



**VSP** Verband Schweizer Papeterien  
**USP** Union Suisse des Papeteries  
**USC** Unione Svizzera delle Cartolerie

**Branche de formation et d'examen Papeterie**

---

**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

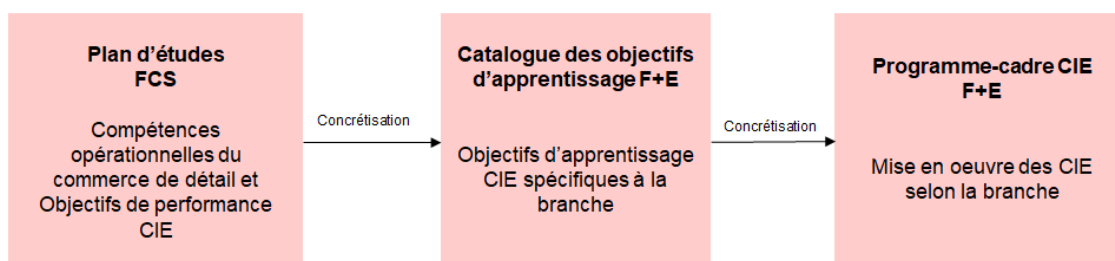
Valable dès le début de la formation initiale 2022

---

## 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 maquettes 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 opérationnelles (voir tableau).



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

Exemple «Plan de formation»:

<b>Compétence opérationnelle c1 :</b> <b>S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche</b> 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 de performance spécifiques à chaque branche, décrits dans le plan de formation et structurés sous forme de champs d'apprentissage. Ces champs 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 champs d'apprentissage doit couvrir tous les objectifs de performance du plan de formation. Des recouvrements sont possibles dans le sens qu'un objectif de performance du plan de formation peut être traité dans plusieurs champs d'apprentissage.

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

<b>Champ d'apprentissage 1 : Vue d'ensemble de la branche</b> 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 opérationnelle 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 opérationnelle C)**

**Champ d'apprentissage 1 : Introduction à la branche**

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1c; c1.ci3b

Objectif d'apprentissage 1.1: Les gestionnaires du commerce de détail décrivent sans faute les plus importants tâches et objectifs de la branche papeterie. (C2)

Objectif d'apprentissage 1.2: Ils présentent de manière illustrative les caractéristiques des différents fournisseurs, fabricants et concurrents importants de la branche papeterie en exploitant les canaux d'information d'actualité. (C2)

Objectif d'apprentissage 1.3: Ils présentent sous forme graphique un aperçu détaillé des plus importants groupes de produits de la branche papeterie. (C2)

Objectif d'apprentissage 1.4: Ils profitent des informations acquises sur la branche papeterie pour susciter efficacement les émotions de leur clientèle en se servant de la méthode du storytelling. (C3)

Objectif d'apprentissage 1.5: Ils connaissent les différences entre les labels écologiques d'importance pour la branche papeterie. (C2)

**Champ d'apprentissage 2 : Papier**

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci1b; c2.ci1a

Objectif d'apprentissage 2.1: Ils savent différencier correctement entre les principales sortes de papier et de carton, y inclus leur poids et formats à l'aide d'une collection d'échantillons. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.2: Ils présentent une esquisse compréhensible du processus de production de papier et de carton, y inclus les matières premières et additifs nécessaires. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.3: Ils identifient sans faute les plus importantes sortes d'étiquettes et de produits adhésifs, y inclus leur utilisation, à l'aide d'une collection d'échantillons. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.4: Ils identifient correctement les principaux types d'enveloppes, y inclus leurs formats et leur utilisation à l'aide d'une collection d'échantillons. (C2)

### **Champ d'apprentissage 3 : Ecrire**

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci1b; c1.ci3a; c1.ci4a

Objectif d'apprentissage 3.1: Ils démontrent de manière appropriée les principales différences d'utilisation des divers genres d'outils d'écriture, y inclus le processus de remplissage, en se servant de différents échantillons de produits. (C1)

Objectif d'apprentissage 3.2: Ils attribuent le genre d'outil d'écriture correspondant aux différentes surfaces à écrire en présentant des situations d'exemple. (C3)

Objectif d'apprentissage 3.3: Ils expliquent correctement les propriétés des plus importants métaux et métaux précieux en utilisant des échantillons de matériaux. (C2)

Objectif d'apprentissage 3.4: Ils savent différencier entre les plus importantes sortes d'encre et d'encre de chine selon leur utilisation dans différentes situations exemplaires. (C3)

Objectif d'apprentissage 3.5: Ils utilisent de façon appropriée les différents accessoires pour calligraphie dans un exemple pratique. (C3)

Objectif d'apprentissage 3.6: Ils utilisent efficacement les outils de correction appropriés dans différentes situations d'exemple. (C3)

Objectif d'apprentissage 3.7: Ils utilisent les moyens d'aiguisage appropriés dans différentes situations d'exemple. (C3)

Objectif d'apprentissage 3.8: Ils attribuent les différents outils ergonomiques d'écriture aux groupes cibles appropriés selon les échantillons de différents modèles. (C3)

### **Champ d'apprentissage 4 : Organisation**

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci4a; c1.ci4b

Objectif d'apprentissage 4.1: Ils justifient les avantages et les inconvénients des différents types de classement en présentant diverses situations pratiques de manière appropriée et conforme aux exigences légales. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.2: Ils distinguent correctement et selon leur champs d'utilisation respectifs les divers genres de livres et albums de présentation et carnets à anneaux, y inclus les accessoires, à l'aide d'échantillons des modèles. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.3: Ils discernent correctement les différentes sortes de pochettes de livres de présentation selon leur champs d'utilisation respectifs à l'aide d'échantillons. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.4: Ils attribuent les différents dossiers-classeurs et dossiers de présentation à leur utilisation appropriée à l'aide d'échantillons. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.5 : Ils distinguent correctement entre les différentes matières plastiques usuels dans la branche et présentent des exemples de produits alternatifs aux matières plastiques et plus soucieux de l'environnement. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.6: Ils présentent deux exemples de produits alternatifs à meilleur bilan écologique que les matières plastiques. (C1)

Objectif d'apprentissage 4.7: Lors d'exemples pratiques, ils utilisent de manière profitable des échantillons de produits et accessoires correspondant à diverses techniques de présentation pour les formations et conférences. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.8: Ils utilisent différents produits de planification comme agendas, plannings muraux, tableaux de planification, etc. selon la situation pratique. (C3)

**Champ d'apprentissage 5 : Accessoires de bureau**

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci4a; c2.ci1a

Objectif d'apprentissage 5.1: Ils montrent de façon appropriée les différences d'utilisation ainsi que les accessoires respectifs de petits appareils en se servant de divers échantillons. (C1)

Objectif d'apprentissage 5.2: Ils utilisent de façon appropriée les différents systèmes de reliure et de laminage ainsi que les accessoires respectifs dans des situations pratiques diverses. (C3)

Objectif d'apprentissage 5.3: Ils donnent les explications spécifiques sur les propriétés des différents destructeurs de documents dans différentes situations pratiques exemplaires en mentionnant également les niveaux de sécurité et les normes sur les classes de protection. (C2)

Objectif d'apprentissage 5.4: Ils appliquent correctement les différents matériaux de bricolage et leurs accessoires correspondants usuels dans la branche. (C3)

Objectif d'apprentissage 5.5: Ils attribuent les produits d'un assortiment donné aux classes de danger correctes conformément à la législation sur les produits chimiques en connaissant les principaux symboles de risque. (C3)

Objectif d'apprentissage 5.6: Ils démontrent les dangers possibles de l'utilisation de différents articles pour couper. (C2)

**Champ d'apprentissage 6 : EDP et impression au bureau**

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci1b; c1.ci4b; c2.ci1a

Objectif d'apprentissage 6.1: Ils décrivent de manière compréhensible les principales notions de base EDP en citant divers exemples pratiques. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.2: Ils expliquent les propriétés principales des différentes aides numériques en utilisant des échantillons de produits. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.3: Ils démontrent de façon appropriée les différences d'utilisation des systèmes d'impression y inclus les accessoires correspondants en présentant différents exemples pratiques. (C1)

Objectif d'apprentissage 6.4: Ils démontrent de manière ciblée les différentes techniques de calcul et les différences d'application selon les catégories de calculatrices. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.5: Ils expliquent avec compétence les fonctions et articles accessoires des étiqueteuses en utilisant divers exemples pratiques. (C1)

Objectif d'apprentissage 6.6: Ils utilisent de manière appropriée et consciente de l'énergie, les possibilités d'alimentation électrique en vente dans la branche pour les différents appareils de bureau. (C3)

Objectif d'apprentissage 6.7: Ils expliquent plausiblement l'élimination des différents produits de manière respectueuse de l'environnement. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.8: Ils attribuent les différents produits d'ergonomie à la prévention des risques pour la santé correspondants en se servant d'échantillons. (C3)

**Champ d'apprentissage 7 : Dessin**

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci4a; c2.ci1b

Objectif d'apprentissage 7.1: Ils décrivent avec expertise les couleurs pour la peinture d'actualité pour la branche, leur composition ainsi que les méthodes d'application appropriées. (C2)

Objectif d'apprentissage 7.2: Ils utilisent correctement les couleurs pour la peinture utilisées dans la branche ainsi que les accessoires et équipements correspondants. (C2)

**Champ d'apprentissage 8 : Cuir, imitation cuir et synthétiques**

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci3a; c1.ci4a

Objectif d'apprentissage 8.1: Ils attribuent les différents produits de la branche aux groupes de clients et d'âge appropriés. (C2)

Objectif d'apprentissage 8.2: Ils expliquent de façon convaincante les différences de qualité et les propriétés spécifiques des différents articles en utilisant des exemples. (C2)

Objectif d'apprentissage 8.3: Ils expliquent avec compétence les consignes d'entretien à l'aide des étiquettes des articles. (C2)

**Champ d'apprentissage 9 : Puzzles, globes, jeux**

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci3a

Objectif d'apprentissage 9.1: Ils attribuent les genres de livres, puzzles, globes et jeux au groupe d'âge approprié. (C2)

Objectif d'apprentissage 9.2: Ils expliquent avec compétence et en utilisant des exemples les différences de qualité et l'utilisation des livres pour enfants, puzzles, globes et jeux. (C2)

Objectif d'apprentissage 9.3: Ils décrivent l'utilisation des livres pour enfants, puzzles et globes en présentant des exemples. (C3)

**Champ d'apprentissage 10 : Prestations de service et services individualisés à la clientèle**

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci3a; c2.ci2a; c2.ci3a

Objectif d'apprentissage 10.1: Ils appliquent, dans des situations d'exercice, les prestations de service liées aux produits de la branche papeterie pour créer une expérience réussie pour les clients. (C3)

Objectif d'apprentissage 10.2: Ils associent de manière ciblée les souhaits des clients aux propriétés d'une sélection de produits de papeterie. (C3)

**Champ d'apprentissage 11 : Sécurité au travail et protection de la santé**

Objectifs de performance plan de formation : c2.ci1a

Objectif d'apprentissage 11.1: Ils appliquent les législations de sécurité importantes pour la branche aux différents produits de papeterie en présentant des exemples. (C2)

Objectif d'apprentissage 11.2: Ils énumèrent les règles pour la sécurité sur le lieu de travail pertinents pour la branche papeterie en incluant les mesures à prendre au moment de potentiels dangers. (C2)

**Champ d'apprentissage 12 : Présentation de la marchandise orientée à la clientèle / expérience positive pour les clients**

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci2b; c2.ci2a; c2.ci3a

Objectif d'apprentissage 12.1: Ils décrivent la structure correcte de la présentation de la marchandise dans la branche papeterie. (C1)

Objectif d'apprentissage 12.2: Lors d'un exemple d'exercice, ils effectuent une présentation réussie de la marchandise. (C3)

Objectif d'apprentissage 12.3: Ils composent des prestations de service et des produits à propriétés spécifiques pour satisfaire aux exigences d'un client exemple dans le domaine de la papeterie. (C3)

Objectif d'apprentissage 12.4: Ils donnent les raisons ciblées pour expliquer la nécessité de mesures de fidélisation des clients dans la branche papeterie en présentant un exemple. (C3)

**Champ d'apprentissage 13 : Recherches sur le développement de la branche et de ses produits**

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci2a; c3.ci1a; c3.ci2a; c3.ci2b c3.ci3a

Objectif d'apprentissage 13.1: Ils entreprennent de manière proactive des recherches sur les plus importants développements dans la branche papeterie et les présentent sous forme graphique y inclus les tendances actuelles concernant les différents groupes de marchandises. (C2)

Objectif d'apprentissage 13.2: Ils exploitent de manière ciblée les plus importantes informations sur la situation et les thèmes d'actualité de la branche papeterie dans un entretien exemple avec un client. (C3)

Objectif d'apprentissage 13.3: Ils présentent plausiblement, et au sujet d'une sélection de produits resp. de prestations, des pronostics concernant le développement de la branche papeterie. (C4)

Objectif d'apprentissage 13.4: Ils s'informent constamment sur les développements en matière de durabilité au sein de la branche papeterie et en tirent les conséquences appropriées. (K4)

Objectif d'apprentissage 13.5: Ils mettent en œuvre de manière profitable les informations acquises lors de foires et de stages de formation sur les produits. (C3)



---

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

**Champ d'apprentissage 14 : Conduire des entretiens de vente complexes avec les clients dans le commerce de détail**

Objectifs de performance plan de formation : e1.ci1a; e1.ci1b; e1.ci1c; e1.ci5a

Objectif d'apprentissage 14.1: Ils soulignent, lors d'un entretien de vente exemple, les particularités et les différences des assortiments dans la branche papeterie, de façon orientée à la clientèle et appropriée à la situation. (C3)

Objectif d'apprentissage 14.2: Ils présentent impeccablement des exemples d'exercice de réclamations complexes dans la branche papeterie. (C3)

Objectif d'apprentissage 14.3: Ils conduisent de manière professionnelle des entretiens avec des clients concernant des demandes de garantie. (C3)

Objectif d'apprentissage 14.4: Ils utilisent des arguments convaincants lors d'entretiens de vente exigeants et présentent des solutions bien fondées grâce à leurs connaissances compréhensives des produits et prestations. (C3)

**Champ d'apprentissage 15 : Créer des expériences ciblées sur des produits et prestations**

Objectifs de performance plan de formation : e2.ci1a; e2.ci2a; e2.ci4a

Objectif d'apprentissage 15.1: Ils coordonnent la création entière d'expériences orientées sur les produits et prestations de service de la branche papeterie. (C5)

Objectif d'apprentissage 15.2: Ils planifient un exemple complet d'expériences orientées sur les produits et prestations de la branche papeterie. (C3)

Objectif d'apprentissage 15.3: Ils créent, à la base d'exemples de la branche papeterie, du contenu destiné à différents canaux de vente concernant les prestations de service de la branche. (C3)

Objectif d'apprentissage 15.4: Ils donnent les raisons ciblées pour expliquer la nécessité de mesures de fidélisation des clients dans la branche papeterie en présentant un événement exemple. (C3)

**Champ d'apprentissage 16 : Aider à l'organisation d'évènements pour clients et de promotions de vente**

Objectifs de performance plan de formation : e3.ci1a; e3.ci1b; e3.ci5a

Objectif d'apprentissage 16.1: Ils utilisent un exemple pour planifier des événements concrets pour clients et des promotions de vente au sujet de tendances actuelles dans la branche papeterie. (C3)

Objectif d'apprentissage 16.2: Ils démontrent à l'aide d'exemples pratiques quels sont les facteurs décisifs pour une structure réussie d'expériences d'achat spécifiques dans la branche. (C2)

Objectif d'apprentissage 16.3: Ils présentent l'exemple d'un événement destiné à la clientèle ou d'une promotion de vente dans la branche papeterie, depuis l'idée jusqu'à la réalisation en équipe. (C3)

Objectif d'apprentissage 16.4: Ils analysent de façon ciblée un événement spécifique de la branche ou une promotion de vente afin d'en conclure des mesures concrètes d'amélioration. (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 « Papeterie »

Chur, 14 juin 2021

Union Suisse des Papeteries

sig. Urs Suremann-Siegrist

Urs Suremann-Siegrist

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