

# Bienvenue !

Séance d'impulsion pour l'accompagnement dans la mise en œuvre de Vente 2022+

14 mai 2024



**verkauf** professionell  
**vente** professionnelle  
**vendita** professionale



# Participation des écoles professionnelles au processus de développement professionnel

14 mai 2024

# Introduction

## 4 L'accompagnement de la mise en œuvre en bref

Question /  
Soutien par un  
service central

Exemples de  
bonnes  
pratiques

Séances  
d'impulsion

Analyse des  
instruments de  
mise en œuvre /  
échange  
d'expériences

Évaluation des  
résultats et  
optimisations

Au niveau du pilotage

## 5 Objectifs

- Vous obtenez une vue d'ensemble des structures et du processus du développement continu des outils de mise en œuvre dans les formations professionnelles initiales du commerce de détail.
- Vous percevez le lien avec les structures courantes du développement professionnel et les conséquences qui en découlent.
- Vous identifiez les possibilités de vous impliquer activement dans ce processus.

## 6 Déroulement

Bloc 1: Processus de développement professionnel et possibilités de participation	11h00 – 11h40
<ul style="list-style-type: none"><li>– Processus du développement professionnel continu</li><li>– Groupes de travail et structures ordinaires</li><li>– Participation au développement des outils de mise en œuvre scolaires</li><li>– Participation à la révision des médias d'apprentissage FCS</li></ul>	
Bloc 2: Questions-réponses	11h40 – 11h55
Bloc 3: Perspectives	11h55 – 12h00

# **Bloc 1: Processus de développement professionnel et possibilités de participation**



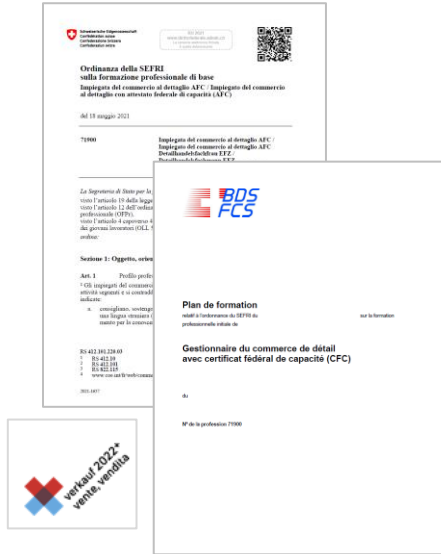
# Le processus du développement professionnel continu



## 9 L'idée d'un développement professionnel continu

- Afin de soutenir une mise en œuvre coordonnée à l'échelle suisse de Vente 2022+ dans les écoles professionnelles, à la demande de l'organe national de coordination (ONC), des outils de mise en œuvre, des dispositions d'exécution PQual et des médias d'apprentissage ont été développés en collaboration avec les écoles professionnelles.
- Les enseignements tirés de la mise en œuvre concrète dans les écoles professionnelles et des procédures de qualification doivent être pris en compte dans la mise à jour et le développement de ces outils.
- Par ailleurs, les développements sur le marché du travail doivent, dans la mesure du possible, se refléter dans les outils de mise en œuvre.
- Il incombe à l'organe responsable (FCS) de poursuivre le développement de ces outils. L'organe responsable veut accomplir cette tâche en partenariat et en étroite collaboration avec les écoles professionnelles, tant au niveau stratégique qu'opérationnel.

# Documents de base



Plan de formation relatif à l'entrée en formation professionnelle initiale de Gestionnaire du commerce de détail CFC

3.2. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Dimension des compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles →					
Relation des relations avec les clients	11. Créer le premier contact avec le client ou le service de détail	12. Analyser le besoin du client ou le service de détail et présenter des solutions	13. Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi client	14. Traiter les demandes des clients ou le service de détail sur différents canaux	15. Communiquer et entendre les besoins des clients	16. Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail
Reception et présentation des produits et prestations	21. Mettre en œuvre les tâches ou processus de gestion de marchandises	22. Présenter les produits et services pour le commerce de détail en étant connecté aux besoins des clients	23. Tracer les caractéristiques de produits, les données relatives aux clients et les informations	24. Identifier les caractéristiques des produits et services de la branche et les intégrer dans la solution proposée au client	25. Identifier les décisions descriptives de la branche et les intégrer dans la solution proposée au client	26. Présenter les produits et services pour le commerce de détail en étant connecté aux besoins des clients
Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	31. S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche	32. Élaborer des produits et services personnalisés	33. Identifier les décisions descriptives de la branche et les intégrer dans la solution proposée au client	34. Identifier les évolutions (professionnelles ou commerciales) du commerce de détail	35. Identifier les évolutions (professionnelles ou commerciales) du commerce de détail	36. Identifier les évolutions (professionnelles ou commerciales) du commerce de détail
Information au sein de l'entreprise et dans la branche	41. Analyser le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux	42. Communiquer les informations du commerce de détail	43. Identifier les décisions descriptives de la branche et les intégrer dans la solution proposée au client	44. Communiquer et entendre les besoins des clients	45. Communiquer et entendre les besoins des clients	46. Communiquer et entendre les besoins des clients
Conception et réalisation d'expériences client	51. Mettre en œuvre les tâches ou processus de gestion de marchandises	52. Présenter les produits et services pour le commerce de détail en étant connecté aux besoins des clients	53. Tracer les caractéristiques de produits, les données relatives aux clients et les informations	54. Identifier les caractéristiques des produits et services de la branche et les intégrer dans la solution proposée au client	55. Identifier les décisions descriptives de la branche et les intégrer dans la solution proposée au client	56. Présenter les produits et services pour le commerce de détail en étant connecté aux besoins des clients
Gestion de magasins en ligne	61. Mettre en œuvre les tâches ou processus de gestion de marchandises	62. Présenter les produits et services pour le commerce de détail en étant connecté aux besoins des clients	63. Tracer les caractéristiques de produits, les données relatives aux clients et les informations	64. Identifier les caractéristiques des produits et services de la branche et les intégrer dans la solution proposée au client	65. Identifier les décisions descriptives de la branche et les intégrer dans la solution proposée au client	66. Présenter les produits et services pour le commerce de détail en étant connecté aux besoins des clients

## Prescriptions sur la formation



## Outils de mise en œuvre

## Médias d'apprentissage de FCS

## Partie école de la procédure de qualification

Épreuves type  
Note d'expérience

Épreuves type  
Examen final



Monde de l'apprentissage  
 Mon savoir-faire – éléments opérationnels CFC  
 Weiter

Monde de l'apprentissage  
 Mes bases – modules de connaissances CFC  
 Weiter

Monde de l'apprentissage  
 Les calculs du commerce de détail CFC  
 Weiter

## Unités d'exercices pratiques



# 11 Bases EP et marge de manœuvre

## Ordonnance de formation

(jours d'école, périodes d'enseignement, étendue, pondération, forme d'examen DCO PQual)

5 ans / OrTra / SEFRI / cantons

## Plan de formation

(profil de qualification, compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs)

< 5 ans / OrTra / EP  
(Approbation du SEFRI)

## Concepts de mise en œuvre

Concept de mise en œuvre national plan de formation écoles professionnelles

Plan de formation national culture générale

Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification

< 5 ans / EP / OrTra

< 5 ans / EP / OrTra

< 5 ans / EP / OrTra

## Médias d'apprentissage FCS

de suite / EP / OrTra

# 12 Le processus d'un développement professionnel «continu»

Feedbacks entreprises

Feedbacks groupe de pilotage EP

Feedbacks métier

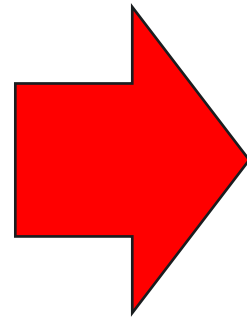


Image médias d'apprentissage

Image plan de formation / concepts de mise en œuvre

Répertoire thématique  
Contrôle à 5 ans

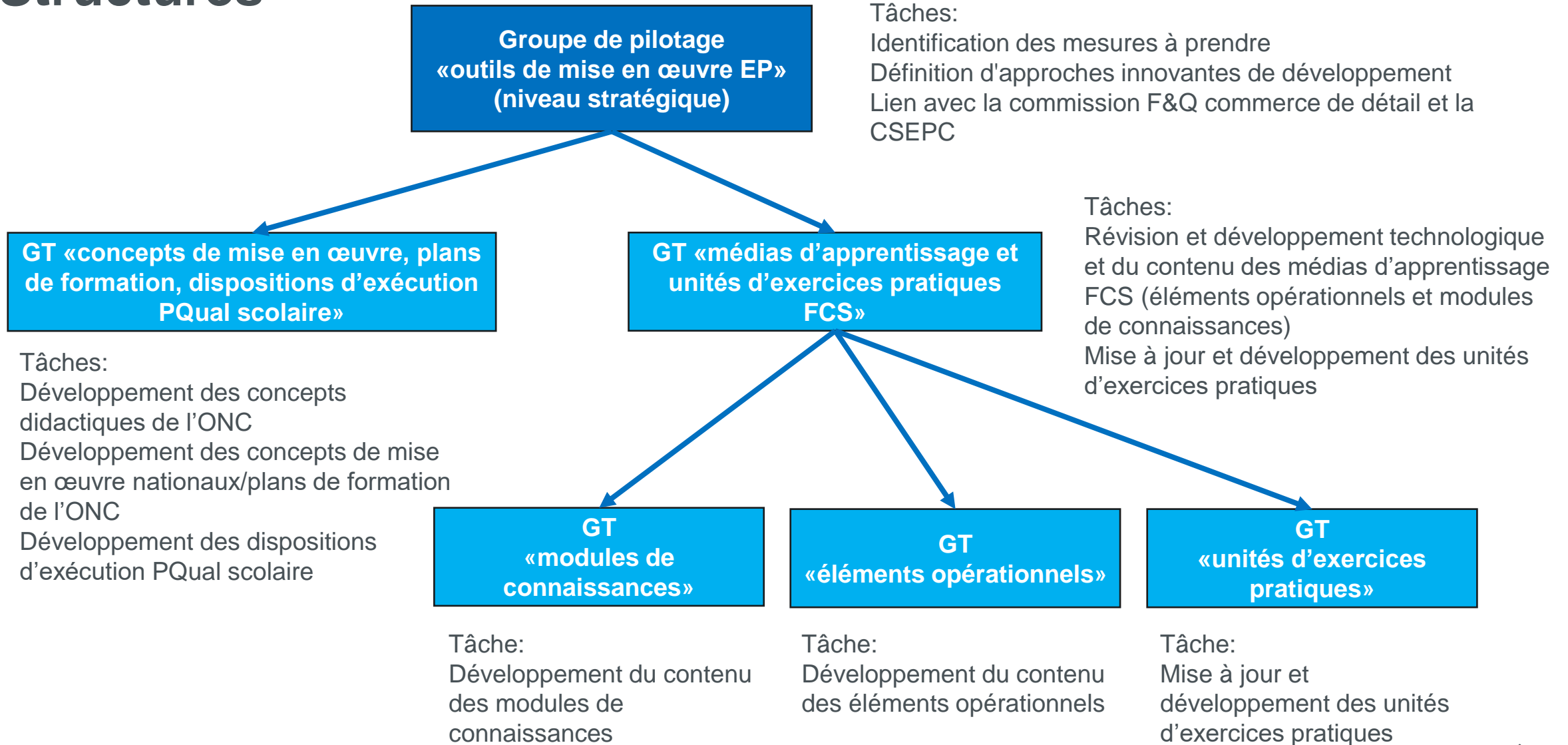
Adaptation continue de la formation initiale en lien avec les exigences futures

# 13 Les possibilités de participation des écoles professionnelles

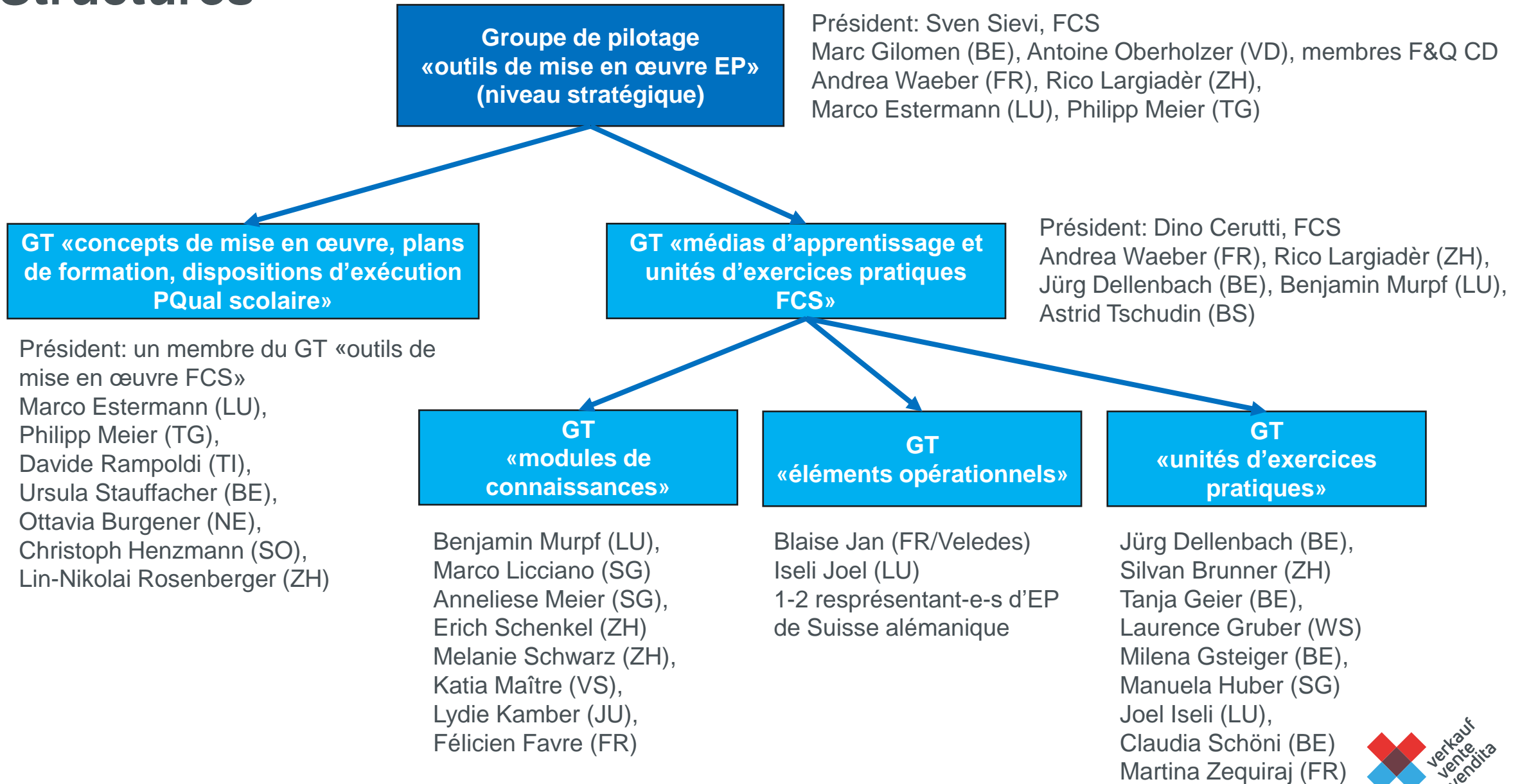
- Participation de représentant-e-s des écoles professionnelles à des groupes de travail permanents
- Feedbacks et suggestions pour le développement des outils de mise en œuvre dans les écoles
- Feedbacks et suggestions pour le développement des médias d'apprentissage FCS

# Les groupes de travail

# Structures



# Structures







**Intégration dans les structures courantes**

# 18 Structures courantes

Membres:

6 représentant-e-s FCS

3 représentant-e-s cantonaux

2 représentant-e-s d'EP

A. Oberholzer (VD), M. Gilomen (BE)

1 représentant-e SEFRI

Membres:

Marc Gilomen (BE), Antoine Oberholzer

(VD), Andrea Waeber (FR), Rico

Largiadèr (ZH), Marco Estermann (LU),

Philipp Meier (TG)

**OrTra**  
**Formation du Commerce de**  
**détail Suisse**

**Commission pour le**  
**développement professionnel**  
**et la qualité**

**Groupe de pilotage**  
**«outils de mise en œuvre EP»**  
**(niveau stratégique)**

Tâches:

Décision sur les adaptations du plan de formation ainsi que des outils de mise en œuvre (annexe 1)

Tâches :

Droit de requête à l'Ortra pour tous les aspects liés au développement professionnel et aux outils de mise en œuvre

Tâches :

Identification des mesures à prendre

Définition d'approches innovantes de développement

Lien avec la commission F&Q commerce de détail et la CSEPC



# **La participation au développement des outils de mise en œuvre en école**

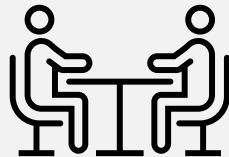
# 20 Vos expériences et appréciations sont requises !

## Phase 1: Enquête auprès des écoles professionnelles

Ecole: \_\_\_\_\_  
Nom, prénom: \_\_\_\_\_  
Rôle: \_\_\_\_\_

Merci d'insérer vos commentaires dans le tableau ci-dessous

Année de formation & Filière (EFP / CFC)	DCO	N° de champ d'apprentissage	Commentaire concernant la dotation horaire (combien de leçons auriez-vous besoin)	Commentaire concernant l'atteinte des objectifs



## Phase 2: Evaluation et planification de la mise en œuvre au sein du GT «concepts de mise en œuvre, plans de formation, dispositions d'exécution PQual scolaire»



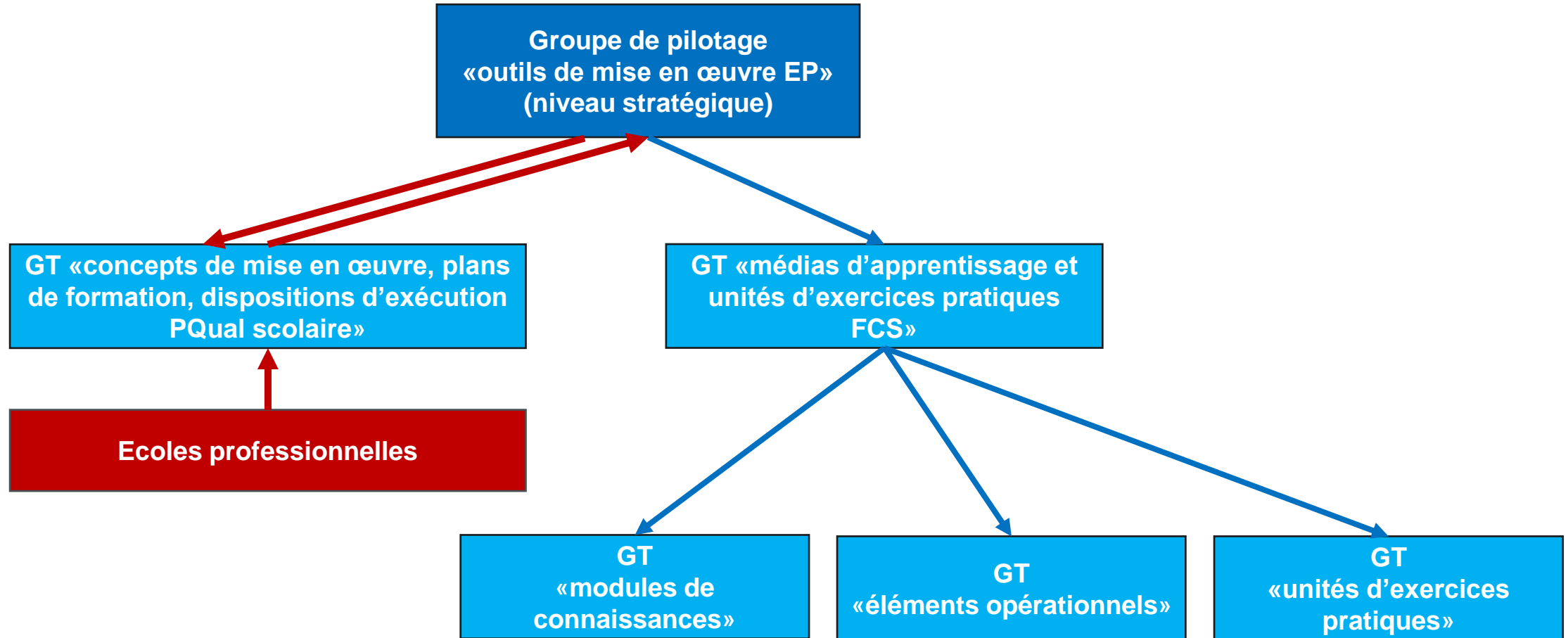
- Examiner, discuter et prioriser les résultats
- Proposer un plan de mise en œuvre (contenus et délais)

## Phase 3: Consultation au sein du groupe de pilotage



- Examiner et discuter des résultats et du plan de mise en œuvre
- En déduire des impacts sur les médias d'apprentissage
- Décider des mesures de développement et les communiquer

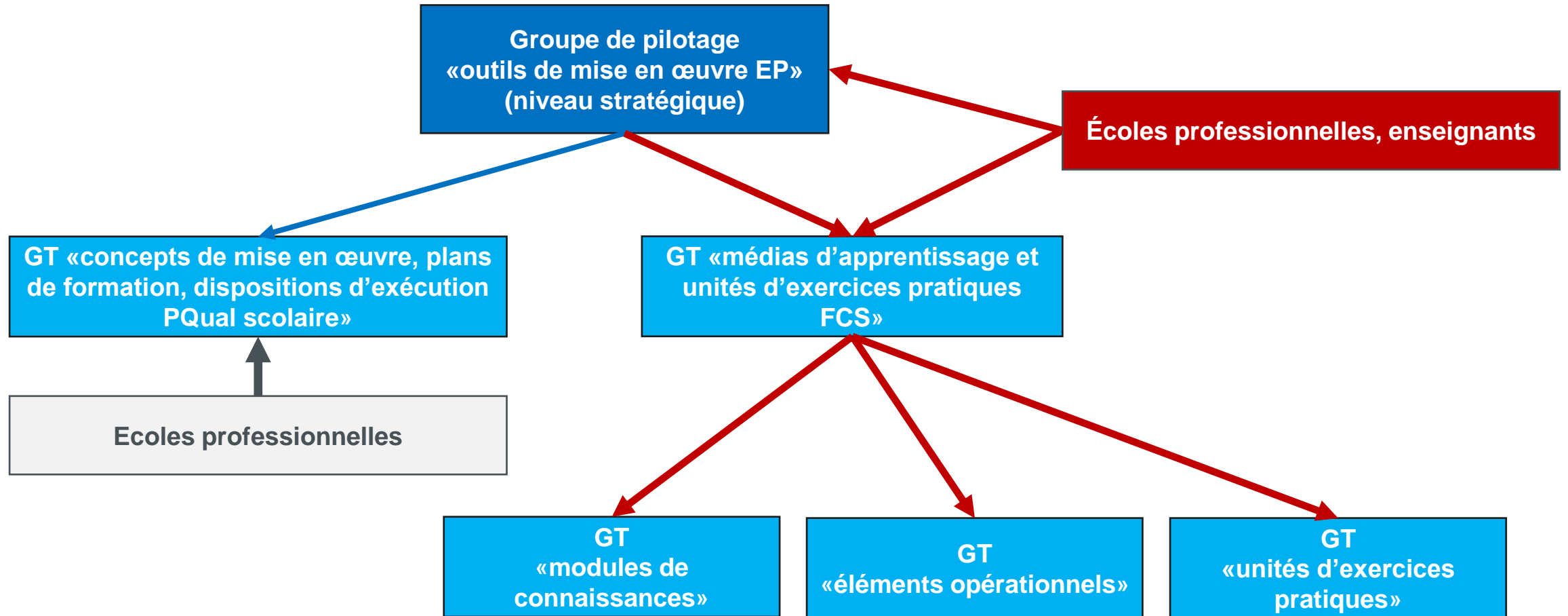
# 21 Développement des outils de mise en oeuvre en école





# Participation à la révision des médias d'apprentissage FCS

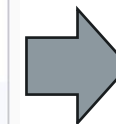
# 23 Développement des médias d'apprentissage FCS



# 24 Forums

Veillez saisir vos feedbacks sur les [forums](#) :

The screenshot shows a forum overview page. On the left is a sidebar with the title 'Übersicht' and a sub-section 'Développement médias d'apprentissage'. The main area contains four forum cards, each with a 'Weiter' button and a speech bubble icon. The cards are titled: 'Forum Développement des médias d'apprentissage CFC', 'Forum Développement des médias d'apprentissage AFP', 'Forum « élément opérationnel »', and 'Forum « modules de connaissances »'. A large grey arrow points from the top row of cards to the bottom row.

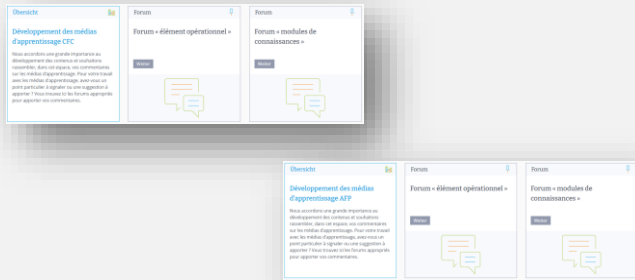


The screenshot shows a forum post template. At the top is a green header with the text 'Handlungsbausteine HKB A / éléments opérationnels DCO A / elementi operazionali CCO A'. Below this are three lines of text in German, French, and Italian, asking for suggestions for operational elements. The main title of the post is 'Fachliche Anregungen / suggestions techniques / suggerimenti specifici'. At the bottom, there is a table with three columns: 'Beiträge' (0), 'Letzte Aktivität vor' (-), and 'Letzter Beitrag von am'. A 'Zur Diskussion' button is located at the bottom right.

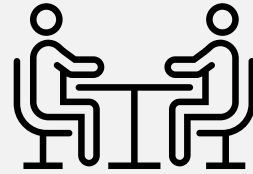


# 25 Vos expériences et appréciations sont requises !

## Phase 1: Evaluation et tri par l'organe de pilotage et les groupes de travail



## Phase 2: Mise en œuvre des changements avec les praticiens et enseignants EP



- Mise à jour des contenus existants
- Développement de nouveaux contenus

## Phase 3: Production des nouveaux contenus



- Relecture
- Traduction
- Production

## **Bloc 2: Questions-réponses**

# **Bloc 3: Perspectives**

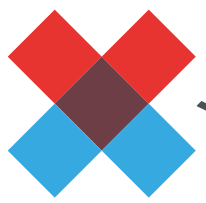
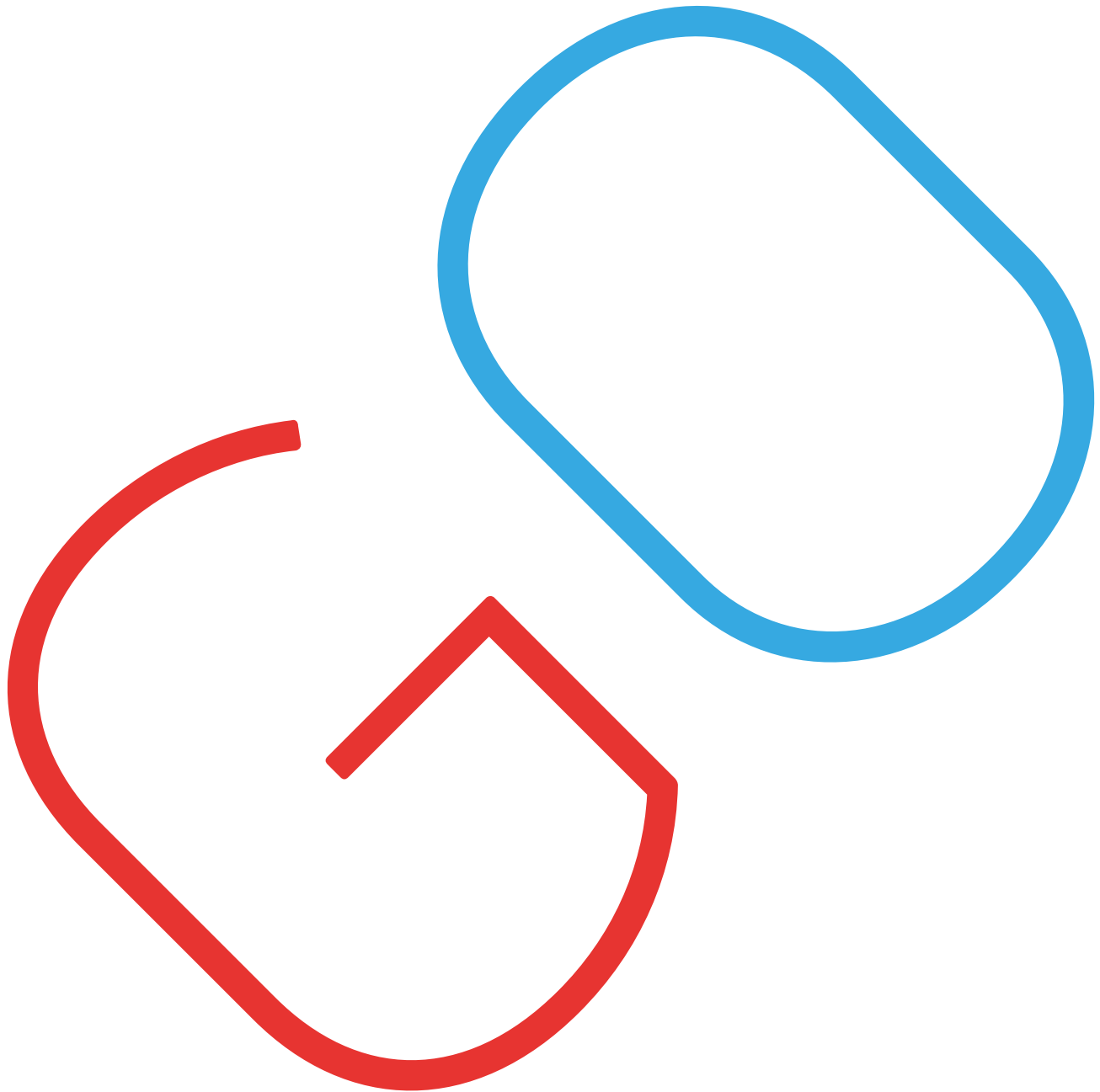
## 28 Perspectives

Les **interlocuteurs** des écoles participantes ont **accès à cette présentation** sous le lien suivant:

<https://app.konvink.ch/DocumentManager/96/42154/2>

Les **prochaines séances d'impulsion** du commerce de détail sont en cours de planification:

- Travailler avec le dossier de formation en ligne
- Un aperçu du dossier de formation en ligne
- L'examen final scolaire AFP – rétrospective (durant la deuxième moitié de l'année)
- Aperçu des cours interentreprises des branches de formation et d'examens (durant la deuxième moitié de l'année)



**verkauf** professionell  
**vente** professionnelle  
**vendita** professionale