



## **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

**Assistante du commerce de détail AFP /**

**Assistant du commerce de détail AFP**

**Detailhandelsassistentin EBA /**

**Detailhandelsassistent EBA**

**Assistente del commercio al dettaglio CFP**

**N° de la profession 71800**

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 31 janvier 2022 ainsi qu'au 30 mars 2022

publiées par Formation du Commerce de détail Suisse (FCS) le 31 mars 2022  
(état le 27 juin 2022)

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Objectif</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Bases</b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Vue d'ensemble de la procédure de qualification avec examen final</b> .....	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>Détail par domaine de qualification</b> .....	<b>4</b>
4.1	<i>Domaine de qualification « Travail pratique prescrit »</i> .....	4
4.2	<i>Domaine de qualification « Connaissances professionnelles »</i> .....	6
4.3	<i>Domaine de qualification « Culture générale »</i> .....	9
<b>5</b>	<b>Notes d'expérience</b> .....	<b>10</b>
5.1	<i>Note d'expérience pour la formation pratique en entreprise (entreprise)</i> .....	10
5.2	<i>Note d'expérience pour l'enseignement des connaissances professionnelles (école professionnelle)</i> .....	11
5.3	<i>Note d'expérience pour les cours interentreprises (CI)</i> .....	11
<b>6</b>	<b>Informations relatives à l'organisation</b> .....	<b>13</b>
6.1	<i>Organisations de support</i> .....	13
6.2	<i>Inscription à l'examen</i> .....	13
6.3	<i>Réussite de l'examen</i> .....	13
6.4	<i>Communication du résultat de l'examen</i> .....	13
6.5	<i>Empêchement en cas de maladie ou d'accident</i> .....	13
6.6	<i>Répétition d'un examen</i> .....	14
6.7	<i>Procédure/voie de recours</i> .....	14
6.8	<i>Archivage</i> .....	14
	<b>Entrée en vigueur</b> .....	<b>14</b>
	<b>Annexe: Liste des modèles</b> .....	<b>15</b>

## 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 assistants du commerce de détail AFP du 19 février 2021 ;
- le Manuel pour expertes et experts aux procédures de qualification de la formation professionnelle initiale - Conseils et instruments pour la pratique<sup>1</sup>.

## 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.

La feuille de notes pour la procédure de qualification et les feuilles de notes requises pour le calcul de la note d'expérience sont disponibles à l'adresse suivante : <http://qv.berufsbildung.ch>.

---

<sup>1</sup> 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).

Référence : SDBB Vertrieb, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen, vertrieb@sdbb.ch, www.shop.sdbb.ch ou électroniquement sur : <https://www.ehb.swiss/allgemeine-infos-fuer-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)<sup>2</sup>:

### Vue d'ensemble des domaines de qualification, de la note d'expérience et de l'arrondissement des notes

Procédure de qualification avec examen final  
Assistante et assistant du commerce de détail AFP

#### Pondération domaines de qualification et note d'expérience

#### Pondération domaines de compétences opérationnelles

<p><b>Travail pratique prescrit (TPP),</b> 60 min. 30% (note éliminatoire)</p>	<p>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: 70% / Variante 2: 50%</p> <p>2) Gestion et présentation de produits et prestations (DCO B): Variante 1: 30% / Variante 2: 50%</p>
<p><b>Connaissances professionnelles,</b> 2 h. (120 min.) 30%</p>	<p>1) Gestion des relations avec les clients (DCO A): 50%</p> <p>2) Gestion et présentation de produits et prestations (DCO B): 25%</p> <p>3) Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche (DCO D): 25%</p>
<p><b>Culture générale*</b> 10%</p>	<p>Evaluation des domaines partiels (note d'expérience culture générale et travail personnel) selon plan d'études national CULTURE GENERALE Assistante et assistant du commerce de détail AFP</p>
<p><b>Note d'expérience</b> 30%</p>	<p>a. Note pour la formation pratique en entreprise : 25%</p> <p>b. Note pour l'enseignement des connaissances professionnelles : 50%</p> <p>c. Note pour les cours interentreprises : 25%</p>

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.

\* Points d'appréciation selon art. 20 al. 1 let. c de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'assistant-e du commerce de détail AFP (voir également Plan d'études national pour la CULTURE GENERALE assistant-e du commerce de détail AFP)

<sup>2</sup> Selon art. 20f. Ordonnance sur la formation professionnelle Assistante du commerce de détail / Assistant du commerce de détail AFP.

## 4 Détail par domaine de qualification

### 4.1 Domaine de qualification « Travail pratique prescrit »

Dans le domaine de qualification « travail pratique prescrit » (TPP)<sup>3</sup>, 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 60 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).

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.	70%	30 min.	50%
2	B : Gestion et présentation des produits et prestations	20 min.	30%	30 min.	50%

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.

<sup>3</sup> Voir art. 20 al. 1 let. a Ordonnance sur la formation professionnelle Assistante du commerce de détail / Assistant du commerce de détail AFP.

### **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 « Acquisition, 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. Son contact avec la/le client-e est professionnel. 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 reçoit<sup>4</sup>, 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, 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).

---

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

**Option 2<sup>5</sup>** : 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.

## 4.2 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 au cours du dernier semestre de la formation professionnelle initiale 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 » 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)<sup>6</sup>. La note finale du domaine de qualification « connaissances professionnelles » est arrondie à la première décimale.

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

<sup>6</sup> 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*

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	HK a1 Créer le premier contact avec le client du commerce de détail HK a2 Analyser les besoins du client du commerce de détail et présenter des solutions	Analyse d'entretien orale	20 min.
1b			
1c		Présentation	10 min.
1d	HK a4 Traiter les demandes des clients du commerce de détail	Simulation pratique par écrit	20 min.

**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 :** 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 dans la langue nationale régionale. La personne candidate visionne une brève séquence vidéo d'une situation de communication entre une assistante ou un assistant du commerce de détail et une cliente ou un client. Il s'agit d'une situation professionnelle particulière (p.ex. informer les clients d'un retard, d'un temps d'attente ou autres circonstances particulières). Dans la séquence vidéo, l'assistante / l'assistant 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 l'assistante / l'assistant 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** : Dans le cadre d'un jeu de rôle d'une durée de 10 minutes, la personne candidate mène un bref entretien de conseil avec une cliente / 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 la langue étrangère.

**1c) 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** : Dans le cadre d'une présentation d'une durée de 10 minutes, la personne candidate présente une solution répondant à la demande de la cliente /du client. Pour ce faire, elle utilise le storytelling. La présentation se fait dans la langue nationale régionale.

**1d) 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	HK b1 Mettre en œuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises	Situation critique orale	10 min.
2b	HK b3 Traiter, conformément aux instructions reçues, 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. Elle évalue ce qu'elle peut faire de manière autonome et dans quels domaines elle doit consulter ses supérieurs.

**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 montre, par écrit, qu'elle est en mesure de mettre en œuvre des tâches de routine dans le domaine de la recherche ou du traitement d'informations et de protection des données relatives aux clients (p.ex. respect des prescriptions en matière de protection des données).

### 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	HK d1 Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux	Situation critique orale	10 min.
	HK d2 Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail		
	HK d3 Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches conformément aux instructions reçues		
3b	HK d4 Organiser ses propres tâches du commerce de détail conformément aux instructions reçues	Corbeille à courrier 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 du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches conformément aux instructions reçues:** 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 conformément aux instructions reçues :** Dans le cadre d'une tâche reçue dans sa corbeille à courrier, la personne candidate organise par écrit ses propres travaux. Elle fixe les priorités tout en contrôlant l'organisation de son travail.

### 4.3 Domaine de qualification « Culture générale »

Le domaine de qualification Culture générale se réfère exclusivement aux contenus de la culture générale qui **ne sont pas** enseignées avec les connaissances professionnelles. Ce domaine de qualification comprend une note d'expérience par semestre pour les 3 premiers semestres et le travail d'approfondissement.<sup>7</sup> La note globale correspond à la moyenne arithmétique de ces deux notes, arrondie à la première décimale.

<sup>7</sup> voir art. 8 et art. 20 al. 1 let. c de l'ordonnance sur la formation Assistante du commerce de détail AFP / Assistant du commerce de détail AFP ainsi que le plan d'études national CULTURE GENERALE Assistante/Assistant du commerce de détail AFP).

## 5 Notes d'expérience

La note d'expérience est définie dans l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale. Les feuilles de notes requises pour le calcul de la note d'expérience sont disponibles à l'adresse suivante : <http://qv.berufsbildung.ch>.

### 5.1 Note d'expérience pour la formation pratique en entreprise<sup>8</sup> (entreprise)

La note d'expérience pour la formation en entreprise comprend tous les domaines de compétences opérationnelles. 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 « procès-verbal d'examen notes d'expérience pour la 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 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 2 contrôles de compétences pour la formation pratique en entreprise (entreprise) :

- Contrôle de compétence 1 (fin 2<sup>e</sup> semestre) : traitement de tous les 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 compétence 2 (fin 3<sup>e</sup> semestre) : traitement de tous les 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).

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

Les contrôles de compétences pour la formation pratique en entreprise sont reprises lors d'un changement d'entreprise ou de branche (voir également plan de formation annexe 1 « Recommandations d'exécution destinées aux cantons »). Les personnes qui répètent la dernière année ne pourront obtenir qu'une note en entreprise.<sup>9</sup>

<sup>8</sup> voir art. 21 al. 3 let. a de l'ordonnance sur la formation Assistante du commerce de détail AFP / Assistant du commerce de détail AFP.

<sup>9</sup> Voir art. 22 al. 3 de l'ordonnance sur la formation Assistante du commerce de détail AFP / Assistant du commerce de détail AFP.

## **5.2 Note d'expérience pour l'enseignement des connaissances professionnelles<sup>10</sup> (école professionnelle)**

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

Pour la note semestrielle pour l'enseignement des connaissances professionnelles, il est recommandé d'effectuer au moins deux contrôles de compétences par DCO traité. La note semestrielle correspond à la moyenne des contrôles de compétences par DCO, arrondie à une note entière ou une demi-note. 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 quatre notes semestrielles, arrondie à une note entière ou une demi-note.

## **5.3 Note d'expérience pour les cours interentreprises<sup>11</sup> (CI)**

L'accent est mis sur le domaine de compétences opérationnelles C « Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations ».

Chaque année d'apprentissage, les compétences opérationnelles du DCO C sont examinées sous la forme d'un examen complet par écrit (forme analogique ou digitale) ou de plusieurs épreuves

<sup>10</sup> Voir art. 21 al. 3 let. b de l'ordonnance sur la formation Assistante du commerce de détail AFP / Assistant du commerce de détail AFP.

<sup>11</sup> Voir art. 21 al. 3 let. c de l'ordonnance sur la formation Assistante du commerce de détail AFP / Assistant du commerce de détail AFP.

écrites d'une durée de 60-120 minutes. Le contrôle des compétences CI comprend les trois parties suivantes et est évalué avec des points <sup>12</sup> basés sur un certain nombre de critères :

**Partie 1 : Connaissances / compréhension** (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 (pondération : 40%).

**Partie 2 : Simulations pratiques** (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. Celles-ci sont consignées dans le cadre d'un contrôle de compétences. Après chaque unité CI, la personne en formation reçoit une note d'expérience (une note par année d'apprentissage) :

- Note cours 1 (1<sup>ère</sup> année d'apprentissage) : les points obtenus pour les parties 1, 2 et 3 sont convertis, selon la formule suivante, en une note entière ou en une demi-note en fonction de la pondération prédéfinie :

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

- Note cours 2 (2<sup>e</sup> année d'apprentissage) : les points obtenus pour les parties 1, 2 et 3 sont convertis, selon la formule suivante, en une note entière ou en une demi-note en fonction de la pondération prédéfinie :

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

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 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

<sup>12</sup> Les évaluations des parties 1, 2 et 3 peuvent être communiquées aux personnes en formation et à l'entreprise, à titre indicatif, sous la forme de points ou de notes par la branche de formation et d'examen concernée.

CI (voir également plan de formation annexe 1 « Recommandations d'exécution destinées 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.<sup>13</sup>

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**

La structure définitive ainsi que les tâches et compétences sont encore à élaborer en collaboration avec la CSFP / le CSFO.

Sera complété.

#### **6.1.1 Commission suisse d'examens**

A définir avec la CSFP / le CSFO.

Sera complété.

#### **6.1.2 Sous-commission linguistique et régionale**

A définir avec la CSFP / le CSFO.

Sera complété.

#### **6.1.3 Commission spécialisée TPP FCS**

A définir avec les branches F+E.

Sera complété.

### **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.

---

<sup>13</sup> Voir art. 22 al. 5 de l'ordonnance sur la formation Assistante du commerce de détail AFP / Assistant du commerce de détail AFP.

## 6.6 Répétition d'un examen

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

## 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.

## Entrée en vigueur

Les présentes dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final pour les assitant(e)s 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 assitant(e)s du commerce de détail lors de sa réunion des 31 janvier et 30 mars 2022.

**Annexe: Liste des modèles**

<b>Documents</b>	<b>Source</b>
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 <sup>e</sup> partie : compétence sociale)	Formation du Commerce de détail Suisse (FCS) www.bds-fcs.ch
Formulaire des notes pour la procédure de qualification des assistant-e-s du commerce de détail CFC En cours de rédaction.	<a href="http://qv.berufsbildung.ch">http://qv.berufsbildung.ch</a>
Feuilles de notes pour calculer la note d'expérience (en cours de rédaction) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Feuille de notes de l'école professionnelle</li> <li>- Feuille de notes des cours interentreprises</li> <li>- Feuille de notes de la formation pratique en entreprise</li> </ul>	<a href="http://qv.berufsbildung.ch">http://qv.berufsbildung.ch</a>