
vente 2022+

Concept « Cours interentreprises »

Etat : 25.09.2019

I. Situation initiale

- Des connaissances approfondies et appliquées sur les produits et prestations sont essentielles pour garantir un avenir prometteur du commerce de détail stationnaire et pour se démarquer du commerce en ligne.
- Pour ce qui concerne les connaissances de base et étendues sur les produits et prestations, il n'y a pas eu de différences entre les compétences requises au quotidien des gestionnaires (CFC) et des assistant-e-s (AFP) du commerce de détail.
- Pour les gestionnaires du commerce de détail (CFC), il est important d'appliquer leurs connaissances des produits et des prestations aussi bien lors des entretiens de vente spécifiques avec des clients exigeants que pour la création d'un univers événementiel à l'intention des clients et les promotions de vente.
- La transmission des compétences opérationnelles spécifiques dans le domaine du commerce en ligne requiert une grande proximité avec la pratique (domaine spécifique commerce en ligne) et représente des défis organisationnels (structure des quantités).
- La connaissance générale de la branche (60 leçons à l'école professionnelle) sera abandonnée.

II. Concept

- Les développements/tendances intersectoriels, aptitudes d'investigation, l'évaluation critique d'informations ainsi que l'aptitude de raconter des histoires sont des matières enseignées à l'école professionnelle.
- Les exigences spécifiques à la branche telles que les connaissances des produits et des prestations, les connaissances liées aux particularités et au traitement des produits, les caractéristiques des produits et les besoins des clients, la présentation des produits et le développement de la branche sont développées dans le domaine de compétence opérationnelle C (intégrer et faire évoluer les connaissances sur les produits et prestations) dans le cadre des cours interentreprises spécifiques à la branche. Ces cours contiennent des objectifs de performance identiques pour les apprenants CFC et AFP. Les méthodes de cours sont basiques et analytiques – il est possible d'avoir plusieurs spécialisations à l'intérieur d'une branche.
- Deux domaines spécifiques sont prévus en 3^e année de la formation initiale CFC pour les lieux de formation entreprise et CIE. En fonction de la situation de l'entreprise, les apprenants choisissent l'une des deux options au début de leur formation :
 - Domaine spécifique « Conception d'expériences d'achat »
Axes : entretiens de vente avec des clients exigeants ; expériences de vente orientées vers les produits et prestations ; contribuer à l'organisation d'événements clients et aux promotions de vente. Pour ce domaine, les CIE sont organisés par la branche de formation et d'examen en question.
 - Domaine spécifique « Gérer des magasins en ligne »
Axes : Gérer et présenter les données des articles pour le magasin en ligne ; analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients ; gérer les processus du magasin en ligne. Pour ce domaine, les CIE sont organisés par FCS et s'adressent à toutes les branches.

- Jours CIE AFP et CFC :
 - 6 jours en 1^{ère} année d'apprentissage (dom. CP C)
 - 4 jours en 2^e année d'apprentissage (dom. CP C)
- Jours CIE supplémentaires pour CFC (domaine spécifique)
 - 4 jours en 3^e année d'apprentissage (dom. CP E ou F F)

III. Etapes du processus

| | |
|-------------------|--|
| 31.02.-28.03.2018 | Workshops avec les entreprises des 28 branches de formation et d'examen du commerce de détail |
| 04.2018 | Validation en ligne des compétences d'avenir |
| 20.08.2018 | Kick-Off consultation des profils d'activité AFP/CFC pour les branches du commerce de détail |
| 14.11.2018 | Information et échange avec les branches du commerce de détail |
| 05.12.2018 | Quo vadis « Connaissances générales de la branche » - discussion avec les coordinateurs des groupes de branche |
| 09.01.2019 | 1 ^{ère} séance groupe de travail « CIE/connaissances générales de la branche » |
| 18.01.2019 | Séance équipe centrale |
| 23.01.-28.02.2019 | Discussion du concept générale « CIE/connaissances générales de la branche » par la direction du projet avec les 10 groupes de branche |
| 03.2019 | Elaboration structure de base des objectifs CIE et du plan de formation pour le domaine CP C |
| 20.03.2019 | 2 ^e séance groupe de travail « CIE/ connaissances générales de la branche » |
| 27.03.2019 | Information et échange avec les branches de formation et d'examen du commerce de détail |
| 17.04.2019 | Séance équipe centrale |
| 06.05.2019 | Séance coordinateurs des groupes de branche |
| 14.05.2019 | Séance commission F&Q commerce de détail |
| 17.05.2019 | Séance comité directeur FCS |
| 04./14.06.2019 | Formations « Train-the-trainer », « Objectifs CIE » avec les représentants des branches du commerce de détail |
| 06.06.2019 | Séance équipe centrale |
| 28.06.2019 | Séance comité directeur FCS |
| 15.07.2019 | 3 ^e séance groupe de travail « CIE/ connaissances générales de la branche » |
| 16.07.2019 | Séance équipe centrale |
| 29.08.2019 | Séance, décision réservée au comité directeur FCS |
| 25.09.2019 | Information, échange et décision des branches de formation et d'examen du commerce de détail |

IV. CDP-Catalogue des critères pour l'augmentation des jours CIE

La valeur indicative est de 8 jours CIE par jour d'apprentissage.

- Cette valeur est nettement inférieure pour les métiers du commerce de détail, même après la réforme vente 2022+.

L'introduction de nouveaux contenus supplémentaires pour une même durée d'apprentissage conditionne la suppression de contenus surannés et ne justifie pas une augmentation des jours CIE.

- La réforme vente 2022+ supprime 60 leçons de connaissances générales de la branche (=6,6 jours CIE), qui servaient de base pour les CIE. Le domaine de compétence professionnelle C contient 10 jours CIE pour la formation CFC et la formation AFP (jusqu'à présent 8 jours CIE pour AFP et 10 jours CIE pour CFC). Il absorbe entièrement la suppression des 60 leçons des connaissances générales. Cela signifie en d'autres termes que des contenus CIE ont considérablement été supprimés.
- Les domaines spécifiques (domaines CP E et F) comprennent 4 jours CIE supplémentaires pour le CFC. Ils correspondent aux exigences du marché du travail et d'avenir du commerce de détail et ont de nouveaux contenus (commerce en ligne, expériences d'achat).

Approbation soutenue par les entreprises pour ce qui concerne les jours CIE

- La présente solution a été largement discutée avec les entreprises et soutenue par tous les membres FCS étant donné que les entreprises y voient une plus-value. Un nombre considérable d'entreprises souhaitait une compensation intégrale par les CIE des 60 leçons des connaissances générales de la branche supprimées.

Les contenus de formation CIE doivent également être transmis sur d'autres lieux de formation

- Tous les objectifs de performance CIE du domaine de compétence professionnelle C (formation CFC et AFP) ont un rapport direct avec les objectifs d'entreprise et avec les objectifs de performance scolaires.
- Dans les domaines de compétence professionnelle E et F pour la formation CFC, un rapport direct avec un objectif d'entreprise est donné pour chaque objectif CIE. Au vu de la création des domaines spécifiques, il n'y a pas d'objectifs scolaires dans ces domaines de compétence.

Les CIE ne doivent transmettre que des contenus pouvant être couverts également par les entreprises formatrices

- Tous les objectifs de performance CIE ont un rapport avec les objectifs d'entreprise. Ils couvrent le noyau des formations initiales du commerce de détail et doivent être formés par toutes les entreprises formatrices dans le commerce de détail.