



## **Plan de formation**

relatif à l'ordonnance du SEFRI du [date d'édiction de la nouvelle orfo] sur la formation professionnelle initiale de

### **Assistant / Assistante du commerce de détail avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)**

du [date d'élaboration et de signature du plan de formation par l'Ortra, cf. p. 10 du présent document]

N° de la profession [numéro]

## Table des matières

<b>1. Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Bases de la pédagogie professionnelle</b> .....	<b>4</b>
2.1. Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles .....	4
2.2. Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle.....	5
2.3. Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom) .....	5
2.4. Collaboration entre les lieux de formation .....	6
<b>3. Profil de qualification</b> .....	<b>7</b>
3.1. Profil de la profession .....	7
3.2. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles .....	9
3.3. Niveau d'exigences de la profession .....	10
<b>4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation</b> .....	<b>11</b>
Domaine de compétences opérationnelles a: Création de relations clients.....	11
Domaine de compétences opérationnelles b: Gestion et présentation des produits et prestations .....	16
Domaine de compétences opérationnelles c: Intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations .....	19
Domaine de compétences opérationnelles d: Interaction au sein de l'entreprise et dans la branche .....	22
<b>Élaboration</b> .....	<b>25</b>
<b>Annexe 1: Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité</b> .....	<b>26</b>
<b>Annexe 2: Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé</b> .....	<b>27</b>

## Liste des abréviations

<b>AFP</b>	Attestation fédérale de formation professionnelle
<b>CFC</b>	Certificat fédéral de capacité
<b>CI</b>	Cours interentreprises
<b>CSFO</b>	Centre suisse de services Formation professionnelle   orientation professionnelle, universitaire et de carrière
<b>CSFP</b>	Conférence suisse des offices de la formation professionnelle
<b>LFP</b>	Loi fédérale sur la formation professionnelle, 2004
<b>[OFEV]</b>	<b>Office fédéral de l'environnement]</b>
<b>OFPr</b>	Ordonnance sur la formation professionnelle, 2004
<b>[OFSP]</b>	<b>Office fédéral de la santé publique]</b>
<b>Orfo</b>	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation)
<b>Ortra</b>	Organisation du monde du travail (association professionnelle)
<b>[SECO]</b>	<b>Secrétariat d'État à l'économie]</b>
<b>SEFRI</b>	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
<b>[Suva]</b>	<b>Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents]</b>

## 1. Introduction

En tant qu'instrument servant à promouvoir la qualité <sup>1</sup> de la formation professionnelle initiale d'assistant / assistante du commerce de détail avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP), le plan de formation décrit les compétences opérationnelles que les personnes doivent avoir acquises à la fin de leur formation. Dans le même temps, il sert de base aux responsables de la formation professionnelle dans les entreprises formatrices, les écoles professionnelles et les cours interentreprises pour la planification et l'organisation de la formation.

Le plan de formation est aussi un guide auquel les personnes en formation peuvent se reporter.

---

<sup>1</sup> voir. Art. 12 al. 1 let. c de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr) et l'art. 25 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'Assistant / Assistante du commerce de détail avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP).

## 2. Bases de la pédagogie professionnelle

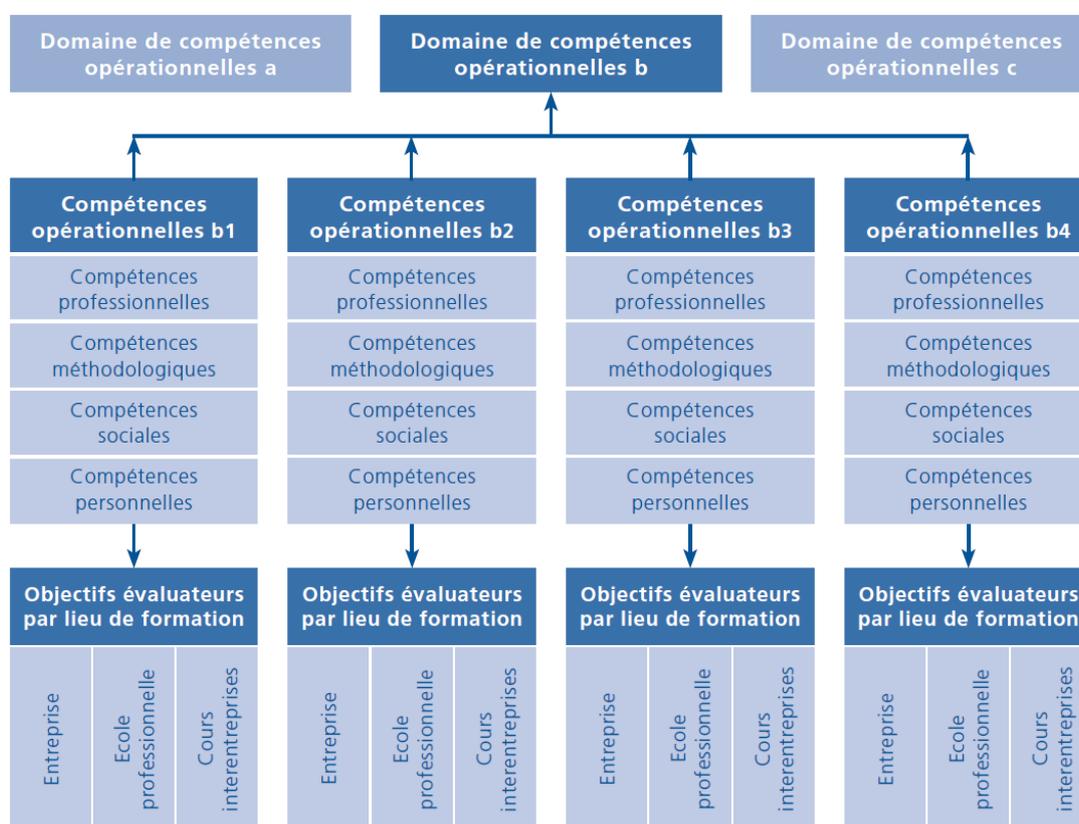
### 2.1er Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles

Le présent plan de formation constitue la base en matière de pédagogie professionnelle pour la formation professionnelle initiale d'Assistant / Assistante du commerce de détail.

Le but de la formation professionnelle initiale est l'acquisition de compétences permettant de gérer des situations professionnelles courantes. Pour ce faire, les personnes en formation développent les compétences opérationnelles décrites dans ce plan de formation tout au long de leur apprentissage. Ces compétences ont valeur d'exigences minimales pour la formation. Elles délimitent ce qui peut être évalué lors des procédures de qualification.

Le plan de formation précise les compétences opérationnelles à acquérir. Ces compétences sont présentées sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs.

*Représentation schématique des domaines de compétences opérationnelles, des compétences opérationnelles et des objectifs évaluateurs par lieu de formation*



La profession d'Assistant / Assistante du commerce de détail comprend **quatre aines de compétences opérationnelles**. Ces domaines définissent et justifient les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres.

Exemple: Création de relations clients

Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Le domaine de compétences opérationnelles a « Création de relations clients » regroupe ainsi quatre compétences opérationnelles correspondant à des situations professionnelles typiques. Y est décrit le comportement que l'on peut attendre des apprenants dans cette situation. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions : les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, les compétences personnelles et les compétences sociales (voir chap. 2.2). Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs.

Les compétences opérationnelles sont traduites en **objectifs évaluateurs par lieu de formation**, garantissant ainsi la contribution de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des cours interentreprises à l'acquisition des différentes compétences opérationnelles. Ces objectifs sont reliés entre eux de manière cohérente afin d'instaurer une collaboration effective entre les lieux de formation (voir chap. 2.4).

## 2.2e Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les assistant-e-s du commerce de détail aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'ils acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur les trois lieux de formation, c'est-à-dire aussi bien au sein de l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle ou dans le cadre des cours interentreprises. Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions.

### Compétence opérationnelle



## 2.3e Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)

Chaque objectif évaluateur est évalué à l'aune d'un niveau taxonomique (6 niveaux de complexité: C1 à C6). Ces niveaux traduisent la complexité des objectifs évaluateurs. Ils sont définis comme suit:

Niveau	Opération	Description
C1	Savoir	Les assistant-e-s du commerce de détail restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires. <i>Exemple : Ils indiquent les bases légales concernant le marquage des produits, prestations et des prix.</i>
C2	Comprendre	Les assistant-e-s du commerce de détail expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. <i>Exemple : Ils expliquent les processus de travail typiques d'une entreprise.</i>
C3	Appliquer	Les assistant-e-s du commerce de détail mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles. <i>Exemple : Ils calculent les changements de prix..</i>

<b>C4</b>	<b>Analyser</b>	Les assistant-e-s du commerce de détail analysent une situation complexe: ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles. <i>Exemple : Ils analysent les besoins des clients par le biais des mesures de communication effectives et adaptées au canal.</i>
<b>C5</b>	<b>Synthétiser</b>	Les assistant-e-s du commerce de détail combinent les différents éléments d'une situation et les assemblent en un tout. <i>Exemple : Ils présentent de façon convaincante l'offre de produits et prestations adaptés aux besoins des clients.</i>
<b>C6</b>	<b>Évaluer</b>	Les assistant-e-s du commerce de détail évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés. <i>C6- Les objectifs évaluateurs ne sont pas intégrés dans le plan de formation.</i>

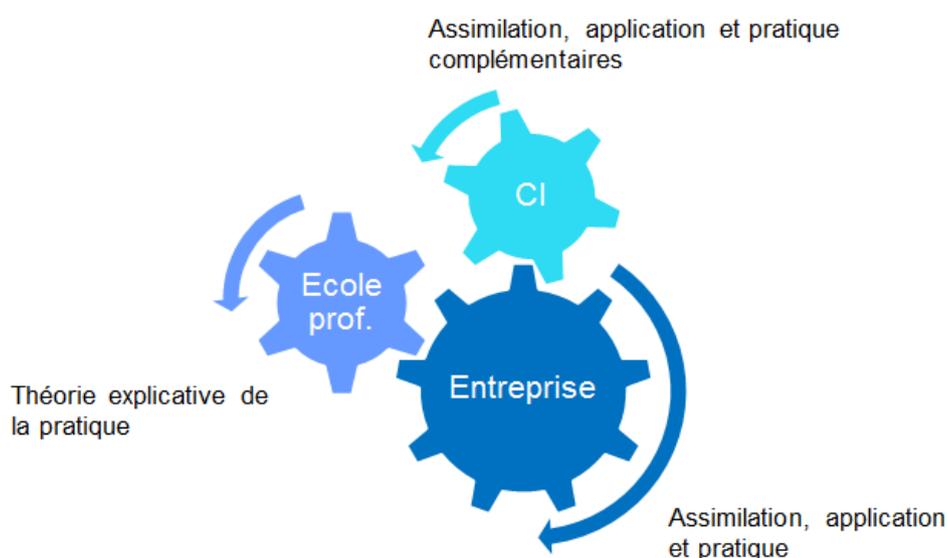
## 2.4e Collaboration entre les lieux de formation

La coordination et la coopération entre les lieux de formation (concernant les contenus, les méthodes de travail, la planification, les usages de la profession) sont deux gages de réussite essentiels pour la formation professionnelle initiale. Les personnes en formation ont besoin d'être soutenues pendant toute la durée de leur apprentissage afin de parvenir à faire le lien entre la théorie et la pratique. D'où l'importance de la collaboration entre les lieux de formation et de la responsabilité qui incombe aux trois lieux de formation dans la transmission des compétences opérationnelles. Chaque lieu de formation participe à cette tâche commune en tenant compte de la contribution des autres lieux de formation. Ce principe de collaboration permet à chaque lieu de formation de faire en permanence le point sur sa propre contribution et de l'optimiser en conséquence. C'est là un moyen d'améliorer la qualité de la formation professionnelle initiale.

Le rôle de chaque lieu de formation peut être résumé comme suit:

- **Entreprise formatrice:** dans le système dual, la formation à la pratique professionnelle a lieu dans l'entreprise formatrice, au sein d'un réseau d'entreprises formatrices, dans une école de métiers ou de commerce, ou dans toute autre institution reconnue compétente en la matière et permettant aux personnes en formation d'acquérir les aptitudes pratiques liées à la profession choisie.
- **École professionnelle:** elle dispense la formation scolaire, qui comprend l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et de l'éducation physique.
- **Cours interentreprises:** ils visent l'acquisition d'aptitudes de base et complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.

Les interactions entre les lieux de formation peuvent être représentées comme suit:



La mise en place d'une coopération réussie entre les lieux de formation repose sur les instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale (voir annexe).

### **3. Profil de qualification**

Le profil de qualification décrit le profil professionnel ainsi que les compétences opérationnelles à acquérir et le niveau d'exigences de la profession. Il indique les qualifications que les assistant-e-s du commerce de détail doivent posséder pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

En plus de décrire les compétences opérationnelles, le profil de qualification sert de base pour l'élaboration de la procédure de qualification. Il permet en outre la classification du diplôme de la formation professionnelle correspondant dans le cadre national des certifications de la Suisse (CNC formation professionnelle) et l'élaboration du supplément descriptif du certificat.

#### **3.1. Profil de la profession**

Les assistantes et assistants du commerce de détail avec AFP conseillent, soutiennent et servent les clientes et les clients via les divers canaux de communication. Ils mènent des entretiens de conseil et de vente. De plus, ils collaborent, sous instructions, aux processus d'entreprise et de gestion de marchandises.

##### **Domaine d'activité**

Les assistantes et assistants du commerce de détail travaillent dans des entreprises de tailles différentes et actives dans des secteurs d'activités les plus divers. Leur lieu d'intervention varie entre le magasin (vente stationnaire ou en ligne) et le bureau ou l'entrepôt pour la gestion des processus d'entreprise et de marchandises.

##### **Principales compétences opérationnelles**

Les assistantes et assistants du commerce de détail sont actifs dans les domaines suivants. Ils ...

- créent des contacts et des relations avec la clientèle sur divers canaux,
- mènent des entretiens de vente avec les clients,
- analysent les besoins des clients et présentent des solutions,
- collaborent, sous instructions, dans les processus d'entreprise et de gestion de marchandises en utilisant les diverses technologies,
- identifient les évolutions actuelles dans leur branche et les intègrent, sous instructions, dans leur quotidien professionnel,
- interagissent au sein de l'entreprise et dans la branche sur les divers canaux,
- travaillent, sous instructions, au sein de plusieurs équipes en magasin, au bureau ou à l'entrepôt.

Les assistantes et assistants du commerce de détail abordent la clientèle de façon active, analysent leurs besoins et construisent sur les divers canaux une relation personnelle avec leurs clients, toujours avec la perspective de présenter une solution. Ils concluent avec succès leurs ventes et traitent les demandes des clients.

Ils collaborent, sous instructions, dans les processus de gestion de marchandises tout en se servant des données et informations clients ainsi que des technologies utilisées par l'entreprise. Ils présentent la gamme des produits, sous instructions, avec les moyens technologiques mis à leur disposition et organisent leurs tâches.

Les assistantes et assistants du commerce de détail disposent de larges connaissances sur les produits et prestations proposés par leur entreprise. Ils se tiennent constamment au courant des évolutions actuelles dans leur branche. Dans l'élaboration des produits et la fourniture des prestations, ils tiennent compte des besoins de la clientèle.

Ils communiquent avec les interlocuteurs internes via divers canaux et travaillent au sein de plusieurs équipes. Ils agissent sous instructions tout en respectant les conditions cadres de l'entreprise. Ils identifient les évolutions opérationnelles et assument volontiers de nouvelles tâches selon les instructions qu'ils reçoivent.

## **Exercice de la profession**

Les assistantes et assistants du commerce de détail travaillent dans des magasins de vente, des entreprises multisites, des grands magasins ou auprès de gros distributeurs. Afin d'être à même d'exécuter les travaux de façon compétente, outre le fait de disposer de bonnes connaissances professionnelles, ils ont plaisir au contact avec les gens, cultivent les bonnes manières et disposent d'une grande flexibilité. Les assistantes et assistants du commerce de détail sont des professionnels ouverts au changement ainsi qu'aux évolutions, ils sont créatifs et disposent de bonnes connaissances des produits et prestations proposés par leur entreprise. Pour effectuer leurs tâches quotidiennes au travail, des connaissances techniques, de l'intérêt aux tendances et évolutions ainsi que des idées créatives sont nécessaires pour satisfaire aux multiples besoins des clients. Ils s'intègrent de façon constructive dans des équipes interdisciplinaires et mettent en pratique consciencieusement les directives de l'entreprise ainsi que les prescriptions en matière de protection au travail, de santé et d'hygiène. Au terme de la formation professionnelle initiale, ils ont la possibilité d'effectuer une formation raccourcie en vue de l'obtention du certificat de gestionnaire du commerce de détail.

## **Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture**

Les assistantes et assistants du commerce de détail sont une partie importante de la société de consommation actuelle. Dans l'ère de la digitalisation et du commerce en ligne, ils communiquent avec les clients sur le net et dans le magasin de vente, ils répondent sur tous les canaux individuellement à tous les souhaits des clients et sont les interlocuteurs pour les diverses préoccupations de ceux-ci.

De par leur travail, ils contribuent à la croissance de la consommation et la production économique. Ils informent la clientèle des aspects technologiques et des aspects liés à la durabilité en relation avec leurs produits et leurs prestations.

## **Culture générale**

La culture générale développe les compétences dans la première langue nationale ainsi que les connaissances fondamentales des aspects sociaux, économiques, juridiques, technologiques et écologiques. Combinée avec les compétences professionnelles, la culture générale fournit une bonne base pour exercer son métier avec succès et pour évoluer sur le marché du travail.

### 3.2. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →			
a	Création de relations clients	a1: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail	a2: Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions	a3: Conclure l'entretien de vente et faire le suivi	a4: Traiter les demandes clients du commerce de détail sur différents canaux
b	Gestion et présentation des produits et prestations	b1: Mettre en œuvre, selon instructions, les tâches du processus de gestion de marchandises	b2: Présenter, selon instructions, les produits et prestations pour le commerce de détail d'une façon respectueuse des besoins des clients	b3: Traiter, selon instructions, les données clients et informations	
c	Intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	c1: S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche	c2: Elaborer les produits de la branche ou fournir des prestations orientées vers le client	c3: Identifier les évolutions actuelles dans la branche et les intégrer, selon instructions, dans le quotidien professionnel	
d	Interaction au sein de l'entreprise et dans la branche	d1: Assurer le flux des informations sur tous les canaux	d2: Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail	d3: Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches selon instructions	d4: Organiser ses propres tâches du commerce de détail selon les instructions reçues

### **3.3. Niveau d'exigences de la profession**

Le niveau d'exigence de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation à l'aide des objectifs évaluateurs déterminés à partir des compétences opérationnelles pour les trois lieux de formation. Outre les compétences opérationnelles, la formation professionnelle initiale englobe également l'enseignement de la culture générale conformément à 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).

## 4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation

Ce chapitre décrit les compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Les instruments servant à promouvoir la qualité, qui sont répertoriés dans l'annexe, viennent soutenir la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et encourager la coopération entre les trois lieux de formation.

### Domaine de compétences opérationnelles a: Création de relations clients

#### Compétence opérationnelle a1: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail

Les assistantes et assistants du commerce de détail accueillent chaleureusement leurs clientes et clients dans la langue nationale locale ou dans la une langue étrangère. Ils répondent à leurs souhaits de façon serviable tout en créant une atmosphère de vente positive. Les assistantes et assistants du commerce de détail informent leurs clientes et clients en cas de retards ou d'autres situations particulières. Ils répondent aux questions des clientes et clients à leur satisfaction. Lorsque les clientes et clients sont insatisfaits, les assistantes et assistants du commerce de détail réagissent avec calme et restent orientés service.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle
a1.entreprise1 Ils accueillent de façon prévenante les clientes et clients via les divers canaux de communication. (C3)	a1.ep1a Ils appliquent les aspects essentiels du premier contact clients. (C3)  a1.ep1b Ils utilisent la communication non verbale de façon ciblée. (C3)  a1.ep1c Dans le contact avec le client, ils agissent en tenant compte des différences culturelles. (C3)
a1.entreprise2 Ils traitent de façon serviable les souhaits des clientes et clients via les divers canaux de communication. (C3)	a1.ep2a Ils utilisent les formes et techniques de communication les plus fréquentes en fonction de leur interlocuteur. (C3)  a1.ep2b Ils utilisent les canaux de communication courants en fonction de la situation. (C3)
a1.entreprise3 Ils informent de façon fiable les clientes et clients en cas de délais d'attente, de commandes multiples ainsi que dans les situations particulières. (C3)	---
a1.entreprise4 Ils reconnaissent tout mécontentement ou l'impatience des clientes et clients et prennent les mesures adéquates. (C4)	a1.ep4a Ils réagissent aux signaux de la communication verbale et non verbale d'un interlocuteur. (C4)

<p>a1.entreprise5 Lors du premier contact client, ils communiquent oralement ou par écrit, dans la langue nationale locale ou dans une langue étrangère. (C3)</p>	<p>a1.ep5a Ils communiquent aussi bien oralement que par écrit de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)</p> <p>a1.ep5b Ils communiquent aussi bien oralement que par écrit dans une langue étrangère (niveau A2). (C3)</p>
<p>a1.entreprise6 En cas de besoin, ils font appel à l'appui d'autres membres de leur équipe lors du premier contact client. (C3)</p>	<p>---</p>

**Compétence opérationnelle a2: Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions**

Les assistantes et assistants du commerce de détail analysent les besoins des clients dans la langue nationale locale ou dans une langue étrangère. Ils présentent ensuite des solutions appropriées et mettent en avant leurs avantages pour le client. Ils motivent les clients en leur transmettant les informations sous la forme d'une histoire tout en se servant des technologies et médias. Ils répondent ouvertement et respectueusement aux oppositions des clients. Ils maintiennent une expérience d'achat positive durant toute la durée du contact avec le client.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle
<p>a2.entreprise1 Avec une attitude ouverte et aimable, ils créent une atmosphère de confiance. (C3)</p>	<p>a2.ep1a Ils construisent une atmosphère de confiance vis-à-vis des clientes et clients. (C3)</p>
<p>a2.entreprise2 Ils analysent les besoins des clients au moyen de mesures de communication effectives et adaptées au canal. (C4)</p>	<p>a2.ep2a Dans l'analyse des besoins, ils appliquent les techniques d'interrogation et d'entretien courantes. (C3)</p>
<p>a2.entreprise3 Ils présentent de façon convaincante les offres de produits et prestations adaptées aux besoins des clients. (C5)</p>	<p>a2.ep3a Ils justifient les différences et variations de prix auprès des clients. (C3)</p> <p>a2.ep3b Ils appliquent les méthodes du « storytelling » en fonction de leur interlocuteur. (C3)</p>
<p>a2.entreprise4 Dans leur offre, ils font un rapport avec les aspects écologiques et durables. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>a2.entreprise5 Ils créent une expérience d'achat pour les clients avec si possible diverses perceptions sensorielles. (C3)</p>	<p>a2.ep5a Ils identifient les aspects essentiels d'une expérience d'achat positive. (C3)</p>
<p>a2.entreprise6 Sur place ou via des canaux de communication, ils présentent des offres complémentaires ou connexes adéquates. (C3)</p>	<p>---</p>

<p>a2.entreprise7 Dans l'analyse des besoins clients et la présentation de l'offre, ils communiquent oralement et par écrit avec les clients dans la langue nationale locale ou dans une langue étrangère. (C3)</p>	<p>a2.ep7a Ils communiquent oralement et par écrit et de façon sûre dans la langue nationale locale. (C3) a2.ep7b Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau A2). (C3)</p>
---	---

**Compétence opérationnelle a3: Conclure l'entretien de vente et faire le suivi**

Les assistantes et assistants du commerce de détail concluent la vente dans la langue nationale locale ou dans une langue étrangère au bon moment. Ils s'occupent du processus de paiement et utilisent les systèmes de cartes clients ainsi que les programmes de fidélisation en fonction des souhaits de la cliente ou du client. Ils veillent à créer une atmosphère positive pour conclure la vente avec des prestations supplémentaires. De plus, ils protègent les produits contre le vol et ils gèrent les vols en faisant appel à leur supérieur.

Dans une idée de développement continu, les assistantes et assistants du commerce de détail analysent les feedbacks des clients quant à leurs conseils et élaborent des idées d'amélioration pour leurs futurs entretiens de vente avec les clients.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle
<p>a3.entreprise1 Ils concluent l'entretien de vente au bon moment et en tenant compte des base légales. (C3)</p>	<p>a3.ep1a Ils reconnaissent le bon moment pour conclure la vente. (C3) a3.ep1b Ils vérifient si les éléments essentiels du contrats sont respectés. (C3) a3.ep1c Ils appliquent la méthodologie de la conclusion et le suivi d'un entretien de vente. (C3)</p>
<p>a3.entreprise2 Pour le paiement, ils appliquent les modes de paiement, systèmes de cartes clients et programmes de fidélisation à l'avantage de la cliente ou du client et utilisés dans leur entreprise. (C3)</p>	<p>a3.ep2a Ils expliquent les modes de paiement courants. (C2) a3.ep2b Ils présentent les programmes de fidélisation courants avec la forme de communication adaptée. (C3)</p>
<p>a3.entreprise3 Ils calculent les changements de prix. (C3)</p>	<p>a3.ep3a Ils effectuent les opérations de calculs de base. (C3) a3.ep3b Ils expliquent les divers changements de prix. (C2) a3.ep3c Ils calculent les changements de prix. (C3)</p>
<p>a3.entreprise4 Ils résolvent des pannes techniques simples. (C3) a3.entreprise5 Si besoin, ils font appel à une aide externe en cas d'une panne technique. (C3)</p>	<p>---</p>

a3.entreprise6 Lors du départ du client, ils créent une atmosphère positive pour conclure l'entretien. (C3)	a3.ep6a Ils identifient les éléments essentiels pour conclure positivement une expérience d'achat. (C3)
a3. entreprise7 Ils acceptent les feedbacks des clientes et clients ainsi que de leur supérieur quant à leurs entretiens de vente et de conseils et prennent les mesures d'amélioration adéquates. (C4)	a3.ep7a Ils étudient leur comportement durant les entretiens de vente et de conseils et en déduisent les possibilités évolutives. (C4)
a3.entreprise8 Durant la conclusion de la vente, ils communiquent oralement ou par écrit avec leurs clientes et client dans la langue nationale locale ou dans une langue étrangère. (C3)	a3.ep8a Ils communiquent oralement et par écrit et de façon sûre dans la langue nationale locale. (C3)  a3.ep8b Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau A2). (C3)
a3.entreprise9 Ils mettent en œuvre les mesure de prévention contre le vol. (C3)  a3.entreprise10 Ils gèrent les vols avec assurance et en faisant appel à leur supérieur. (C3)	a3.ep9a Ils expliquent les mesures de prévention courantes contre le vol. (C2)  a3.ep10a Dans un cas suspect, ils réagissent et communiquent avec assurance. (C3)

**Compétence opérationnelle a4: Traiter les demandes clients du commerce de détail sur différents canaux**

Les assistantes et assistants du commerce de détail traitent les demandes clients dans une langue nationale locale ou dans une langue étrangère. Ils se placent pour ce faire à tout moment et via tous les canaux opérationnels, dans la fonction d'ambassadeur de leur entreprise.

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>
a4.entreprise1 Ils traitent rapidement les demandes clients relatives aux produits et livraison ainsi que techniques. (C3)	a4.ep1a Ils répondent aux demandes clients par écrit ou oralement. (C3)
a4.entreprise2 Pour ce faire, ils utilisent les formes et canaux de communication disponibles (y.c. le système de gestion de magasin en ligne) et en tenant compte des bases légales. (C3)	a4.ep2a Ils choisissent les outils et canaux de communication permettant le meilleur impact possible des contenus. (C3)  a4.ep2b Dans l'utilisation des canaux usuels de communication, ils respectent les bases légales, en particulier en matière de protection des données et de droit d'auteur. (C3)
a4.entreprise3 Ils communiquent via tous les canaux de communication dans leur rôle d'ambassadeur en donnant une image positive de leur entreprise. (C3)	---

<p>a4.entreprise4 Ils conçoivent et défendent consciemment leur présentation professionnelle sur les réseaux sociaux. (C4)</p>	<p>a4.ep4a Ils utilisent les réseaux sociaux. (C3)</p> <p>a4.ep4b Ils reconnaissent l'effet de leur présentation sur les réseaux sociaux et le conçoivent en tant que professionnel. (C4)</p>
<p>a4.entreprise5 Ils traitent les demandes clients oralement et par écrit dans une langue nationale locale ou une langue étrangère. (C3)</p>	<p>a4.ep5a Ils communiquent oralement et par écrit et de façon sûre dans la langue nationale locale. (C3)</p> <p>a4.ep5b Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau A2). (C3)</p>

## Domaine de compétences opérationnelles b: Gestion et présentation des produits et prestations

### Compétence opérationnelle b1: Mettre en œuvre, selon instructions, les tâches du processus de gestion de marchandises

Dans le processus de gestion de marchandises, les assistantes et assistants du commerce de détail agissent en prenant en considération les coûts et les ressources. Ils vérifient les marchandises livrées et réagissent lorsque celles-ci sont endommagées ou incorrectes. Ils effectuent ensuite le tri et le marquage des marchandises. Les assistantes et assistants du commerce de détail gèrent les stocks et s'occupent des marchandises sortantes. Ce faisant, ils agissent dans le cadre des processus de travail internes et en partie selon les instructions données par leur supérieur.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle
b1.entreprise1 Ils réceptionnent les marchandises livrées et, en cas d'erreurs ou de marchandises incorrectes, ils appliquent la procédure de l'entreprise. (C3)	b1.ep1a Ils expliquent les étapes de travail de la réception des marchandises. (C2)
b1.entreprise2 Ils trient les nouvelles marchandises et marquent le lieu de destination tel que l'entrepôt, le réfrigérateur ou le rayon. (C3)	b1.ep2a Ils expliquent les étapes de travail du marquage des marchandises. (C2)
b1.entreprise3 Ils trient les déchets et les produits recyclables. (C3)	---
b1.entreprise4 Dans la perspective de l'optimisation des stocks, ils prennent les mesures d'entente avec leur supérieur. (C3)	b1.ep4a Ils expliquent les aspects essentiels de la gestion du stock. (C2)
b1.entreprise5 Ils effectuent les tâches liées à l'inventaire. (C3)	b1.ep5a Ils expliquent les processus liés à l'inventaire. (C2)
b1.entreprise6 Selon les instructions de leur supérieur, ils traitent les sorties de marchandises depuis la commande en passant par le commissionnement jusqu'à l'expédition. (C3)	b1.ep6a Ils expliquent les étapes de travail des sorties de marchandises. (C2)
b1.entreprise7 Ils utilisent les systèmes et outils de l'entreprise dans tout le processus de gestion de marchandises. (C3)	---
b1.entreprise8 Ils gèrent les processus de travail de l'entreprise en prenant en considération les coûts et les ressources. (C3)	b1.ep8a Ils expliquent les processus de travail typiques d'une entreprise. (C2)

<p>b1.entreprise9                  Dans le cadre des processus de travail de l'entreprise, ils collaborent de façon respectueuse avec toutes les personnes concernées. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>b1.entreprise10                  Dans le cadre des processus de travail de l'entreprise, ils appliquent les dispositions légales et internes, en particulier en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C3)</p>	<p>b1.ep10a                  Ils appliquent les mesures en matière de sécurité au travail et de protection de la santé à respecter dans le processus de travail. (C3)</p>
<p>b1.entreprise11                  Dans le cadre des processus de travail de l'entreprise, ils appliquent les aspects liés au développement durable. (C3)</p>	<p>b1.ep11a                  Ils expliquent les rapports écologiques et les bases de la durabilité des processus de travail typiques d'une entreprise. (C2)</p> <p>b1.ep11b                  Ils décrivent les principales sources de consommation d'énergie et de matériaux dans le commerce de détail ainsi que des mesures simples permettant de réduire la consommation. (C2)</p>

**Compétence opérationnelle b2: Présenter, selon instructions, les produits et prestations pour le commerce de détail d'une façon respectueuse des besoins des clients**

Les assistantes et assistants du commerce de détail présentent leurs produits, prestations, actions et promotions de façon à ce que les clients soient visuellement interpellés. En utilisant les médias et technologies, les assistantes et assistants du commerce de détail contribuent à une expérience émotionnelle à l'intention des clientes et clients. Ils exécutent leurs tâches d'entente avec leur supérieur.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle
<p>b2.entreprise1 Ils placent les produits, prestations, actions et promotions au point de vente (lieu de vente). (C3)</p> <p>b2.entreprise2 Pour ce faire, d'entente avec leur supérieur, ils utilisent les mesures de promotion des ventes ainsi que les outils mis à disposition par l'entreprise. (C3)</p>	<p>b2.ep1a Ils appliquent les bases du placement des produits et des prestations. (C2)</p> <p>b2.ep2a Ils appliquent les mesures de promotion des ventes. (C3)</p>
<p>b2.entreprise3 Ils marquent les produits, prestations puis affichent les prix selon les instructions données par leur supérieur. (C3)</p>	<p>b2.ep3a Ils indiquent les bases légales relatives au marquage des produits, des prestations et à l'affichage des prix. (C1)</p>
<p>b2.entreprise4 Ils contribuent, d'entente avec leur supérieur, en utilisant des supports médias et techniques pour la promotion des ventes, à créer une expérience émotionnelle à l'intention de la cliente et du client. (C3)</p>	<p>b2.ep4a Ils expliquent avec quels supports médias et techniques une expérience émotionnelle peut être créée à l'intention du client. (C2)</p>

**Compétence opérationnelle b3: Traiter, selon instructions, les données clients et informations**

Les assistantes et assistants du commerce de détail saisissent et analysent les chiffres-clés, données et informations relatives aux clients, selon les instructions données par leur supérieur. Ce faisant, ils respectent les directives relatives à la protection des données, le devoir de confidentialité ainsi que d'autres directives relatives au traitement confidentiel de données sensibles.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle
<p>b3.entreprise1 Ils utilisent, selon les instructions données par leur supérieur, diverses sources d'information. (C3)</p>	<p>b3.ep1a Pour l'obtention des informations, ils utilisent les sources appropriées de manière critique et efficace. (C3)</p>
<p>b3.entreprise2 Dans la gestion des chiffres, données et informations internes, ils respectent les directives sur la protection des données, le devoir de confidentialité ainsi que les autres bases légales. (C3)</p> <p>b3.entreprise3 Ils exploitent les technologies et les réseaux sociaux conformément aux directives en matière de sécurité et de protection des données. (C3)</p>	<p>b3.ep2a Ils expliquent les directives concernant la protection des données et le devoir de confidentialité. (C2)</p> <p>b3.ep3a Ils utilisent les technologies courantes pour traiter et protéger les données sur les clients. (C3)</p>

## Domaine de compétences opérationnelles c: Intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations

### Compétence opérationnelle c1: S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche

Les assistantes et assistants 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 dans les entretiens de vente.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>c1.entreprise1 Ils recherchent des informations sur les produits et prestations de leur branche, leur entreprise et leurs concurrents. (C3)</p>	<p>c1.ep1a Ils effectuent des recherches relatives aux produits et prestations à l'aide des sources les plus courantes. (C3)</p>	<p>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)</p> <p>c1.ci1b Ils présentent graphiquement la gamme de produits ainsi que les catégories et caractéristiques des produits. (C3)</p> <p>c1.ci1c Ils décrivent les acteurs majeurs de la branche. (C2)</p>
<p>c1.entreprise2 A partir des résultats, ils sélectionnent les informations permettant de favoriser les ventes. (C4)</p>	<p>c1.ep2a Ils évaluent la qualité de leurs résultats de recherche. (C4)</p>	<p>c1.ci2a Ils évaluent de façon critique la qualité des informations en ligne spécifiques à la branche. (C4)</p> <p>c1.ci2b Ils comparent les mesures de promotion des ventes de leur entreprise avec celles des concurrents de la branche et en tirent des mesures supplémentaires à prendre au sein de leur entreprise. (C4)</p>
<p>c1.entreprise3 Ils développent des arguments de vente convaincants à l'intention de leurs clientes et clients. (C3)</p>	<p>c1.ep3a A partir des résultats de leurs recherches, ils formulent des arguments de vente convaincants. (C3)</p>	<p>c1.ci3a Pour certains produits, ils établissent un lien entre les caractéristiques des produits et les souhaits des clients. (C3)</p> <p>c1.ci3b Ils développent des histoires pour des produits et marques sélectionnés. (C3)</p>

<p>c1.entreprise4 Ils conseillent les clientes et clients sur les produits et prestations des marques proposées par leur entreprise pour ce qui concerne leur entretien, stockage, les effets sur la santé ainsi que les aspects écologiques et de durabilité. (C3)</p>	<p>---</p>	<p>c1.ci4a Ils expliquent les produits et prestations des marques proposées par leur entreprise, leur entretien, stockage, les effets sur la santé et les aspects écologiques ainsi que les dispositions légales relatives à l'utilisation des produits. (C2)</p> <p>c1.ci4b Ils évaluent les produits et prestations des marques proposées par leur entreprise en les comparant aux produits et prestations équivalents de leurs concurrents et tenant compte des traitements des produits, de leur entretien, du stockage, des effets sur la santé, des aspects écologiques et de durabilité, des labels ainsi que d'autres critères prédéfinis. (C3)</p>
<p>c1.entreprise5 Ils informent les clientes et clients de l'impact environnemental de leur produits au moment de leur production, exploitation, transport et élimination. (C3)</p>	<p>c1.ep5a Ils décrivent les effets écologiques tels que la consommation d'énergie, l'utilisation de ressources et l'impact environnemental et climatique de la production, du stockage et du transport de leurs produits. (C2)</p> <p>c1.ep5b Ils expliquent comment les produits de divers catégories doivent être éliminés ou recyclés. (C2)</p>	<p>---</p>

**Compétence opérationnelle c2: Elaborer les produits de la branche ou fournir des prestations orientées vers le client**

Les assistantes et assistants du commerce de détail conçoivent leurs produits et prestations en fonction des besoins des clients. Pour ce faire, ils transforment et affinent les produits ou assemblent des prestations dans un package personnalisé à l'intention du client.

<p><b>Objectifs évaluateurs entreprise</b></p>	<p><b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b></p>	<p><b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b></p>
<p>c2.entreprise1 Ils transforment et affinent les produits selon les spécifications du processus de fabrication, de la sécurité au travail et la protection de la santé. (C3)</p>	<p>---</p>	<p>c2.ci1a Ils décrivent les spécifications du processus de fabrication, de la sécurité au travail et de la protection de la santé. (C2)</p> <p>c2.ci1b Ils transforment et affinent les produits. (C3)</p>

c2.entreprise2 Ils choisissent avec les clientes et clients les personnalisations spécifiques des produits et prestations. (C3)	---	c2.ci2a Ils proposent pour certains produits et prestations des personnalisations selon les besoins. (C3)
c2.entreprise3 Ils réalisent les personnalisations des produits et services selon les besoins des clientes et clients. (C3)	---	c2.ci3a Ils présentent des solutions de produits et prestations, préparées selon les besoins des clientes et clients. (C3)

**Compétence opérationnelle c3: Identifier les évolutions actuelles dans la branche et les intégrer, selon instructions, dans le quotidien professionnel**

Les assistantes et assistants du commerce de détail se tiennent au courant des évolutions actuelles dans le commerce de détail. Ils collectent des informations de diverses façons et observent l'interaction des acteurs du marché. Ils discutent de leurs conclusions avec leur supérieur et les utilisent durant leurs entretiens de vente.

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
c3.entreprise1 Ils s'informent sur les évolutions actuelles, tendances et nouveautés de la branche. (C3)	c3.ep1a Ils expliquent la structure du commerce de détail et les interlocuteurs. (C2)  c3.ep1b Ils présentent les changements structurels dans le commerce de détail. (C2)  c3.ep1c Ils expliquent l'importance et le principe des certifications dans le commerce de détail. (C2)  c3.ep1d Ils font des recherches ciblées en rapport avec les évolutions en matière de durabilité. (C3)	c3.ci1a Ils s'informent sur les développements économiques dans la branche. (C3)  c3.ci1b Ils s'informent sur les développements économiques dans la branche. (C2)  c3.ci1c Ils expliquent les évolutions et conséquences en matière d'écologie et de durabilité ainsi que les labels significatifs dans leur branche. (C2)
c3.entreprise2 Ils intègrent, d'entente avec leur supérieur, leurs nouvelles connaissances sur les tendances dans les entretiens de vente. (C3)	---	c3.ci2a Ils intègrent dans leurs entretiens de conseil les informations obtenues sur les tendances et les évolutions. (C3)

## Domaine de compétences opérationnelles d: Interaction au sein de l'entreprise et dans la branche

### Compétence opérationnelle d1: Assurer le flux des informations sur tous les canaux

Au sein de l'entreprise, les assistantes et assistants du commerce de détail communiquent avec différents interlocuteurs via tous les canaux de communication de façon respectueuse, adaptée aux groupes cibles et, si nécessaire, également dans une langue étrangère. Ils agissent avec assurance dans les situations d'urgence.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle
d1.entreprise1 Ils communiquent de façon adaptée aux groupes cibles, oralement et par écrit, avec tous les interlocuteurs internes via tous les canaux de communication et, si nécessaire, également dans une langue étrangère. (C3)	d1.ep1a Ils communiquent, oralement et par écrit, avec les interlocuteurs internes via tous les canaux de communication courants, de façon respectueuse et adaptée aux groupes cibles, aussi dans une langue étrangère (niveau A2). (C3)
d1.entreprise2 Ils agissent avec assurance dans les situations d'urgence. (C3)	d1.ep2a Ils appliquent les mesures imposées pour les situations d'urgence les plus fréquentes. (C3)

### Compétence opérationnelle d2: Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail

Les assistantes et assistants du commerce de détail travaillent de façon respectueuse avec leurs collègues et s'adaptent aux changements de structure de l'équipe. Dans les situations difficiles, ils communiquent de façon à atténuer les problèmes et cherchent des solutions avec les personnes concernées. Ils acceptent les critiques et prennent les mesures d'amélioration appropriées.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle
d2.entreprise1 Ils travaillent de façon respectueuse avec tous leurs collègues. (C3)	d2.ep1a A l'aide des organigrammes, ils expliquent les fonctions essentielles pour leurs activités. (C2)
d2.entreprise2 Ils respectent les séances et discussions convenues avec leurs collègues. (C3)	d2.ep2a Ils utilisent efficacement les outils courants pour la collaboration digitale. (C3)
d2.entreprise3 Ils communiquent de façon appropriée, oralement et par écrit, avec leurs collègues dans la langue nationale locale ou dans une langue étrangère. (C3)	d2.ep3a Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau A2). (C3)
d2.entreprise4 Ils adoptent les changements de structures des équipes dans un esprit d'ouverture. (C3)	d2.ep4a Ils amènent de façon profitable leurs compétences dans les différentes équipes. (C3)
d2.entreprise5 Dans des constellations exigeantes d'équipes, ils communiquent de façon atténuante. (C3)	d2.ep5a Dans les diverses situations mouvementées, ils appliquent des techniques de communication servant à atténuer les problèmes telles que l'écoute active, les messages personnels ou des changements de perspectives. (C3)

d2.entreprise6 Dans des constellations exigeantes d'équipes, ils mettent en œuvre des solutions acceptables pour tous les participants. (C3)	---
d2.entreprise7 Ils acceptent les feedbacks de leurs collègues de façon constructive et prennent les mesures permettant d'améliorer leur collaboration. (C4)	d2.ep7a Ils évaluent leurs actions en relation avec le feedback. (C4)

**Compétence opérationnelle d3: Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches selon instructions**

Les assistantes et assistants du commerce de détail gèrent les changements au sein de l'entreprise de façon constructive et avec un esprit d'ouverture. En cas d'incertitude, ils s'adressent à leur supérieur et collaborent dans la mise en œuvre de changements. De plus, les assistantes et assistants du commerce de détail développent leurs compétences et leurs points forts en concertation avec leur supérieur.

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>
d3.entreprise1 Ils abordent les situations de changements de manière ouverte et constructive. (C3)	d3.ep1a Ils expliquent les modèles de comportement courants en matière de gestion des changements dans une entreprise. (C2)
d3.entreprise2 Ils interrogent leur supérieur en cas d'incertitudes. (C3)	
d3.entreprise3 Ils mettent en œuvre les nouvelles mesures, tâches, procédures et processus de travail internes. (C3)	---
d3.entreprise4 Ils développent leurs compétences et points forts sur la base du feedback donné par leur supérieur et discutent avec ce dernier de leurs perspectives professionnelles. (C3)	d3.ep4a Ils prennent des mesures de développement professionnel basées sur les feedbacks donnés. (C3)  d3.ep4b Selon instructions, ils formulent des objectifs réalistes ainsi que des mesures en faveur de leur développement professionnel. (C3)  d3.ep4c Ils utilisent diverses techniques d'apprentissage pour leur formation de base et continue. (C3)

**Compétence opérationnelle d4: Organiser ses propres tâches du commerce de détail selon les instructions reçues**

Les assistantes et assistants du commerce de détail planifient leurs tâches ainsi que les délais et fixent des priorités. Avec le soutien de leur supérieur, ils revoient et améliorent régulièrement leur gestion du temps. Si leurs ressources sont trop sollicitées, ils cherchent des solutions avec leur supérieur.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle
<p>d4.entreprise1 A l'aide d'outils, ils planifient les tâches et rendez-vous de l'entreprise. (C3)</p> <p>d4.entreprise2 Pour réaliser leurs tâches, ils fixent judicieusement les priorités. (C3)</p>	<p>d4.ep1a Ils planifient les délais. (C3)</p> <p>d4.ep2a Ils priorisent les tâches. (C3)</p>
<p>d4.entreprise3 Ils surveillent leur gestion du temps, leur planification ainsi que l'atteinte de leurs objectifs et prennent les mesures d'amélioration nécessaires. (C4)</p>	<p>d4.ep3a Ils surveillent leur gestion du temps, leur planification ainsi que l'atteinte de leurs objectifs et prennent les mesures d'amélioration nécessaires. (C4)</p>
<p>d4.entreprise4 Ils reconnaissent les symptômes personnels indiquant un stress psychique et physique et, en collaboration avec leur supérieur, ils prennent les mesures permettant d'améliorer leur situation professionnelle. (C3)</p>	<p>d4.ep4a Ils expliquent les signes psychiques et physiques de fatigue/surmenage ainsi que leurs conséquences. (C2)</p> <p>d4.ep4b Ils élaborent des mesures de régénération en cas de surmenage psychique et physique. (C3)</p>

## Élaboration

Le plan de formation a été élaboré par l'organisation du monde du travail signataire. Il se réfère à l'ordonnance du SEFRI du [date d'édiction de l'Orfo] sur la formation professionnelle initiale d'Assistant / Assistante du commerce de détail avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP).

Le plan de formation se base sur les dispositions transitoires de l'ordonnance sur la formation.

Berne, le [Datum]

Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS)

Le président

Le directeur

René Graf

Sven Sievi

Après examen du plan de formation, le SEFRI donne son accord.

Berne, le [date/cachet]

Secrétariat d'État à la formation,  
à la recherche et à l'innovation

Rémy Hübschi  
Vice-directeur, Chef de la division Formation professionnelle et continue

## Annexe 1: Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité

Documents	Source
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'Assistante / Assistant du commerce de détail avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP).	<i>Version électronique</i> Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation ( <a href="http://www.bvz.admin.ch">www.bvz.admin.ch</a> > Professions A-Z) <i>Version papier</i> Office fédéral des constructions et de la logistique ( <a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html">www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html</a> )
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'Assistante / Assistant du commerce de détail avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP).	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final (y compris une grille d'évaluation et éventuellement le dossier des prestations des cours interentreprises et/ou le dossier des prestations à la formation à la pratique professionnelle)	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
Dossier de formation	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
Rapport de formation	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
Exigences minimales/assortiment minimal entreprise formatrice	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
Règlement d'organisation des cours interentreprises	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS)
Coopération des lieux de formation – déroulement chronologique de la formation en entreprise et à l'école professionnelle	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
Règlement d'organisation Commission pour le développement professionnel et qualité	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
Recommandations concernant la fréquentation des cours interentreprises lors d'une formation de rattrapage selon l'art. 32 OFPr	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS)
Créneau pour les cours interentreprises	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
Dispenses pour les cours interentreprises en cas d'une formation CFC raccourcie suite à une formation initiale AFP	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS)
Catalogues des objectifs d'apprentissage des branches de formation et d'examen	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>

## Annexe 2: Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé (Etat: février 2020)

L'art. 4, al. 1, de l'ordonnance 5 du 28 septembre 2007 relative à la loi sur le travail (ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs, OLT 5 ; RS 822.115) **interdit de manière générale d'employer des jeunes à des travaux dangereux**. Par travaux dangereux, on entend tous les travaux qui, de par leur nature ou les conditions dans lesquelles ils s'exercent, sont susceptibles de nuire à la santé, à la formation, à la sécurité des jeunes ou à leur développement physique et psychique. En dérogation à l'art. 4, al. 1, OLT 5, il est permis d'occuper des personnes en formation assistant-e du commerce de détail avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) dès l'âge de 15 ans, en fonction de leur niveau de connaissance, aux travaux dangereux mentionnés, pour autant que les mesures d'accompagnement suivantes en lien avec les sujets de prévention soient respectées:

<b>Dérogations à l'interdiction d'effectuer des travaux dangereux</b> (Base : Liste de contrôle du SECO)	
<b>Chiffre</b>	<b>Travail dangereux</b> (Expression selon la liste de contrôle du SECO)
<b>Toutes les branches de formation et d'examen</b>	
3a	Travaux qui surchargent les jeunes sur le plan physique Les travaux qui dépassent la performance physique des jeunes : Manutention de charges de plus de <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 kg pour les jeunes hommes jusqu'à 16 ans,</li> <li>• 19 kg pour les jeunes hommes de 16 à 18 ans,</li> <li>• 11 kg pour les jeunes femmes jusqu'à 16 ans,</li> <li>• 12 kg pour les jeunes femmes de 16 à 18 ans.</li> </ul>
3c	Travaux qui surchargent les jeunes sur le plan physique Les travaux qui dépassent la performance physique des jeunes : Les travaux réguliers de plus de 2 heures par jour <ul style="list-style-type: none"> <li>• en position voûtée, inconfortable ou inclinée</li> <li>• à hauteur des épaules ou au-dessus</li> <li>• en partie agenouillé.</li> </ul>
6a	Travaux exposant à des agents chimiques nocifs Travaux avec des substances ou préparations caractérisées par au moins une des mentions de danger suivantes: 2. corrosion cutanée (H314 - anciennement R34, R35)
10a	Travaux s'effectuant dans un environnement non sûr Travaux impliquant un risque de chute, en particulier à des postes de travail en hauteur.
<b>Branche de formation et d'examen Boulangerie-Confiserie</b>	
6a	Travaux exposant à des agents chimiques nocifs Travaux avec des substances ou préparations caractérisées par au moins une des mentions de danger suivantes: 2. Corrosion cutanée (p.ex. H314 – anciennement R34, R35) 5. Sensibilisation respiratoire 6. Sensibilisation cutanée
4a	Travaux exposant à des influences physiques dangereuses pour la santé Travaux d'une certaine durée ou récurrents s'effectuant, pour des raisons techniques, à des températures supérieures à 30° C ou égales ou inférieures à 0° C.
<b>Branche de formation et d'examen Alimentation</b>	
4a	Travaux exposant à des influences physiques dangereuses pour la santé Travaux d'une certaine durée ou récurrents s'effectuant, pour des raisons techniques, à des températures supérieures à 30° C ou égales ou inférieures à 0° C.

6a	Travaux exposant à des agents chimiques nocifs Travailler avec des matières ou des préparations classées au moins avec un des risques de danger suivants : 2. corrosion cutanée (H314 – jusqu'à présent R34, R35)
<b>Branche de formation et d'examen Transports publics</b>	
2a	Travaux qui surchargent les jeunes sur le plan psychique: Travaux qui dépassent les capacités psychiques des jeunes
4b	Travaux exposant à des influences physiques dangereuses pour la santé
4e	Travaux avec des agents chauds ou froids présentant un risque élevé d'accident ou de maladie professionnels. Travaux présentant un danger d'électrisation ou d'électrocution comme les travaux sur des installations à courant fort sous tension.
7a	Travaux exposant à des agents biologiques nocifs Travaux impliquant des éléments pouvant être contaminés par des microorganismes nocifs (virus, bactéries, champignons ou parasites), notamment du sang, des déchets organiques, des matériaux à recycler ou usagés, du linge sale, des crins, des soies de porc et des peaux.
8a	Travaux avec des outils de travail dangereux :
8b	Travaux avec des outils de travail ou moyens de transport mouvement : systèmes de transport combinés : plateforme élévatrice (mobilitif) Travaux avec des outils de travail présentant des éléments en mouvement dont les zones dangereuses ne sont pas protégés par des dispositifs de protection ou le sont seulement par des dispositifs de protection réglables. Il s'agit notamment de zones d'entraînement, de cisaillement, de coupure, de perforation, de happement, d'écrasement ou de choc.
10d	Travaux s'effectuant dans un environnement non-sûr : Travaux lors desquels le personnel peut être menacé d'agression ou d'autres formes de violence.
12a	Activités présentant un risque accru d'accident en raison de la non-perception de signaux sonores Travailler dans l'environnement ferroviaire Travailler dans un environnement comportant un trafic de manœuvres interne

Travail (travaux) dangereux (conformément aux compétences opérationnelles)	Danger(s)	Chiffre(s) <sup>3</sup>	Sujets de prévention pour la formation, instruction et surveillance	Mesures d'accompagnement prises par le professionnel <sup>2</sup> de l'entreprise						
				Formation			Instruction des personnes en formation	Surveillance des personnes en formation		
				Formation en entreprise	Appui durant les CI	Appui de l'EP			En permanence	Fréquemment
<b>Toutes les branches de formation et d'examen</b>										
Manutention de charges en position voûtée, inconfortable, à hauteur des épaules, en partie agenouillé p.ex. pour - réceptionner les marchandises livrées (b1.entr1) - trier les marchandises (b1.entr2) - traiter les sorties de marchandises (b1.entr6) - placer les produits au point	Surcharge physique	3a 3c	<ul style="list-style-type: none"> <li>soulever et porter correctement</li> <li>utiliser des supports</li> <li>changer régulièrement d'activité</li> </ul> Brochure CFST 6236.d « L'accident n'arrive pas par hasard ! » Sécurité au travail et protection de la santé dans le secteur du commerce de détail » <a href="https://www.suva.ch/fr-ch/prevention/themes-specialises/contraintes-physiques?lang=fr-CH#uxlibrary-mate-rial=4ee5375976bfeaa720f49d92cbbd68f0&amp;uxlibrary-">https://www.suva.ch/fr-ch/prevention/themes-specialises/contraintes-physiques?lang=fr-CH#uxlibrary-mate-rial=4ee5375976bfeaa720f49d92cbbd68f0&amp;uxlibrary-</a>	1. Aa	1. Aa		Instruction sur place Montrer l'exemple		1. Aa.	2. Aa.

<sup>2</sup> Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité (d'une attestation fédérale de formation professionnelle si l'orfo le prévoit) ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.

<sup>3</sup> Chiffre selon la liste de contrôle du SECO « Les travaux dangereux dans le cadre de la formation professionnelle initiale »

de vente (b2.ent1)			<p><u>material-filter=materialGroup:all</u></p> <p>Brochure CFST 6245.d « Manutention de charges »</p> <p>Suva MB 44018.d « Soulever et porter correctement une charge »</p> <p>Suva « Portez futé : présentation PPT avec partie à télécharger pour prise de notes »</p>							
Utilisation des produits de nettoyage et désinfectants	Corrosion cutanée	6a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructions d'utilisation et de sécurité selon la fiche de données de sécurité</li> <li>• Utilisation correcte de l'équipement de protection</li> </ul> <p>BC Suva 44074.d « Protection de la peau au travail »</p> <p>BC Suva 11030.d « Substances dangereuses: ce qu'il faut savoir »</p>	1./2. Aa	1./2. Aa		Instruction sur place Montrer l'exemple		1. Aa	2. Aa
Travailler sur des cales de montée, p.ex. pour - placer les produits au point de vente (b2.ent1)	Chute	10a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonne utilisation des échelles</li> </ul> <p>Brochure CFST 6236.d « L'accident n'arrive pas par hasard ! » Sécurité au travail et protection de la santé dans le secteur du commerce de détail »</p> <p>Suva FP 84070.d « Qui peut répondre 12 fois « Oui »? Sécurité sur les échelles simples et doubles</p>	1. Aa	1. Aa		Instruction sur place Montrer l'exemple		1. Aa	2. Aa
<b>Boulangerie-Confiserie</b>										
Travaux de nettoyage avec des produits chimiques, nettoyer les fours industriels (vapeurs) (c2.ent1)		6a	<p>BCS-MSST-SB chapitre 6 Matières dangereuses</p> <p>6.1.3 Utiliser les matières dangereuses en sécurité</p> <p>Brochure CFST « L'accident n'arrive pas par hasard ! » en boulangerie-confiserie-pâtisserie, page 75</p> <p>Instructions suva 11030.d « Substances dangereuses : ce qu'il faut savoir »</p> <p>Instruction sur les fiches de données de sécurité</p> <p>Instruction aux collaborateurs sur l'utilisation / le stockage correct de matières dangereuses</p>	1. Aa.	1. Aa.		<p>Instructions sur les symboles de danger</p> <p>Instructions de sécurité Moins c'est plus !</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dosage</li> <li>- premier secours</li> <li>- instruction/douche oculaire</li> </ul> <p>Démonstration de l'utilisation correcte (équipement de protection individuelle)</p> <p>Expliquer l'importance de l'hydratation.</p> <p>Exemple : Appliquer de la crème protectrice sur un morceau de sucre et le déposer, avec un autre morceau de</p>	1. Aa.		2. Aa.
Utilisation de désinfectants alcooliques (c2.ent1)	<p>Mauvaise utilisation / dosage (erreur)</p> <p>Substances chimiques corrosives et inflammables</p> <p>Corrosion des voies respiratoires, blessures des yeux, irritations cutanées</p> <p>Allergies</p>		<p>Port de l'équipement de protection individuelle (lunettes de protection, gants, masque de protection en cas de risque d'inhalation de vapeur FFP2)</p> <p>D'autres instructions spécifiques peuvent être consultées dans les fiches de données de sécurité et sur les étiquettes.</p> <p>Soins de la peau dans le secteur alimentaire BCS-MSST-SB chapitre 6.4 Importance en particulier en particulier pendant la saison froide et sèche</p> <p>Suva LC 67035 et Brochure 44074 „Protection de la peau au travail“</p>							

							sucre sans crème, dans un verre d'eau froide. Décrire ce que vous constatez ! Expliquez l'effet de l'hydratation de la peau !			
Nettoyer en étant exposé à la poussière de farine. Travailler avec des matières sensibilisantes (farines de céréales) (c2.entr1)	Sensibilisation des voies respiratoires, irritations cutanées, allergies	6b	Brochure CFST « L'accident n'arrive pas par hasard ! » en boulangerie-confiserie-pâtisserie, pages 24, 56, 69 et 75  Port de l'équipement de protection individuelle (lunettes de protection, gants, masque de protection respiratoire en cas de risque d'inhalation de vapeur) Vérifier avant l'utilisation si le masque de protection respiratoire correspond aux exigences y relatives (type, classe de filtration, type de filtre).  <i>Remarque</i> <i>Dans le cas d'une pandémie de grippe, un même équipement de protection individuelle doit être porté, classe de filtration FFP2, remarques plus détaillées sous chapitre 6.8 BCS-MSST-SB</i>	1. Aa.	1. Aa.		Instruction sur le nettoyage correcte des présentoirs de pain « Tourbillons de poussière – non merci ! »!  Aspirer au lieu d'essuyer ! Expliquer l'équipement de protection individuelle (masque antipoussière) FFP2.	1. Aa.		2./3. Aa.
Travailler dans un environnement exposé au courant d'air, en périodes froides, sur un stand de marché. (dom, CO a)  Travailler dans des chambres froides, climatisées (CO b1, b2)	Refroidissement dû au travail dans un environnement froid ou chaud, aux climatiseurs (différences élevées des températures (transpiration vs. froid))  Activités exposées aux courants d'air, chambres climatisées.	4a	Brochure CFST « L'accident n'arrive pas par hasard ! » en boulangerie-confiserie-pâtisserie, page51  Port de vêtements appropriés / équipements de protection (vêtements, gants de protection contre le froid, chaussures de sécurité, dans tous les domaines du commerce de détail.  Le port de chaussures de travail adéquates est fréquemment réglé contractuellement et est donc une prescription !	1. Aa.	1. Aa.		Utilisation pratique d'un équipement de protection individuelle. Expliquer les caractéristiques d'une bonne chaussure de sécurité.  Se procurer, montrer divers modèles de chaussures.	1. Aa.		2. Aa.
<b>Alimentation</b>										
Travailler en chambres froides (refroidies) p.ex. pour - placer les produits au point de vente (b2.entr1) - vérifier les produits entreposés (b1.entr5) - effectuer des tâches liées	Température ambiante froide	4a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porter des vêtements adaptés à la température</li> <li>Écourter la durée en environnement froid</li> </ul> Brochure CFST 6236.d « L'accident n'arrive pas par hasard ! » Sécurité au travail et protection de la santé dans le secteur du commerce de détail » Brochure SECO 710.226.d « Travailler au froid »	1./2. Aa	1./2. Aa		Instruction sur place Montrer l'exemple		1. Aa.	2. Aa

à l'inventaire (b1.entr7)										
Utilisation des produits de nettoyage et désinfectants (c2.entr1, ci 2.14.2)	Effet corrosif sur la peau	6a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructions d'utilisation et de sécurité sur les fiches de données de sécurité et sur l'étiquette</li> <li>Utilisation correcte de l'équipement de protection individuelle concerné</li> </ul> No Suva 44074.d « Protection de la peau au travail » No Suva 11030.d « Substances dangereuses : ce qu'il faut savoir »	1./2. Aa	1./2. Aa		Instruction sur place Montrer l'exemple		1. Aa	2. Aa
<b>Transports publics</b>										
*) Seulement lorsqu'il s'agit d'un engagement principal pour l'accompagnement des clients dans le train										
Assurer le service clients durant un événement, un incident ou en cas d'anomalies d'exploitation et, si besoin, évacuer le véhicule (d1.entr2)	Engorgements lors de l'évacuation des personnes après un grand événement Gestion du stress et des charges psychiques	2a	Identifier les situations potentiellement dangereuses et comportement sécuritaire / comportement dans la foule Prévention, protection personnelle Processus de soins	1. Aa	2. Aa		Modèles, instructions spécifiques à l'entreprise, Aucune intervention sans être accompagné Voie de transmission et processus de soins	AF	AFA	
Information aux clientes et clients en cas de temps d'attente ainsi que dans des situations particulières (a1.entr3)	Réaction de panique durant une évacuation ou dans un véhicule bloqué sans possibilité d'évacuation Engorgements lors de l'évacuation des personnes après un grand événement.	2a	Identifier les menaces et situations (potentiellement) menaçantes Prévention protection personnelle et comportement correct avant, pendant et après l'événement Annonce, voie de transmission Connaître et demander les possibilités de soutien Processus de soins	1. Aa	2. Aa		Modèles, instructions spécifiques à l'entreprise concernant la protection personnelle, moyens d'annonce et processus de soins Autres forces de l'ordre certifiés CFST selon besoin (grands événements)	AF	AFA	
Agir avec assurance dans les situations d'urgence telles qu'urgences médicales ou évacuations (d1.entr2).	Gestion du stress, des charges psychiques après avoir apporté les premiers secours ou dues aux événements (accidents, animaux, véhicules)	2a	Processus de soins	1. Aa			Modèles, instructions spécifiques à l'entreprise concernant l'autoprotection, voie de transmission et processus de soins	AF AFA		
Effectuer la sécurisation de la caisse, des recettes ou effectuer des processus de contrôle	Menaces et agressions par les clients à l'égard des collaborateurs, verbales, phy-	2a	Processus de soins	1. Aa	2. Aa		Modèles, instructions spécifiques à l'entreprise concer-	AF	AFA	

en matière d'obligation de transporter dans l'espace public, (a2.entr5, a3.entr6)	siques ou avec des objets, armes (p.ex. pointeur laser, spray au poivre, bouteilles...)						nant l'autoprotection, voie de transmission et processus de soins			
	Escalade dans le contact durant le processus de contrôle des clientes et clients, assister à une escalade	10d	Identifier les menaces et situations (potentiellement) menaçantes Prévention et comportement avant, pendant et après l'événement Annonce, voie de transmission	1. Aa	2. Aa		Modèles, instructions spécifiques à l'entreprise concernant la protection personnelle, moyens d'annonce et processus de soins Pas d'intervention non accompagnée en cas de contrôles ponctuels Dix règles de sécurité pour le secteur ferroviaire, règle 10 Suva 84071	AF	AFA	
Assurer le service clients durant un événement, un incident ou en cas d'anomalies d'exploitation et, si besoin, évacuer le véhicule (a1.entr3, d1.entr2)*	Manipuler les feux (à l'intérieur et à l'extérieur), utiliser les extincteurs	4b	Reconnaître le danger et obligation de le signaler Utilisation de l'extincteur	2. Aa			Formation et instruction pour l'utilisation des extincteurs	AF AFA		
	Fermer des portes défectueuses (poids) => surcharge, écrasement / coincement	8b / 3a	Ergonomie, chercher de l'assistance Marquer, barricader	1. Aa			Formations et instructions, règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise (p.ex. C165.1 Ergonomie aux CFF)	AF	AFA	
	Dangers dus à la circulation routière en cas de situations extraordinaires, haltes bondées ou exploitations extraordinaires (p.ex. chantiers)	12a	Sécurisation de l'environnement de travail Règles de sécurité pour travaux routiers Équipement de signalisation	1. Aa			Règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise	AF		AFA
Gérer l'électricité en cas d'accidents ou pannes de voitures et caténaires lors d'électrocution et chocs électriques (b1.entr10, d1.entr2)*	- pièces sous tension - courts-circuits, surcharges, arcs électriques	4e	Reconnaître les dangers pour soi-même et pour les voyageurs et donner des informations correctes/adaptées  Savoir où il faut agir et où il ne faut pas agir  Informers les instances et services compétents	2. Aa			Règles de sécurité pour les travaux ferroviaires - p.ex. : Je me protège (BC CFF 952-61-71) - PCT 300.8 : Sécurité au travail Règlements, checklists et directives d'entreprise - APD (Reconnaître les dangers)	AF AFA		

Gérer les polluants dans le véhicule (obligation d'annoncer seulement), Gérer les dégâts de véhicule (éclats de verre) Gérer les matières et objets dangereux (objets pointus, éclats, seringues, déchets, etc. dans les véhicules – y.c. dans les WC correspondants (b1.entr3)*	- Dangers mécaniques - Matières dangereuses	7a	Reconnaître les objets, marchandises, matières dangereuses et les polluants (p.ex. acide fluorhydrique, seringues, éclats) Les annoncer au service compétent Marquer, barricader Equipement de signalisation	1. Aa		Formations et instructions, règlements, checklists et directives spécifiques à l'entreprise	AF		AFA
Assister les clientes et clients à mobilité réduite avant, durant et après le trajet au moyen du mobilift (a6.entr1)*	- Dangers mécaniques - Danger de chute - Bruit - Climat, météo - Importante charge émotionnelle lors du travail avec des clients - Mouvements non contrôlés (train)	8a	Former pour utiliser correctement le véhicule (coincement, écrasement, conduire la personne à côté du perron); Estimer le danger pour les tiers durant l'utilisation du mobilift	1. Aa		Instructions d'utilisation Instruction au Mobilift	AF		AFA
Créer des contacts clients dans l'environnement des transports publics en se plaçant à proximité des voies avant et après son travail (domaine CO a complet)*	- Dangers mécaniques - Bruit - Lumière - Climat, météo	12a	Reconnaître les dangers pour soi et les voyageurs Savoir où agir soi-même et où ne pas agir Sécuriser et marquer le véhicule Barricader l'environnement de travail Règles de sécurité pour travaux ferroviaires et routiers Equipement de signalisation	1. Aa		Règles de sécurité pour travaux ferroviaires - p.ex. : Je me protège (BC CFF 952-61-71) - PCT 300.8: Sécurité au travail Instruction « Pénétrer sur les voies » Règlements, checklists et directives spécifiques à l'entreprise 10 conseils pour éviter les chutes BC Suva STOP Risk Dix règles de sécurité pour le secteur ferroviaire, règle 9 Suva 84071 Equipement de signalisation APD (autoprotection déplacement sur les voies) Inscription au ERP/LMS: CECOMP 10191 « L'autoprotection	AF		AFA

