

Branche de formation et d'examen Ameublement

**Catalogue des objectifs d'apprentissage pour les cours interentreprises des
gestionnaires du commerce de détail CFC**

Concernant les domaines de compétences opérationnelles

C: Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations

E: Conception et réalisation d'expériences d'achat

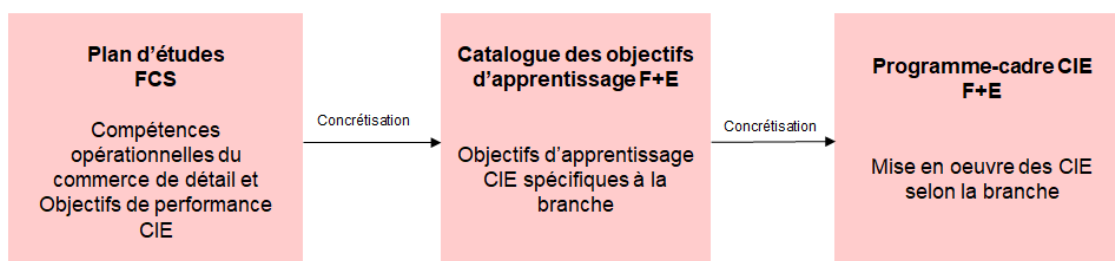
du 12 juin 2020

Valable dès le début de la formation initiale 2022

1 Introduction

Le présent document est basé sur les compétences opérationnelles ainsi que les objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises (CIE), répertoriées dans le plan de formation pour les gestionnaires du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC). Il traduit les objectifs de performance pour les cours interentreprises du plan de formation en objectifs d'apprentissage spécifiques à la branche. Ces objectifs sont structurés par thème dans des champs d'apprentissage. Ils constituent la base tant pour le programme-cadre des CIE propre à chaque branche que pour les marches à suivre conçues pour chaque unité de cours.

Basés sur 1) le plan de formation et 2) le catalogue des objectifs d'apprentissage puis 3) le programme-cadre CIE de la branche de formation et d'examen (F+E), les cours interentreprises seront systématiquement orientés vers des compétences professionnelles pratiques (voir tableau).



1) Le **plan de formation** désigne les compétences professionnelles pratiques à atteindre à la fin de la formation initiale, indépendamment de la branche de formation et d'examen (voir domaines de compétences professionnelles pratiques C et E du plan de formation). Il indique également les objectifs qui doivent être remplis aux CIE pour atteindre la compétence professionnelle pratique correspondante. Ce sont les bases qui permettront de concevoir les cours interentreprises.

Exemple «Plan de formation»:

| Compétence professionnelle pratique c1 : S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche Les gestionnaires du commerce de détail effectuent des recherches sur les produits et les prestations de leur branche, leur entreprise ainsi que leurs concurrents. Ils se servent des informations obtenues pour développer des arguments convaincants et fournir des conseils complets aux clientes et clients. | | | |
|--|-------------|--|--|
| Objectifs entreprise | évaluateurs | Objectifs évaluateurs école professionnelle | Objectifs évaluateurs cours interentreprises |
| c1.entreprise1 Ils recherchent des informations sur les produits et prestations de leur branche, leur entreprise et leurs concurrents. (C3) | | c1.ep1a Ils effectuent des recherches relatives aux produits et prestations à l'aide des sources les plus courantes. (C3) | c1.ci1a Ils effectuent des recherches sur les produits, les marques, les fabricants et d'autres sujets d'actualité de la branche en ligne et via d'autres sources. (C3) |

2) Le **catalogue des objectifs d'apprentissage** contient la concrétisation des objectifs spécifiques à chaque branche, décrits dans le plan de formation et structurés sous forme de domaines d'apprentissage. Ces domaines sont affectés aux objectifs de performance pour les cours interentreprises décrits dans le plan de formation, ce qui permet d'établir le lien avec ce dernier. La somme de tous les domaines d'apprentissage doit couvrir tous les objectifs du plan de formation. Des recoupements sont possibles dans le sens qu'un objectif du plan de formation peut être traité dans plusieurs domaines d'apprentissage.

Exemple «Catalogue des objectifs d'apprentissage» (spécifique à la branche):

| Champ d'apprentissage 1 : Vue d'ensemble de la branche Objectifs de performance décrits dans le plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c3.ci2a |
|--|
| Objectifs d'apprentissage 1.1 : Ils présentent sous forme d'un graphique les résultats de leur recherche sur les catégories majeures des produits de la branche « XY ». (C2) |
| etc. |

3) Le **programme-cadre CIE** spécifique à la branche est basé sur les objectifs d'apprentissage et détermine la mise en œuvre sous forme de blocs, jours et leçons CIE (1 jour CIE = 8 leçons). Le programme-cadre montre explicitement dans quel champ d'apprentissage et quelle compétence pratique du plan de formation il est travaillé durant les CIE, documentant ainsi le lien avec le catalogue des objectifs d'apprentissage et le plan de formation.

2 Objectifs d'apprentissage des cours interentreprises (domaine de compétence pratique C)

Domaine d'apprentissage 1 : Terminologie

Objectifs du plan de formation : c1.CIE1b; c1.CIE1c; c1.CIE3b

Objectif d'apprentissage 1.1:

Vous différenciez correctement les différents meubles et les parties qui les composent. (C1)

Objectif d'apprentissage 1.2:

Vous nommez les concurrents et fournisseurs les plus importants de la branche Ameublement. (C1)

Objectif d'apprentissage 1.3:

Vous racontez l'histoire-culte de la création de meubles spécifiques. (C1)

Domaine d'apprentissage 2 : Matières premières (Bois, Cuir, Verre / Céramique, Textiles, Métaux / Matières plastiques / Mousses)

Objectifs du plan de formation : c1.CIE1b; c1.CIE4a; c2.CIE1b

Objectif d'apprentissage 2.1:

Vous expliquez les différentes matières premières qui entrent dans la composition des meubles à l'aide d'un exemple. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.2:

Vous définissez en détail les différentes essences de bois et leurs critères de qualité. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.3:

Vous expliquez les traitements de surface les plus importants et leurs fonctions. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.4:

Vous décrivez la production du cuir. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.5:

Vous expliquez les différentes sortes de cuir et leurs critères de qualité. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.6:

Vous recourrez à des exemples sur les possibilités d'utilisation des textiles selon leurs critères de qualité et leurs propriétés. (C3)

Objectif d'apprentissage 2.7:

Vous expliquez les différentes sortes de verre et leurs possibilités d'utilisation au moyen d'exemples. (C2)

Domaine d'apprentissage 3 : Construction / Fabrication

Objectifs du plan de formation : c2.CIE1a

Objectif d'apprentissage 3.1:

Vous nommez les différentes méthodes de fabrication et la production des meubles. (C1)

Objectif d'apprentissage 3.2:

Vous classifiez les caractéristiques fondamentales de construction par domaine d'utilisation. (C2)

Objectif d'apprentissage 3.3:

Vous définissez les différentes techniques d'assemblages et leur utilisation au moyen d'exemples pratiques. (C2)

Domaine d'apprentissage 4 : Sécurité du travail / Objectifs / Ergonomie

Objectifs du plan de formation : c2.CIE1a

Objectif d'apprentissage 4.1:

Vous décrivez les consignes courantes de sécurité au travail et protection de la santé de la branche. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.2:

Vous transposez les objectifs des procédés de production en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C3)

Domaine d'apprentissage 5 : Evolution de la branche Ameublement et des secteurs apparentés

Objectifs du plan de formation : c3.CIE1a; c3.CIE2a

Objectif d'apprentissage 5.1:

Vous déterminez les branches qui sont reliées à la branche Ameublement. (C2)

Objectif d'apprentissage 5.2:

Vous vous informez de la position de la branche Ameublement sur le marché suisse. (C3)

Objectif d'apprentissage 5.3:

Vous suivez l'évolution centrale des tendances de la branche Ameublement. (C3)

Domaine d'apprentissage 6 : Revêtements de sols et de fenêtres

Objectifs du plan de formation : c1.CIE1b; c2.CIE1a

Objectif d'apprentissage 6.1:

Vous nommez les différentes formes de productions des tapis. (C1)

Objectif d'apprentissage 6.2:

Vous expliquez les différences entre les tapis d'Orient véritables et les autres tapis. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.3:

Vous nommez les voilages et les rideaux les plus utilisés. (C1)

Objectif d'apprentissage 6.4:

Vous expliquez les différentes têtes de rideaux au moyen d'exemples. (C2)

Domaine d'apprentissage 7 : Information On-line

Objectifs du plan de formation : c1.CIE1a; c1.CIE2a

Objectif d'apprentissage 7.1:

Vous recourrez aux ressources technologiques de la branche pour obtenir des informations pertinentes sur la branche Ameublement. (C3)

Objectif d'apprentissage 7.2:

Vous utilisez les canaux d'information pertinents dans vos recherches sur la branche ou les fournisseurs (C3)

Domaine d'apprentissage 8 : Besoins de la clientèle selon les différentes tranches d'âge

Objectifs du plan de formation : c2.CIE2a; c2.CIE3a

Objectif d'apprentissage 8.1:

Vous expliquez les attentes diverses de la clientèle dans les différentes phases de la vie ainsi que leur importance sur l'habitat et l'ameublement à l'aide d'exemples. (C2)

Objectif d'apprentissage 8.2:

Vous mettez en place des propositions de produits ou de services additionnels sélectionnés en fonction de produits ou de services donnés. (C3)

Objectif d'apprentissage 8.3:

Vous appliquez l'entretien et les conseils d'entretien corrects. (C3)

Domaine d'apprentissage 9 : Aménagement I : Pièce à vivre, Salle à manger et Chambre à coucher

Objectifs du plan de formation : c2.CIE2a; c2.CIE3a

Objectif d'apprentissage 9.1:

Vous expliquez les différents systèmes de planification et leur possibilité d'utilisation pour les pièces à vivre, les salles à manger et les chambres à coucher. (C2)

Objectif d'apprentissage 9.2:

Vous identifiez les principes de base pour les concepts d'ameublement des pièces à vivre, des salles à manger et des chambres à coucher. (C2)

Objectif d'apprentissage 9.3:

Vous présentez un exercice en relation avec l'ameublement d'une pièce à vivre, d'une salle à manger et d'une chambre à coucher (C3)

Objectif d'apprentissage 9.4:

Vous conseillez un client selon ses désirs à l'aide d'un exemple pratique (concernant une pièce à vivre, une salle à manger ou une chambre à coucher) qui corresponde à ses attentes. (C4)

| |
|---|
| Domaine d'apprentissage 10 : Implantation de Luminaires / Couleurs et Formes orientés clientèle |
| Objectifs du plan de formation : c2.CIE2a; c2.CIE3a |
| Objectif d'apprentissage 10.1: À l'aide d'un exemple pratique vous identifiez les influences des couleurs sur les êtres humains et utilisez les codes-couleurs internationaux ainsi que les possibilités de combinaisons en accord avec la théorie des couleurs de manière adaptée. (C3) |
| Objectif d'apprentissage 10.2: Vous expliquez l'influence des combinaisons de couleurs sur l'atmosphère ambiante de manière orientée client. (C2) |
| Objectif d'apprentissage 10.3: En étant orienté client, vous définissez l'impact des formes dans l'aménagement intérieur. (C 2) |
| Objectif d'apprentissage 10.4: Vous justifiez les différentes formes et leur impact particulier. (C2) ou (C3) |
| Objectif d'apprentissage 10.5: Vous nommez les lumières directes et indirectes et leur signification à l'aide d'un exemple. (C1) |
| Objectif d'apprentissage 10.6: Vous décrivez l'impact de la lumière sur les pièces et les êtres humains. (C2) |
| Objectif d'apprentissage 10.7: Vous expliquez les différentes possibilités d'utilisation des luminaires en vous basant sur les désirs/besoins la clientèle. (C2) |
| Objectif d'apprentissage 10.8: Vous définissez les consommations énergétiques des différents luminaires. (C2) |

| |
|---|
| Domaine d'apprentissage 11 : Écologie et chaîne de production |
| Objectifs du plan de formation : c1.CIE4b; c3.CIE2b |
| Objectif d'apprentissage 11.1: Vous expliquez la signification des aspects écologiques et le développement durable dans la branche Ameublement. (C2) |
| Objectif d'apprentissage 11.2: Vous expliquez en détail l'évolution et les conséquences sur le plan de l'écologie et du développement durable ainsi que les labels les plus importants dans la branche Ameublement. (C2) |
| Objectif d'apprentissage 11.3: Vous définissez en détail, au moyen d'un exemple l'évolution du développement durable dans la branche Ameublement (C2) |
| Objectif d'apprentissage 11.4: Vous expliquez en détail l'importance d'un bois d'exploitation durable et de la production du coton pour l'environnement et le climat. (C2) |
| Objectif d'apprentissage 11.5: Vous connaissez la longévité et la réutilisation des meubles dans votre assortiment. (C2) |

Objectif d'apprentissage 11.6:
Vous définissez des modèles d'affaires qui réduisent la consommation des ressources dans la branche Ameublement (Seconde main, location etc.). (C2)

Domaine d'apprentissage 12 : Conseils par style

Objectifs du plan de formation : c1.CIE1b

Objectif d'apprentissage 12.1:
Vous définissez les différents styles dans la branche Ameublement. (C3)

Objectif d'apprentissage 12.2:
Vous nommez les différentes époques de style dans la branche Ameublement. (C1)

Objectif d'apprentissage 12.3:
Vous décrivez les différentes tendances de style dans la branche Ameublement. (C 2)

Domaine d'apprentissage 13 : Aménagement II: Chambre d'ado, cabinet de travail, salle d'eau, extérieur, vestibule

Objectifs du plan de formation : c1.CIE3a; c2.CIE2a; c2.CIE3a

Objectif d'apprentissage 13.1:
Vous expliquez les différents systèmes de planification et leur possibilité d'utilisation pour les chambres d'ado, cabinet de travail, salle d'eau, extérieur, vestibule. (C2)

Objectif d'apprentissage 13.2:
Vous interprétez les bases d'un concept d'ameublement dans les chambres d'ado, cabinet de travail, salle d'eau, extérieur, vestibule lors d'une visualisation orientée client. (C2)

Objectif d'apprentissage 13.3:
Vous justifiez votre projection orientée client dans le conseil de vente d'une chambre d'ado, cabinet de travail, salle d'eau, extérieur et vestibule. (C3)

Objectif d'apprentissage 13.4:
Vous vous impliquez dans le conseil de vente selon les attentes d'un/e client/e à l'aide d'un exemple pratique correspondant à ses envies/besoins (au sujet d'une chambre d'ado, cabinet de travail, salle d'eau, extérieur ou vestibule. (C4)

Champ d'apprentissage 14 : Tendances

Objectifs du plan de formation : c3.CIE3a

Objectif d'apprentissage 14.1:
Vous analysez les nouveautés actuelles et les produits tendances dans la branche Ameublement. (C4)

Objectif d'apprentissage 14.2:
Vous décrivez la situation économique actuelle de la branche Ameublement et vous informez des nouveautés en continu. (C3)

Objectif d'apprentissage 14.3:

Vous présentez à l'aide de produits choisis, respectivement de prestations, vos pronostics sur l'évolution et les tendances futures dans la branche Ameublement. (C3)

Domaine d'apprentissage 15 : Moyens de promotion de vente

Objectifs du plan de formation : c1.CIE2b; c1.CIE3a; c1.CIE4b

Objectif d'apprentissage 15.1:

Vous analysez les moyens de promotion de vente appropriés de produits choisis dans la branche Ameublement et en déduisez des mesures d'optimisation. (C4)

Objectif d'apprentissage 15.2:

Vous associez des produits à des désirs de la clientèle à l'aide d'exemples pratiques. (C3)

Objectif d'apprentissage 15.3:

Vous donnez des conseils et des astuces d'entretien et de stockage à l'aide d'exemples pratiques. (C3)

Objectif d'apprentissage 15.4 :

Vous décrivez des allergies potentielles à différents composant de produits d'ameublement. (C2)

Domaine d'apprentissage 16 : Planification d'aménagement intérieur et occupation de l'espace

Objectifs du plan de formation : c2.CIE2a; c2.CIE3a

Objectif d'apprentissage 16.1:

Vous présentez un aménagement complet à l'aide d'un système de planification. (C3)

Objectif d'apprentissage 16.2:

Vous réalisez, d'après des directives, l'aménagement complet d'un intérieur. (C4)

Objectif d'apprentissage 16.3:

Vous planifiez l'implantation des pièces et l'ameublement à l'aide d'esquisses, de systèmes et de moyens techniques. (C4)

Objectif d'apprentissage 16.4:

Vous planifiez un aménagement simple à l'aide de systèmes de planification. (C3)

3 Objectifs d'apprentissage pour les cours interentreprises (domaine de compétence opérationnelle E)

| |
|--|
| Domaine d'apprentissage 17 : Faire ressortir les avantages clients dans la branche Ameublement Objectifs du plan de formation : e1.CIE1a; e1.CIE1b, e1.CIE1c; e1.CIE5a |
| Objectif d'apprentissage 17.1: Vous appliquez les particularités spécifiques de la branche dans une situation délicate telle que réclamation, réparation ou retour de marchandises sous forme d'exercice en accord avec les consignes légales et les normes de traitement des déchets. (C3) |
| Objectif d'apprentissage 17.2: Vous conduisez un entretien de vente, basé sur un exemple concret, qui met en avant les particularités et les différences spécifiques à la branche. (C4) |
| Objectif d'apprentissage 17.3: Vous présentez à l'aide d'un exemple concret un entretien de vente exigeant au sujet de produits ou prestations orienté satisfaction du/ de la client/e. (C3) |
| Objectif d'apprentissage 17.4: Vous menez des recherches et des éclaircissements au sujet de produit ou de prestation clientèle en mettant en avant les avantages par des informations spécifiques à la branche (C3) |

| |
|---|
| Domaine d'apprentissage 18 : Techniques de communication et psychologie de la vente dans la branche Ameublement Objectifs du plan de formation : e1.CIE1a; e1.CIE1b |
| Objectif d'apprentissage 18.1: Vous déterminez, à l'aide d'un jeu de rôle, les différents types de clients en fonction des étapes de leur vie et de leurs attentes. (C4) |
| Objectif d'apprentissage 18.2: Vous utilisez les techniques de communication adaptées lors d'un jeu de rôle avec une clientèle exigeante. (C3) |
| Objectif d'apprentissage 18.3: Vous démontrez lors d'un exercice votre sens de l'observation et votre attitude orientée clientèle. (C2) |
| Objectif d'apprentissage 18.4: Vous expliquez à l'aide d'un exemple pratique le changement d'approche à l'égard d'un client d'une manière adaptée à la situation. (C3) |
| Objectif d'apprentissage 18.5: Vous démontrez dans des exemples pratiques votre esprit d'équipe et le code de bonne conduite adaptés à la situation (C3) |
| Objectif d'apprentissage 18.6: Vous appliquez votre pouvoir de réflexion dans un exercice d'entretien de vente orienté clientèle. (C3) |

Domaine d'apprentissage 19 : Univers découverte de la branche du Meuble

Objectifs du plan de formation : e2.CIE1a; e2.CIE2a; e2.CIE4a

Objectif d'apprentissage 19.1:

Vous expliquez de manière détaillée quels sont les facteurs de succès qui sont déterminants dans votre branche pour créer une « expérience d'achat ». (C2)

Objectif d'apprentissage 19.2:

Vous planifiez lors d'un exercice une expérience orientée client pour un produit standard ou une prestation classique de votre branche. (C3)

Objectif d'apprentissage 19.3:

Vous créez une contribution à une prestation ou un service clientèle par différents canaux à l'aide d'un exemple pratique spécifique à votre branche. (C3)

Objectif d'apprentissage 19.4

Vous présentez les tendances d'ameublement en vous investissant avec implication et enthousiasme. (C3)

Objectif d'apprentissage 19.5:

Vous utilisez les réseaux sociaux activement afin de promouvoir les produits et les prestations auprès de vos clients de manière pérenne. (C3)

Objectif d'apprentissage 19.6:

Vous conduisez un entretien de vente, basé sur un exemple concret, qui met en avant les particularités et les différences spécifiques à la branche lors d'une analyse de résultat. (C4)

Domaine d'apprentissage 20 : Evènements pour la clientèle

Objectifs du plan de formation : e3.CIE1a; e3.CIE1b; e3.CIE5a

Objectif d'apprentissage 20.1:

Vous démontrez au moyen d'exemples pratiques quels sont les facteurs à prendre en compte lors de la conception d'un « Event » ou de promotions de vente. (C2)

Objectif d'apprentissage 20.2:

Vous planifiez en équipe au moyen d'un exemple un « Event » ou une promotion de vente spécifiques à votre branche qui sera orienté client en tenant compte des objectifs de votre entreprise. (C3)

Objectif d'apprentissage 21.3:

Vous développez vos propres idées pour concevoir un « Event » ou une promotion de vente en étant sous pression et en restant conscient de vos responsabilités. (C4)

4 Etablissement et approbation

Le présent catalogue des objectifs d'apprentissage a été établi par la branche de formation et d'examen signataire et, conformément aux art. 24, par. 4, let. B et art. 25 par. 1 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC) du 18 mai 2021, approuvé par Formation du Commerce de détail Suisse (FCS), après prise de position de la commission pour le développement professionnel et la qualité dans le commerce de détail. Il se réfère au plan de formation du 18 mai 2021 sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC).

Branche de formation et d'examen « Ameublement »

Gelterkinden, 15 juin 2021

Responsable administratif

sig. Manuel Baretincic

Manuel Baretincic

Berne, 12 juin 2020

Formation du Commerce de détail Suisse (FCS)

Le Président

Le Directeur

sig. René Graf

sig. Sven Sievi

René Graf

Sven Sievi