

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

---

**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

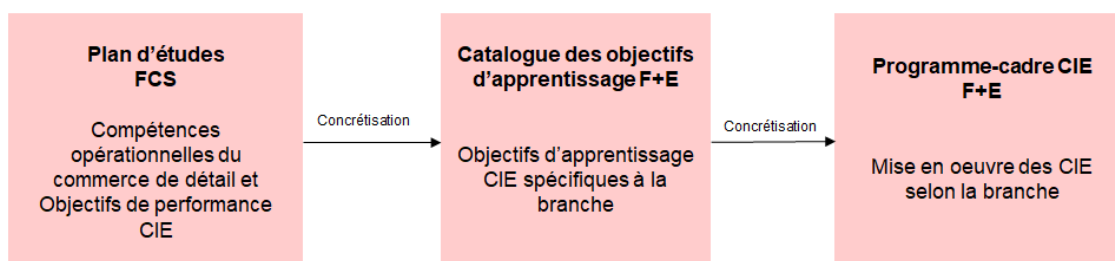
Valable dès le début de la formation initiale 2022

---

## 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 : 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.			
<b>Objectifs entreprise</b>	<b>évaluateurs</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
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 : Autour de la chaussure**

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

Objectif d'apprentissage 1.1:

Vous utilisez les termes spécifiques habituels de la branche pour communiquer avec toutes les personnes concernées. (C3)

Objectif d'apprentissage 1.2:

Vous décrivez grâce à un exemple pratique les avantages des différentes formes de fermeture sous forme d'entretien de vente. (C3)

Objectif d'apprentissage 1.3:

Vous expliquez la signification des différents pictogrammes de la branche Chaussures. (C2)

Objectif d'apprentissage 1.4:

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

Objectif d'apprentissage 1.5:

Vous racontez l'histoire-culte de l'origine des chaussures spéciales. (C1)

**Champ d'apprentissage 2 : Le chaussage**

Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE1b; c2.CIE1b

Objectif d'apprentissage 2.1:

Vous justifiez le bon chaussage en fonction des différentes mesures. (C3)

Objectif d'apprentissage 2.2:

Vous appliquez les différents systèmes de mesure (EU, GB, US) sans erreur. (C3)

Objectif d'apprentissage 2.3:

Vous calculez la pointure correcte au moyen des différents instruments de mesure. (C3)

Objectif d'apprentissage 2.4:

Vous établissez la forme qui convient grâce aux aides de chaussage adéquates. (C3)

**Champ d'apprentissage 3 : Sécurité au travail et protection de la santé dans la branche Chaussures**

Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE4a; c2.CIE1a

Objectif d'apprentissage 3.1:

Vous décrivez les consignes les plus importantes ainsi que les directives légales de la branche. (C2)

Objectif d'apprentissage 3.2:

Vous investiguez dans votre branche sur les thèmes de la sécurité au travail et de la protection de la santé. (C3)

#### **Champ d'apprentissage 4 : Mode et couleurs**

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

Objectif d'apprentissage 4.1:

Vous sélectionnez des articles orientés client/e à la mode qui conviennent selon le style. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.2:

Vous utilisez vos connaissances des couleurs lors de la proposition d'articles avec des exemples pratiques. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.3:

Vous conseillez des articles à la mode qui correspondent à une tenue complète. (C3)

#### **Champ d'apprentissage 5 : Cuir**

Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE4a; c2.CIE1a

Objectif d'apprentissage 5.1:

Vous expliquez les différences entre les matières brutes d'origine végétale ou animales ainsi que des fibres chimiques cellulosiques et synthétiques. (C2)

Objectif d'apprentissage 5.2:

Vous expliquez les importantes propriétés au porter des chaussures selon différents types d'animaux et sortes de cuir. (C2)

Objectif d'apprentissage 5.3:

Vous décrivez de manière évocatrice la procédure de transformation de l'animal jusqu'au cuir. (C2)

#### **Champ d'apprentissage 6 : Textiles et autres matériaux**

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

Objectif d'apprentissage 6.1:

Vous expliquez les différences entre les matières brutes d'origine végétale ou animales ainsi que des fibres chimiques cellulosiques et synthétiques. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.2:

Vous intégrez les différentes propriétés des textiles dans un conseil de vente. (C3)

Objectif d'apprentissage 6.3:

Vous faites ressortir les avantages des textiles en comparaison au cuir dans un entretien de vente. (C3)

Objectif d'apprentissage 6.4:

Vous dénommez les types d'étoffes importantes d'une chaussure de manière correcte. (C1)

Objectif d'apprentissage 6.5:

Vous intégrez les avantages client ainsi que la fonction du Gore-Tex dans une situation choisie. (C3)

Objectif d'apprentissage 6.6:

Vous donnez des informations sur les autres membranes textile courantes. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.7: Vous menez une information orientée client sur le Texon et le Lefa/synderme. (C3)
Objectif d'apprentissage 6.8: Vous démontrez les propriétés du Lefa (synderme) dans un exemple pratique. (C2)
Objectif d'apprentissage 6.9: Vous présentez avec des exemples les propriétés et les avantages des produits à base de liège utilisés dans la branche Chaussures de manière orientée client. (C2)
Objectif d'apprentissage 6.10: Vous définissez les différentes sortes de liège dans une chaussure. (C3)
Objectif d'apprentissage 6.11: Vous argumentez les différentes matières synthétiques des tiges de manière orientée client. (C3)
Objectif d'apprentissage 6.12: Vous expliquez les différences entre les thermoplastiques et les élastomères ainsi que les duroplastiques. (C2)
Objectif d'apprentissage 6.13: Vous définissez à l'aide d'échantillons palpables les propriétés des échantillons de semelles qui sont importantes pour le client. (C2)

### **Champ d'apprentissage 7 : Entretien des chaussures**

Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE4b

Objectif d'apprentissage 7.1: Vous appliquez les 3 phases de l'entretien des chaussures de manière orientée client (C3)
Objectif d'apprentissage 7.2: Vous recommandez les produits d'entretien adaptés selon les matières. (C3)
Objectif d'apprentissage 7.3: Vous appliquez à l'aide d'exemples pratiques les conseils et astuces d'entretien pour conserver les chaussures. (C3)

### **Champ d'apprentissage 8 : Les aspects sanitaires des pieds**

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

Objectif d'apprentissage 8.1: Vous décrivez les termes importants de l'anatomie en relation avec les pieds. (C2)
Objectif d'apprentissage 8.2: Vous reconnaissez à l'aide d'exemples les différentes déformations des pieds et en déduisez les mesures à prendre adaptées. (C4)
Objectif d'apprentissage 8.3: Vous reconnaissez à l'aide d'exemples les différentes maladies des pieds et donnez des astuces en rapport avec ces maladies. (C3)

Objectif d'apprentissage 8.4:

Vous décrivez les phases de développement des pieds d'un enfant. (C1)

Objectif d'apprentissage 8.5:

Vous intégrez dans des exemples des astuces précieuses pour les soins des pieds. (C3)

### **Champ d'apprentissage 9 : Production des chaussures et modes de fabrication**

Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE4a

Objectif d'apprentissage 9.1:

Vous décrivez le déroulement de la création jusqu'au produit fini en vous focalisant sur la pratique. (C2)

Objectif d'apprentissage 9.2:

Vous expliquez les conséquences des finitions des côtés de la tige sur la chaussure terminée selon les différents types de pieds. (C2)

Objectif d'apprentissage 9.3:

Vous définissez les modes de fabrication des chaussures courants au moyen de chaussures échantillons. (C2)

Objectif d'apprentissage 9.4:

Vous faites ressortir les avantages clients des modes de fabrication courants lors d'un entretien de vente. (C3)

### **Champ d'apprentissage 10 : Écologie dans la branche Chaussures**

Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE4a; c1.CIE4b; c3.CIE2b

Objectif d'apprentissage 10.1:

Vous expliquez la signification des aspects liés à l'écologie pour la branche chaussures. (C2)

Objectif d'apprentissage 10.2:

Vous décrivez les répercussions du développement durable dans le commerce de détail des chaussures. (C2)

Objectif d'apprentissage 10.3:

Vous définissez à l'aide d'exemples l'évolution du développement durable dans la branche Chaussures. (C2)

Objectif d'apprentissage 10.4:

Vous expliquez la relation entre la production du cuir et la pollution. (C2)

Objectif d'apprentissage 10.5:

Vous connaissez des produits de substitution du cuir tels que Piñatex, cuirs vegan provenant de pomme et de champignon (amadou). (C2)

Objectif d'apprentissage 10.6:

Vous expliquez les avantages des produits d'entretien sans CFC. (C2)

**Champ d'apprentissage 11 : Évolution dans la branche Chaussures**

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

Objectif d'apprentissage 11.1:

Vous déterminez la position de la branche chaussure sur le marché suisse (C3)

Objectif d'apprentissage 11.2:

Vous décrivez l'évolution actuelle des produits dans la branche chaussure à l'aide d'exemples. (C2)

**Champ d'apprentissage 12 : Informations on-line**

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

Objectif d'apprentissage 12.1:

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

Objectif d'apprentissage 12.2:

Vous utilisez les canaux d'information pertinents (On- et Offline) dans vos recherches sur la branche ou les fournisseurs. (C3)

Objectif d'apprentissage 12.3:

Vous formulez des arguments convaincants sur les avantages pour le/s client/e. (C3)

**Champ d'apprentissage 13 : Attentes de la clientèle dans différentes situations de la vie**

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

Objectif d'apprentissage 13.1:

Vous expliquez les attentes diverses de la clientèle dans les différentes phases de la vie et proposez des solutions. (C4)

Objectif d'apprentissage 13.2:

Vous analysez les différentes situations de vie des clients et en tirez des conclusions efficaces pour votre conseil. (C4)

Objectif d'apprentissage 13.3:

Vous reliez vos découvertes aux différentes phases de votre entretien de vente à l'aide d'exemple plausible. (C3)

Objectif d'apprentissage 13.4:

Vous intégrez judicieusement les données du pied dans votre entretien de vente au moyen d'un exemple pratique. (C4)



**Champ d'apprentissage 14 : Tendances**

Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE1a; c3.CIE3a

Objectif d'apprentissage 14.1:

Vous analysez les nouveautés actuelles et les produits tendances dans la branche Chaussures. (C4)

Objectif d'apprentissage 14.2:

Vous décrivez la situation économique actuelle de la branche Chaussures et vous vous informez des nouveautés en continu. (C3)

Objectif d'apprentissage 14.3:

Vous développez au moyen de produits choisis, respectivement de prestations, des pronostics plausibles concernant l'évolution des tendances. (C3)

Objectif d'apprentissage 14.4:

Vous faites des recherches au travers des réseaux sociaux différents, des blogueurs/influenceurs et trendsetters en relation avec la branche Chaussures. (C4)

**Champ d'apprentissage 15 : Mesures de promotion de vente**

Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE2b; c2.CIE3a

Objectif d'apprentissage 15.1:

Vous analysez les moyens de promotion de vente appropriés dans la branche Chaussures. (C4)

Objectif d'apprentissage 15.2:

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

Objectif d'apprentissage 15.3:

Vous mettez en place des moyens auxiliaires de présentation pertinents afin de créer une atmosphère propice à la vente au moyen d'un exemple pratique. (C3)

---

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

**Champ d'apprentissage 16 : Faire ressortir les avantages clients dans la branche Chaussures**

Objectifs de performance plan de formation : e1.CIE1a; e1.CIE1b; e1.CIE1c; e1.CIE5a

Objectif d'apprentissage 16.1:

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 16.2:

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 16.3:

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 16.4:

Vous menez des recherches et des éclaircissements exigeants au sujet de produit ou de prestation clientèle en mettant en avant les avantages par des informations spécifiques à la branche. (C3)

**Champ d'apprentissage 17 : Techniques de communication et psychologie de la vente dans la branche Chaussures**

Objectifs de performance plan de formation : e1.CIE1a; e1.CIE1b

Objectif d'apprentissage 17.1:

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 17.2:

Vous utilisez les techniques de communication adaptées lors d'un jeu de rôle avec une clientèle exigeante. (C3)

Objectif d'apprentissage 17.3:

Vous démontrez lors d'un exercice votre sens de l'observation et votre attitude orientée clientèle. (C2)

Objectif d'apprentissage 17.4:

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 17.5:

Vous démontrez dans des exemples pratiques votre esprit d'équipe et le code de bonne conduite adaptés à la situation. (C3)

Objectif d'apprentissage 17.6:

Vous appliquez votre pouvoir de réflexion dans un exercice d'entretien de vente orienté clientèle. (C3)

Objectif d'apprentissage 17.7:

Vous vous informez sur un réel défaut d'un produit. (C3)

Objectif d'apprentissage 17.8 :

Vous proposez une solution adéquate au moyen d'un exemple. (C4)

### **Champ d'apprentissage 18 : Expériences dans l'univers de la Chaussure**

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

Objectif d'apprentissage 18.1:

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 18.2:

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 18.3:

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

Objectif d'apprentissage 18.4:

Vous présentez les tendances dans la Chaussure en vous investissant avec implication et enthousiasme. (C3)

Objectif d'apprentissage 18.5 :

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 18.6:

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

### **Champ d'apprentissage 19 : Evènements pour la clientèle**

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

Objectif d'apprentissage 19.1:

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 19.2:

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

Objectif d'apprentissage 19.3:

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

Objectif d'apprentissage 19.4:

Vous recourez efficacement à des instruments d'analyse pour améliorer un évènement spécifique de la branche ou une promotion de vente et vous en déduisez des dispositifs 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 « Chaussures »

Gelterkinden, 14 juin 2021

Leiterin Geschäftsstelle

sig. Christine Müller

Christine Müller

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