les cours interentreprises (CI)</i>	<i>13</i>
6	Informations relatives à l'organisation	15
6.1	<i>Organisations de support</i>	<i>15</i>
6.2	<i>Inscription à l'examen</i>	<i>15</i>
6.3	<i>Réussite de l'examen</i>	<i>15</i>
6.4	<i>Communication du résultat de l'examen</i>	<i>15</i>
6.5	<i>Empêchement en cas de maladie ou d'accident</i>	<i>15</i>
6.6	<i>Répétition d'un examen</i>	<i>16</i>
6.7	<i>Procédure/voie de recours</i>	<i>16</i>
6.8	<i>Archivage</i>	<i>16</i>
	Entrée en vigueur	17
	Annexe: Liste des modèles	18

1 Objectif

Les présentes dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final et leurs annexes précisent les directives de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale et du plan de formation.

2 Bases

Les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification dans la formation professionnelle initiale s'appuient sur les bases légales suivantes :

- la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle (LFPr; RS 412.10), en particulier art. 33 à 41;
- l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr; RS 412.101), en particulier art. 30 à 35, 39 et 50;
- l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS 412.101.241), en particulier art. 6 à 14;
- l'ordonnance du SEFRI du 18 mai 2021 sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC), notamment les art. 18 à 23 qui portent sur les procédures de qualification ;
- le plan de formation du 18 mai 2021 relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC) ;
- le plan d'études national pour la CULTURE GENERALE chez les gestionnaires du commerce de détail CFC du 03 décembre 2021 ;
- le Manuel pour expertes et experts aux procédures de qualification de la formation professionnelle initiale - Conseils et instruments pour la pratique ¹

3 Vue d'ensemble de la procédure de qualification avec examen final

La procédure de qualification vise à vérifier si la personne candidate a acquis les compétences opérationnelles nécessaires à l'exercice d'une activité professionnelle définie.

Les schémas synoptiques ci-après présentent les domaines de qualification avec la forme de l'examen, la note d'expérience, les points d'appréciation, les pondérations respectives, les notes éliminatoires (notes minimales à obtenir) et les dispositions concernant l'arrondissement des notes conformément à l'ordonnance sur la formation professionnelle.

Les feuilles de notes requises pour le calcul de la note sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.bds-fcs.ch/fr/Vente2022> / Download Center.

¹ Editeur : Haute école fédéral en formation professionnelle HEFP en collaboration avec le Centre suisse de services Formation professionnelle - orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CSFO). Le manuel est disponible électroniquement sur le site <http://www.ehb.swiss/pruefungsexpertenkurse-pex>

Vue d'ensemble des domaines de qualification, de la note d'expérience et de l'arrondissement des notes pour le travail pratique prescrit (TPP)²:

Vue d'ensemble des domaines de qualification, de l'étendu et de la pondération ainsi que de l'arrondissement des notes

Procédure de qualification avec examen final
Gestionnaire du commerce de détail CFC

Pondération et note d'expérience	Domaines de compétences opérationnelles
Travail pratique prescrit (TPP) 90 min. 30% (note éliminatoire)	1) Gestion des relations avec les clients (DCO A) et Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations (DCO C) : Variante 1 : 50% / Variante 2 : 35% 2) Gestion et présentation de produits et prestations (DCO B) : Variante 1 : 20% / Variante 2 : 35% 3) Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E) ou Gestion de magasins en ligne (DCO F) : Variante 1 : 30% / Variante 2 : 30%
Connaissances professionnelles 2 h. (120 min.) 30%	1) Gestion des relations avec les clients (DCO A) : 50% 2) Gestion et présentation de produits et prestations (DCO B) : 25% 3) Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche (DCO D) : 25%
Culture générale* 30 min. 10%	Evaluation des domaines partiels (notes d'expérience culture générale, travail personnel et examen final) selon plan d'études national pour la culture générale chez les gestionnaires du commerce de détail CFC
Note d'expérience 30%	a. Note pour la formation pratique en entreprise : 25% b. Note pour l'enseignement des connaissances professionnelles : 50% c. Note pour les cours interentreprises : 25%

Les notes des divers domaines de qualification, la note d'expérience ainsi que la note globale sont arrondies à la première décimale.

Les points d'appréciation définis dans les prescriptions sur la formation sont arrondies à des notes entières ou à des demi-notes.

Art. 34 al. 2 OFPr

Des notes autres que des demi-notes ne sont autorisées que pour les moyennes résultant des points d'appréciation fixés par les prescriptions sur la formation correspondantes. Ces moyennes ne sont pas arrondies au-delà de la première décimale.

Remarque : Les prescriptions sur la formation comprennent l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale et le plan de formation qui l'accompagne.

² Voir art. 20 f. Ordonnance sur la formation professionnelle gestionnaire du commerce de détail CFC.

4 Détail par domaine de qualification

4.1 Domaine de qualification « Travail pratique prescrit »

Dans le domaine de qualification « travail pratique prescrit » (TPP)³, la personne candidate doit montrer qu'elle est à même d'exécuter correctement les tâches demandées dans les règles de l'art et en fonction des besoins et de la situation.

Le TPP est d'une durée de 90 minutes et a lieu dans le magasin de vente stationnaire de l'entreprise formatrice inscrite dans le contrat d'apprentissage. L'entreprise doit être en mesure d'examiner les compétences opérationnelles (voir exigences minimales / assortiment minimal entreprise formatrice selon branches F+E). Pour les personnes en formation du domaine spécifique « Gestion des magasins en ligne », l'équipe des experts est composée d'une ou un expert de la branche F+E et d'une ou un expert ayant au moins deux ans d'expérience pratique dans le commerce en ligne, venant si possible de la même branche F+E et jugeant spécifiquement le point d'appréciation n° 3.

L'examen porte sur les domaines de compétences opérationnelles ci-après avec deux variantes d'exécution différentes. Les examens pour les F+E Landi, Alimentation et Automobile After-Sales se déroulent selon la variante 2. La variante 1 s'applique à toutes les autres A+P.

Point d'appréciation	Domaines de compétences opérationnelles	Variante 1		Variante 2	
		Durée	Pondération	Durée	Pondération
1	A : Gestion des relations avec les clients C : Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	40 min.	50%	30 min.	35%
2	B : Gestion et présentation des produits et prestations	20 min.	20%	30 min.	35%
3	Domaine spécifique E : Conception et réalisation d'expériences d'achat ou Domaine spécifique F : Gestion de magasins en ligne	30 min.	30%	30 min.	30%

La variante choisie s'applique à toutes les entreprises et pour les deux domaines spécifiques dans la F+E concernée.

L'évaluation se fait avec les critères standardisés prédéfinis (voir « procès-verbal d'examen TPP » en annexe). Ce procès-verbal est concrétisé par les F+E selon la branche. L'évaluation des critères se fait sous forme de points. Le total est converti en une note par point d'appréciation (note entière ou demi-note). La note finale du domaine de qualification « travail pratique prescrit » est arrondie à la première décimale. La procédure de qualification avec examen final est réussie si la note attribuée au domaine de qualification « travail pratique » est d'au moins 4 (note éliminatoire) et si la note globale est de 4.

Aides : Seules les aides approuvées dans la convocation à l'examen sont admises.

³ Voir art. 20 al. 1 let. a Ordonnance sur la formation professionnelle gestionnaire du commerce de détail CFC.

4.1.1 Point d'appréciation 1 : Gestion des relations avec les clients / Intégration et développement des connaissances sur les produits et les prestations

L'accent est mis sur les domaines de compétences opérationnelles A « Gestion des relations avec les clients » et C « Intégration et développement des connaissances sur les produits et les prestations ».

Toutes les compétences opérationnelles des domaines de compétences opérationnelles A et C sont évaluées. Dans le cadre d'un entretien avec un client d'une durée de 40 ou 30 minutes (selon la variante d'exécution) avec des scénarios prédéfinis, la personne candidate démontre qu'elle est en mesure de gérer les relations avec les clients de manière professionnelle. Elle accueille le/la client-e en magasin ou au guichet, s'enquiert de ses besoins, le/la conseille sur le produit ou la prestation ainsi que sur les évolutions et les tendances tout en accompagnant la décision d'achat et le processus de paiement. Elle traite en plus une situation exigeante comme p.ex. des retours critiques ou des réclamations. Un-e expert-e aux examens (PEX) joue le rôle du/de la client-e alors que l'autre expert-e consigne les observations dans le procès-verbal d'examen prédéfini. Le/la client-e se prépare à l'entretien tout en agissant selon le procès-verbal d'examen TPP. L'enchaînement peut comporter plusieurs scénarios.

4.1.2 Point d'appréciation 2 : Gestion et présentation de produits et prestations

L'accent est mis sur le domaine de compétences opérationnelles B « Gestion et présentation de produits et prestations ».

Toutes les compétences opérationnelles du domaine de compétences opérationnelles B sont évaluées. Deux options sont au choix pour les deux variantes d'exécution. La F+E choisit une option qui s'applique à toutes les entreprises et aux deux domaines spécifiques de la F+E correspondante.

Option 1 : Dans le cadre d'un entretien d'une durée de 20 ou 30 minutes (selon la variante d'exécution), la personne candidate démontre qu'elle est en mesure de gérer et présenter des produits et des prestations (p.ex. possibilités up- ou cross-selling) et d'évaluer sa propre présentation des produits ou des prestations.

A cet effet, la personne candidate reçoit⁴, au plus tard quatre semaines avant le jour effectif de l'examen, un mandat de préparation écrit de la part du/de la chef-fe expert-e de sa branche de formation et d'examens. Elle a pour mission d'élaborer une présentation de produits ou de prestations sur un thème donné et de la présenter pendant 5 minutes le jour de l'examen au magasin ou au guichet. Les PEX posent ensuite, pendant 15, resp. 25 minutes (selon la variante d'exécution : 1 = 15 minutes ou 2 = 25 minutes), des questions sur la concrétisation et la motivation de la présentation. La personne candidate reçoit ainsi l'opportunité d'analyser sa présentation, d'expliquer ses dires et de faire valoir des possibilités d'amélioration. Pour ce faire,

⁴ La/le formateur-trice doit être informé du mandat.

les PEX se réfèrent à un catalogue de questions axées sur les compétences opérationnelles du domaine B (voir variantes d'exécution pour « procès-verbal d'examen TPP » ci-jointes).

Option 2⁵ : Dans le cadre d'un entretien d'une durée de 20 ou 30 minutes (selon la variante d'exécution : 1 = 20 minutes ou 2 = 30 minutes), la personne candidate démontre qu'elle est en mesure d'évaluer la présentation existante des produits ou des prestations au magasin ou au guichet.

Pour ce faire, les PEX choisissent sur place, le jour de l'examen, une présentation existante de produits ou de prestations. La personne candidate a pour mission d'analyser pendant 5 minutes les points forts et les points faibles de cette présentation et d'identifier le potentiel d'amélioration. Elle prend des notes. Suite à cette phase de préparation/analyse individuelle, la personne candidate décrit et justifie ses réflexions alors que les PEX posent des questions sur la concrétisation et la motivation de la présentation. La personne candidate reçoit ainsi l'opportunité de réfléchir à son analyse, d'expliquer ses dires et de faire valoir des possibilités d'amélioration (selon la variante d'exécution : 1 = 10 minutes ou 2 = 15 minutes). Dans ce contexte, les PEX se réfèrent à un catalogue de questions axées sur les compétences opérationnelles du domaine B (voir variantes d'exécution pour « procès-verbal d'examen TPP » ci-jointes).

Dans le cadre d'une ou plusieurs brèves situations critiques (selon la variante d'exécution : 1 = 5 minutes ou 2 = 10 minutes) décrites par les experts, la personne candidate démontre qu'elle est en mesure de gérer des situations inattendues (p.ex. marchandise endommagée ou problème d'accès à une prestation). La personne candidate montre comment elle procède tout en analysant son approche.

4.1.3 Point d'appréciation 3 : domaine spécifique « Conception et réalisation d'expériences d'achat »

Le point d'appréciation 3 se compose d'un entretien client et d'un mandat pratique (durée totale : 30 minutes). L'accent est mis sur le domaine de compétences opérationnelles E « Conception et réalisation d'expériences d'achat ».

Dans le cadre **d'un entretien avec un client** d'une durée de 20 ou 10 minutes (selon la variante d'exécution : 1 = 20 minutes ou 2 = 10 minutes), la personne candidate ayant choisi le domaine spécifique « Conception et réalisation d'expériences d'achat », démontre qu'elle est en mesure de gérer de manière professionnelle des situations exigeantes dans la vente. La personne candidate mène cet entretien exigeant avec un client (p.ex. réclamation et client très contrarié) suite au point d'appréciation 1 « Gestion des relations avec les clients / Intégration et développement des connaissances sur les produits et les prestations ».

De plus, la personne candidate traite **l'une** des deux tâches pratiques possibles suivantes :

Tâche pratique 1 : Créer un univers orienté produits et prestations dans le commerce de détail : Dans le cadre d'une tâche pratique de 10 ou 20 minutes (selon la variante d'exécution : 1 = 10 minutes ou 2 = 20 minutes), la personne candidate démontre qu'elle est en mesure d'exécuter

⁵ L'option 2 est à retenir dans le cas où l'option 1 ne peut être mise en œuvre.

des prestations de service complexes. Elle décrit comment elle créerait un univers autour d'une prestation ou d'un produit donné tout en s'adressant à une clientèle définie au préalable.

Tâche pratique 2 : Contribuer aux événements clients et ventes promotionnelles : Dans le cadre d'une tâche pratique de 10 ou 20 minutes (selon la variante d'exécution : 1 = 10 minutes ou 2 = 20 minutes), la personne candidate démontre qu'elle est en mesure de faire valoir des idées pour des événements clients ou des ventes promotionnelles. Elle planifie les éléments pour un événement, resp. une vente promotionnelle concrète tout en faisant part de ses réflexions y relatives.

Suivant la directive de leur branche de formation et d'examens, les PEX attribuent à la personne candidate l'une des deux tâches pratiques possibles.

4.1.4 Point d'appréciation 3 : domaine spécifique « Gestion de magasins en ligne »

Exigence minimale : L'examen a lieu dans un magasin de vente stationnaire. La personne candidate dispose d'un accès internet et PC via un compte personnel ainsi que de l'infrastructure informatique nécessaire pour travailler dans la boutique en ligne de son entreprise.

Dans le cadre du point d'appréciation 3, la personne candidate traite **deux** des trois tâches pratiques possibles suivantes (durée totale : 30 minutes) :

Tâche pratique 1 : Gérer les données des articles pour la boutique en ligne : Dans le cadre d'un mandat pratique de 15 minutes, la personne candidate démontre qu'elle est en mesure de saisir des nouveaux articles dans la boutique en ligne. La personne candidate montre étape par étape comment elle procède pour saisir un nouvel article dans la boutique en ligne.

Tâche pratique 2 : Evaluer les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients : Dans le cadre d'un mandat pratique de 15 minutes, la personne candidate démontre qu'elle est en mesure d'analyser et évaluer des données. Elle analyse certaines données (p.ex. données clients, évaluations des clients, données relatives à la vente, volume des recherches) tout en interprétant le résultat.

Tâche pratique 3 : Présenter les produits et gérer les processus dans la boutique en ligne : Dans le cadre d'un mandat pratique de 15 minutes, la personne candidate démontre qu'elle est en mesure de gérer le système d'exploitation utilisé. Elle exécute différentes tâches relatives à la gestion d'un système d'exploitation en ligne (p.ex. vider des paniers d'achat, corriger des erreurs simples).

Suivant la directive de leur branche de formation et d'examens, les PEX attribuent à la personne candidate deux des trois tâches pratiques possibles.

4.2 Domaine de qualification « Connaissances professionnelles »

Dans le domaine de qualification « connaissances professionnelles », l'examen vise à vérifier si la personne candidate a acquis les connaissances nécessaires à l'exercice d'une activité

professionnelle définie. Il a lieu vers la fin de la formation professionnelle initiale à l'école professionnelle et dure deux heures.

L'examen porte sur les domaines de compétences opérationnelles ci-après, assortis des pondérations suivantes et selon les formes d'examen indiquées :

Point d'appréciation	Domaines de compétences opérationnelles	Forme d'examen / durée		Pondération
		écrit	oral	
1	A: Gestion des relations avec les clients	20 min.	40 min.	50 %
2	B: Gestion et présentation des produits et prestations	20 min.	10 min.	25 %
3	D: Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche	20 min.	10 min.	25 %

L'évaluation se fait avec les critères standardisés prédéfinis (voir « procès-verbal d'examen connaissances professionnelles » neutre en annexe). L'évaluation selon les critères se fait sous forme de points. Le total est converti en une note par point d'appréciation (note entière ou demi-note)⁶. La note finale du domaine de qualification « connaissances professionnelles » est arrondi à la première décimale.

Aides : pour le domaine de qualification « Connaissances professionnelles », seules sont admises les aides approuvées au niveau national et autorisées selon la liste des aides de la commission suisse des examens.

4.2.1 Point d'appréciation 1 : Gestion des relations avec les clients

L'accent est mis sur le domaine de compétences opérationnelles A « Gestion des relations avec les clients ».

Le point d'appréciation 1 comprend les sous-points d'appréciation sous les formes décrites ci-après assortis d'une pondération égale :

Sous-point	Compétences opérationnelles	Forme	Durée
1a	CO a1 Créer le premier contact avec le client du commerce de détail CO a2 Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions	Analyse d'entretien orale	20 min.
1b	CO a3 Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi CO a5 Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux CO a6 Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail	Jeu de rôle oral	20 min.
1c	CO a4 Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux	Simulation pratique par écrit	20 min.

⁶ La formule pour la conversion des points en note est décrite dans le *Manuel pour expertes et experts aux procédures de qualification de la formation professionnelle initiale. Conseils et instruments pour la pratique*, disponible sur le site <http://www.ehb.swiss/pruefungsexpertenkurse-pek>

1a) CO a1 Créer le premier contact avec le client du commerce de détail; CO a2 Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions; CO a3 Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi; CO a5 Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux; CO a6 Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail : Dans le cadre d'une analyse d'entretien d'une durée de 20 minutes, la personne candidate analyse oralement les erreurs commises dans un entretien avec un client exigeant dans la langue nationale régionale. La personne candidate visionne une brève séquence vidéo d'une situation de communication entre une ou un gestionnaire du commerce de détail et une ou un client. Il s'agit d'une situation exigeante (p.ex. une réclamation, des questions critiques de la cliente / du client). Dans la séquence vidéo, la / le gestionnaire du commerce de détail commet quelques erreurs :

- dans la **communication non verbale** (p.ex. présentation, comportement)
- dans la **communication verbale** (p.ex. le ton utilisé, la façon de s'exprimer, la compréhension)
- dans l'utilisation des **méthodes et techniques de vente** (p.ex. structure de l'entretien, les méthodes de vente et de conseil, le « storytelling »)

Dans le cadre d'un entretien avec les experts aux examens, il est demandé à la personne candidate d'analyser la situation et de décrire les erreurs commises par la / le gestionnaire du commerce de détail dans la vidéo.

1b) CO a1 Créer le premier contact avec le client du commerce de détail; CO a2 Analyser le besoin de la cliente/du client du commerce de détail et présenter des solutions; CO a3 Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi; CO a5 Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux :: Dans le cadre d'un jeu de rôle d'une durée de 20 minutes, la personne candidate mène un bref entretien de conseil, basé sur 1-2 scénarios, avec une ou un client de langue étrangère, joué par l'expert ou, si l'examen se déroule en paires, avec la deuxième personne candidate. Le jeu de rôle est effectué dans une langue étrangère.

1c) CO a4 Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux : Dans le cadre d'une simulation pratique d'une durée de 20 minutes, la personne candidate communique par écrit, dans la langue étrangère, avec différents interlocuteurs (p.ex. rédiger un courriel à un(e) client(e) / fournisseur, fournisseuse).

4.2.2 Point d'appréciation 2 : Gestion et présentation des produits et prestations

L'accent est mis sur le domaine de compétences opérationnelles B « Gestion et présentation des produits et prestations ».

Le point d'appréciation 2 comprend les sous-points d'appréciation sous les formes décrites ci-après assortis d'une pondération égale :

Sous-point	Compétences opérationnelles	Forme	Durée
2a	CO b1 Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises	Situation critique orale	10 min.
2b	CO b3 Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations	Simulation pratique par écrit	20 min.

Les deux épreuves du point d'appréciation 2 sont effectuées dans la langue nationale régionale.

2a) CO b1 Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises : Durant 10 minutes, la personne candidate traite brièvement une situation critique par oral (p.ex. éliminer les déchets, protection des données, commande incomplète d'un client, réduction des stocks). Elle décrit comment elle agit dans la situation critique tout en justifiant ses agissements.

2b) CO b3 Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations : Dans le cadre d'une simulation pratique d'une durée de 20 minutes, la personne candidate effectue des calculs par écrit (p.ex. des chiffres-clés, des prix de vente, de la rotation des produits) et les interprète.

4.2.3 Point d'appréciation 3 : Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche

L'accent est mis sur le domaine de compétences opérationnelles D « Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche ».

Le point d'appréciation 3 comprend les sous-points d'appréciation sous les formes décrites ci-après assortis d'une pondération égale :

Sous-point	Compétences opérationnelles	Forme	Durée
3a	CO d1 Assurer le flux des informations sur tous les canaux	Situation critique orale	10 min.
	CO d2 Organiser la collaboration avec différentes équipes		
	CO d3 Identifier les évolutions opérationnelles et assumer de nouvelles tâches		
	CO d5 Déléguer une partie des tâches dans son domaine de responsabilité		
3b	CO d4 Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail	Simulation pratique par écrit	20 min.

Les deux épreuves du point d'appréciation 3 sont effectuées dans la langue nationale régionale.

3a) CO d1 Assurer le flux des informations sur tous les canaux ; CO d2 Organiser la collaboration avec différentes équipes ; CO d3 Identifier les évolutions opérationnelles et assumer de nouvelles tâches ; CO d5 Déléguer une partie des tâches dans son domaine de responsabilité : Durant 10 minutes, la personne candidate traite brièvement une situation critique par oral (p.ex. conflits au sein de l'équipe, choisir un canal de communication, gérer des changements). Elle décrit comment elle agit dans la situation critique tout en justifiant ses agissements.

3b) CO d4 Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail : Dans le cadre d'une simulation pratique d'une durée de 20 minutes, la personne candidate organise par écrit ses propres travaux. Elle fixe les priorités tout en justifiant ses agissements.

4.3 Domaine de qualification « Culture générale »

Les contenus d'apprentissage de la culture générale **non** intégrés dans les domaines de compétences opérationnelles sont examinés dans le domaine de qualification « culture générale ». Ce domaine de qualification comprend une note d'expérience par semestre, le dernier semestre non compris, le travail d'approfondissement ainsi que l'examen final oral.⁷ La note globale correspond à la moyenne arithmétique de ces trois notes, arrondie à la première décimale.

⁷ Voir art. 8 et art. 20 al. 1 let. c de l'ordonnance sur la formation gestionnaire du commerce de détail CFC ainsi que le plan d'études national CULTURE GENERALE Gestionnaire du commerce de détail CFC.

5 Notes d'expérience

La note d'expérience est définie dans l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale. Des explications sur les notes des bulletins semestriels et les notes d'expérience à l'école professionnelle sont disponibles sous <https://www.bds-fcs.ch/fr/Vente2022> / Download Center.

5.1 Note d'expérience pour la formation pratique en entreprise⁸ (entreprise)

La note d'expérience pour la formation en entreprise comprend tous les domaines de compétences opérationnelles (y.c. le domaine spécifique choisi). L'accent est mis sur le domaine de compétences opérationnelles D « Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche ». L'évaluation se fait selon les critères (voir « Procès-verbal d'examen Notes d'expérience Formation pratique en entreprise » neutre en annexe).

Durant sa formation en entreprise, la personne en formation exécute différents mandats pratiques. Elle documente et analyse ses exécutions. La personne en formation complète pour chaque année d'apprentissage une grille de compétences dont les questions principales prédéfinies portent sur les compétences clés de l'année d'apprentissage concernée. Le DCO D est partie intégrante de la grille de compétences et est intégré dans la note d'expérience annuelle pour la formation pratique en entreprise. Sur la base de ces mêmes questions principales, les formatrices et formateurs professionnels effectuent une évaluation externe.

La personne en formation reçoit 3 contrôles de compétences en entreprise :

- Contrôle de compétences 1 (fin 2^e semestre) : traitement des mandats pratiques et entretien entre la formatrice ou le formateur professionnel(le) et la personne en formation (en se basant sur la grille de compétences 1+2).
- Contrôle de compétences 2 (fin 4^e semestre) : traitement des mandats pratiques et entretien entre la formatrice ou le formateur professionnel(le) et la personne en formation (en se basant sur la grille de compétences 3+4).
- Contrôle de compétences 3 (fin 5^e semestre) : traitement des mandats pratiques et entretien entre la formatrice ou le formateur professionnel(le) et la personne en formation (en se basant sur la grille de compétences 5).

La note pour la formation pratique en entreprise correspond à la moyenne de la somme des trois contrôles de compétences en entreprise notés, arrondie à une note entière ou une demi-note.

Les contrôles de compétences en entreprise sont repris lors d'un changement d'entreprise ou de branche (voir également plan de formation annexe 1 « Recommandations d'exécution aux cantons »). Les personnes qui répètent la dernière année ne pourront obtenir qu'une note en entreprise⁹.

⁸ voir Art. 21 al. 3 let. a Ordonnance sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail.

⁹ voir art. 22 al. 3 Ordonnance sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail.

5.2 Note d'expérience pour l'enseignement des connaissances¹⁰ professionnelles (école professionnelle)

La note d'expérience pour les connaissances professionnelles comprend les domaines de compétences opérationnelles A - D.

Une note semestrielle inscrite au bulletin pour l'enseignement des connaissances professionnelles est basée, si possible, au minimum sur deux contrôles de compétences scolaires par DCO traité. La note semestrielle inscrite au bulletin correspond à la moyenne des contrôles de compétences scolaires par domaine de compétences opérationnelles. Les contrôles de compétences se réfèrent aux objectifs et méthodes suivants :

A: Connaissances déclaratives

La personne en formation exécute par écrit différentes tâches ouvertes et fermées (p.ex. choix unique, choix multiple, séquence, attribution). La personne en formation montre qu'elle dispose des connaissances / de la compréhension nécessaire dans le domaine des connaissances professionnelles.

B: Connaissances procédurales

La personne en formation exécute des tâches basées sur un cas sous forme de mini-cas, simulations pratiques, situations critiques ou jeux de rôle. Le traitement se fait par écrit ou oralement. La personne en formation montre qu'elle est en mesure d'appliquer les bases acquises dans le domaine des connaissances professionnelles.

C: Pratique interdisciplinaire

Au plus tard au dernier semestre durant lequel un domaine de compétences opérationnelles est traité (voir plan de formation annexe « coopération entre les lieux de formation - déroulement de la formation en entreprise et à l'école professionnelle »), la personne en formation montre qu'elle est en mesure d'appliquer les connaissances déclaratives et les connaissances procédurales dans le domaine des connaissances professionnelles. La personne en formation est à même de mettre en relation ses compétences et ses aptitudes entre les différentes compétences opérationnelles.

La note pour l'enseignement des connaissances professionnelles correspond à la moyenne de la somme des six notes semestrielles, arrondie à une note entière ou une demi-note.

5.3 Note d'expérience pour les cours interentreprises¹¹ (CI)

L'accent est mis sur le domaine de compétences opérationnelles C « Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations » et le domaine spécifique E « Conception et réalisation d'expériences d'achat » resp. F « Gestion de magasins en ligne ».

¹⁰ voir Art. 21 al. 3 let. b Ordonnance sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail.

¹¹ voir art. 21 al. 3 let. c Ordonnance de formation de gestionnaire du commerce de détail.

Chaque année d'apprentissage, les compétences opérationnelles du DCO C (1^{ère} et 2^e année) resp. E ou F (3^e année) sont examinées sous la forme d'un examen complet par écrit ou de plusieurs épreuves écrites d'une durée de 60-120 minutes (analogique ou digitale). Le contrôle des compétences CI comprend les trois parties suivantes et est évalué avec des points¹² basés sur des critères :

Partie 1 : Connaissances / compréhension (env. 30-60 minutes) : La personne en formation exécute par écrit différentes tâches ouvertes et fermées (p.ex. choix unique, choix multiple, séquence, attribution). La personne en formation montre qu'elle dispose des connaissances techniques requises par la branche de formation et d'examen resp. du domaine spécifique choisi (pondération : 40%).

Partie 2 : Simulations pratiques (env. 30-60 minutes) : La situation initiale est composée d'un cas pratique (p.ex. séquence vidéo, photo décrivant la situation, exemple de cas par écrit). Les tâches sont axées soit sur 1) la planification soit sur 2) la mise en œuvre (pondération : 40%).

Partie 3 : Evaluation externe sur la base d'une grille de compétences sociales : Les responsables des CI remplissent la grille selon les critères prédéfinis (voir « procès-verbal d'examen notes d'expérience cours interentreprises » neutre (partie 3 : compétence sociale) en annexe) sur la base de leurs expériences faites durant les CI (pondération : 20%).

Les points sont convertis en notes d'expérience lesquelles sont inscrites dans un contrôle de compétences CI. Après chaque unité CI, la personne en formation reçoit une note d'expérience (une note par année d'apprentissage) :

- Note cours 1 (1^{ère} année d'apprentissage) : les points obtenus pour les parties 1, 2 et 3 sont convertis en une note entière ou en une demi-note selon la pondération prédéfinie.

$$\text{Note} = \frac{\text{nombre de points atteints} \times 5}{\text{nombre max. de points possibles}} + 1$$

- Note cours 2 (2^e année d'apprentissage) : les points obtenus pour les parties 1, 2 et 3 sont convertis en une note entière ou en une demi-note selon la pondération prédéfinie.

$$\text{Note} = \frac{\text{nombre de points atteints} \times 5}{\text{nombre max. de points possibles}} + 1$$

- Note cours 3 (3^e année d'apprentissage) : les points obtenus pour les parties 1, 2 et 3 sont convertis en une note entière ou en une demi-note selon la pondération prédéfinie.

$$\text{Note} = \frac{\text{nombre de points atteints} \times 5}{\text{nombre max. de points possibles}} + 1$$

¹² Les différentes évaluations des parties 1, 2 et 3 peuvent être communiquées par la branche de formation et d'examens aux personnes en formation et à l'entreprise sous forme de points ou de notes dans le sens d'un état de situation sans engagement.

Les notes d'expérience des contrôles de compétences CI sont saisies par les branches de formation et d'examen sur la plateforme d'échange de données DBLAP2 et sont intégrées dans la procédure de qualification. A la fin de la formation initiale, les notes sont converties en une note d'expérience correspondant à la moyenne de la somme des trois contrôles de compétences CI notés, arrondie à une note entière ou une demi-note.

Les contrôles de compétences CI pour les cours interentreprises ne sont pas reprises dans le cas d'un changement de branche. Les personnes en formation doivent répéter les contrôles de compétences CI (voir également plan de formation annexe 1 « Recommandations d'exécution aux cantons »).

Pour les personnes qui répètent les deux derniers CI évalués, seules les nouvelles notes sont prises en compte dans la note d'expérience.¹³

Dans le cas d'une dispense pour le CI lors d'une formation initiale raccourcie de gestionnaire du commerce de détail (CFC), après avoir terminé la formation d'assistante ou assistant du commerce de détail (AFP) dans la même branche de formation et d'examen, seul le contrôle de compétences CI de la troisième année d'apprentissage est pris en compte dans la note d'expérience.

6 Informations relatives à l'organisation

6.1 Organisations de support

Par décision du 14 juin 2023 et en accord avec ses partenaires, Formation du Commerce de détail Suisse a nommé une commission spécialisée nationale pour les examens pratiques (CSEP) et une commission spécialisée nationale pour les examens scolaires (CSES). La composition ainsi que les tâches de ces commissions spécialisées sont régies par un règlement interne séparé.¹⁴

6.2 Inscription à l'examen

L'inscription se fait par l'intermédiaire de l'autorité cantonale.

6.3 Réussite de l'examen

Les conditions de réussite sont définies dans l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale.

6.4 Communication du résultat de l'examen

La communication du résultat de l'examen est régie par les dispositions cantonales.

6.5 Empêchement en cas de maladie ou d'accident

La procédure en cas d'empêchement de participer à la procédure de qualification pour cause de maladie ou d'accident est régie par les dispositions cantonales.

¹³ Voir art. 22 al. 5 de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail.

¹⁴ inséré le 03 décembre 2024

6.6 Répétition d'un examen

Les dispositions concernant les répétitions sont définies dans l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale.

S'agissant de la culture générale non intégrée, selon l'art. 13 de [l'ordonnance du SBFI concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale](#) ¹⁵ les dispositions suivantes s'appliquent :¹⁶

Si les cours de l'école professionnelle ne sont pas redoublés ou s'ils sont suivis pendant moins d'une année, l'ancienne note d'expérience (moyenne de toutes les notes semestrielles ECG) et la note du travail d'approfondissement sont conservées (même si elles sont insuffisantes). Dans ce cas, seul l'examen final est répété. Les dérogations cantonales à cette règle dans des cas particuliers justifiés sont réservées.

Si la personne en formation suit les cours de l'école professionnelle pendant au moins une année, seules les nouvelles notes semestrielles comptent pour la note d'expérience ECG. La personne en formation devra rédiger un nouveau travail d'approfondissement et passer l'examen final.

6.7 Procédure/voie de recours

La procédure de recours est régie par le droit cantonal.

6.8 Archivage

La conservation des documents d'examen est régie par les législations cantonales. Les produits fabriqués dans le cadre du TPP sont la propriété de l'entreprise formatrice.

¹⁵ L'ordonnance mentionnée est actuellement en cours de révision. Entrée en vigueur de la nouvelle ordonnance prévue pour le 01.01.2026.

¹⁶ inséré le 03 décembre 2024

Entrée en vigueur

Les présentes dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final pour les gestionnaires du commerce de détail entrent en vigueur le 31 mars 2022 et sont valables jusqu'à leur révocation.

Berne, le 31 mars 2022

Formation du Commerce de détail Suisse (FCS)

Le président

Le directeur

sig. René Graf

sig. Sven Sievi

.....
René Graf

.....
Sven Sievi

La Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de la formation a pris position sur les présentes dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final pour les gestionnaires du commerce de détail lors de ses réunions des 1^{er} novembre 2021, 30 mars 2022 et 15 novembre 2024.

Annexe : Liste des modèles

Documents	Source
Procès-verbal d'examen TPP	Formation du Commerce de détail Suisse (FCS) www.bds-fcs.ch
Profil des exigences pour les expertes et experts d'examen dans le domaine de qualification Travail pratique	Formation du Commerce de détail Suisse (FCS) www.bds-fcs.ch
Procès-verbal d'examen Connaissances professionnelles	Formation du Commerce de détail Suisse (FCS) www.bds-fcs.ch
Procès-verbal d'examen Notes d'expérience Formation pratique en entreprise	Formation du Commerce de détail Suisse (FCS) www.bds-fcs.ch
Procès-verbal d'examen Notes d'expérience Cours interentreprises (3 ^e partie : compétence sociale)	Formation du Commerce de détail Suisse (FCS) www.bds-fcs.ch
Calculateur de notes	Formation du Commerce de détail Suisse (FCS) www.bds-fcs.ch
Explications sur les notes des bulletins semestriels et les notes d'expérience	Formation du Commerce de détail Suisse (FCS) www.bds-fcs.ch
Règlement de gestion de la commission spécialisée Examens pratiques (CSEP) et la commission spécialisée Examens scolaires (CSES)	Formation du Commerce de détail Suisse (FCS) www.bds-fcs.ch