



## **Plan de formation**

relatif à l'ordonnance du SEFRI du 18 mai 2021 sur la formation professionnelle initiale de

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

du 18 mai 2021 (état au 16 juin 2025)

**N° de la profession 71800**

## 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: Gestion des relations avec les clients.....	11
Domaine de compétences opérationnelles b: Gestion et présentation des produits et prestations .....	16
Domaine de compétences opérationnelles c: Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations.....	19
Domaine de compétences opérationnelles d: Interactions 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>27</b>
<b>Annexe 2 : Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé (Etat au 16 juin 2025)</b> .....	<b>28</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>LFPPr</b>	Loi fédérale sur la formation professionnelle, 2004
<b>OFPr</b>	Ordonnance sur la formation professionnelle, 2004
<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>	Secrétariat d'État à l'économie
<b>SEFRI</b>	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
<b>Suva</b>	Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents

# 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. 10 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

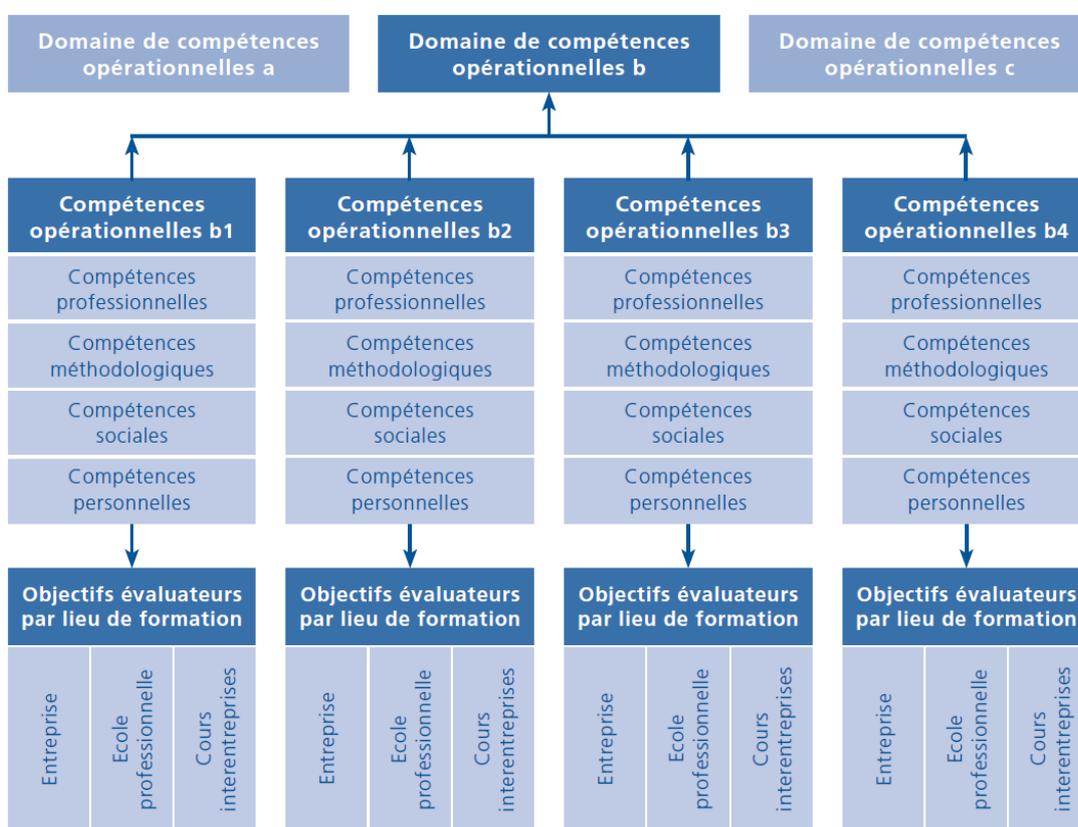
### 2.1er Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles

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 domaines 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 personnes en formation 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>
C4	Analyser	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>

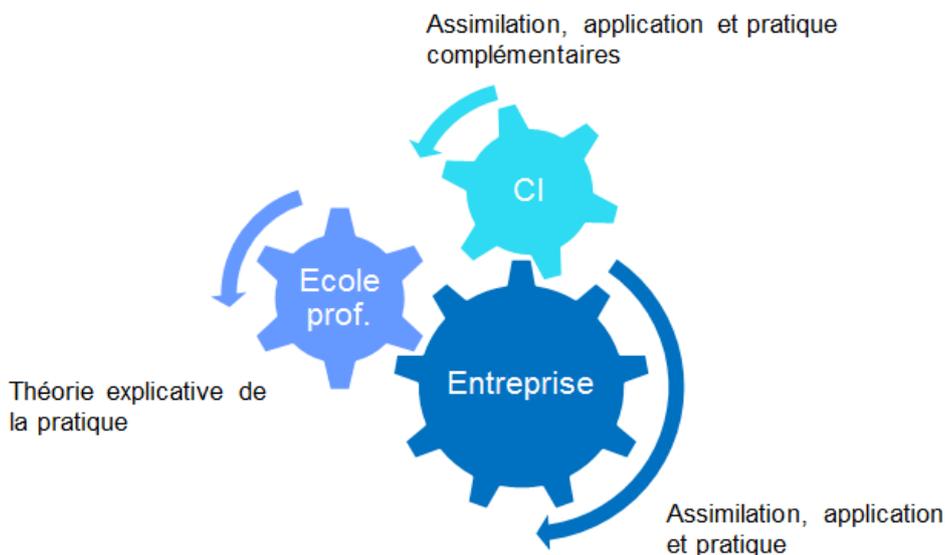
## 2.4e Collaboration entre les lieux de formation

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 assistant-e-s du commerce de détail avec AFP conseillent, soutiennent et servent la clientèle en utilisant les divers canaux de communication. Ils mènent des entretiens de conseil et de vente dans la langue nationale locale et dans une langue étrangère (niveau A2 conformément au Cadre européen commun de référence CECR). De plus, ils travaillent, sous instructions, dans les processus d'entreprise et de gestion de marchandises.

#### **Domaine d'activité**

Les assistant-e-s 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 / physiquement) et le bureau ou l'entrepôt pour la gestion des processus d'entreprise et de gestion de marchandises.

#### **Principales compétences opérationnelles**

Les assistant-e-s 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 dans la langue nationale locale et dans une langue étrangère,
- analysent les besoins du client et présentent des solutions,
- travaillent, sous instructions, dans les processus d'entreprise et de gestion de marchandises en utilisant les nouvelles 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 assistant-e-s du commerce de détail abordent un client de façon active, analysent ses besoins et utilisent divers canaux pour construire une relation personnelle avec celui-ci, toujours dans 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 sur les clients ainsi que des technologies mises en place par l'entreprise. Ils présentent la gamme des produits, sous instructions, avec les moyens technologiques mis à leur disposition et organisent leurs tâches.

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

Ils communiquent avec les interlocuteurs internes sur 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 conformément aux instructions reçues.

## **Exercice de la profession**

Les assistant-e-s du commerce de détail travaillent dans des magasins spécialisés, des entreprises multi-sites, des grands magasins ou auprès de gros distributeurs ainsi qu'en contact clientèle dans des entreprises de services. Afin d'être à même d'exécuter leurs tâches de façon compétente, ils doivent non seulement disposer de bonnes connaissances professionnelles, mais également apprécier le contact avec les gens, cultiver les bonnes manières et faire preuve d'une grande flexibilité. Les assistant-e-s 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 les multiples besoins de la clientèle. Les assistant-e-s du commerce de détail 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 sécurité au travail, de protection de la 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 assistant-e-s du commerce de détail apportent une contribution importante dans la société de consommation actuelle. A l'ère de la digitalisation et du commerce en ligne, ils communiquent avec les clients aussi bien en ligne que dans le magasin de vente, répondent individuellement à leurs souhaits en utilisant tous les canaux et sont les interlocuteurs pour toutes leurs préoccupations.

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

## **Culture générale**

L'enseignement en culture générale développe les compétences dans la première langue nationale ainsi que des connaissances fondamentales sur les aspects sociaux, économiques, juridiques, technologiques et écologiques. Combinée avec les compétences professionnelles, la culture générale fournit une bonne base pour exercer sa profession 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	Gestion des relations avec les clients	a1: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail	a2: Analyser les besoins du client du commerce de détail et présenter des solutions	a3: Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi	a4: Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux
b	Gestion et présentation des produits et prestations	b1: Mettre en œuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises	b2: Présenter, conformément aux instructions reçues, les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients	b3: Traiter, conformément aux instructions reçues, les données relatives aux clients et les informations	
c	Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	c1: S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche	c2: Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients	c3: Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer, conformément aux instructions reçues, dans le quotidien professionnel	
d	Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche	d1: Assurer le flux des informations du commerce de détail 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 conformément aux instructions reçues	d4: Organiser ses propres tâches du commerce de détail conformément aux 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 sous réserve de l'art. 8 par. 4 et 5 de l'OrFo (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: Gestion des relations avec les clients

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

Les assistant-e-s du commerce de détail accueillent chaleureusement leurs clients dans la langue nationale locale et dans la une langue étrangère (niveau A2 CECR). Ils répondent à leurs souhaits de façon serviable tout en créant une atmosphère de vente positive. Les assistant-e-s du commerce de détail informent leurs clients en cas de retards ou d'autres situations particulières. Ils répondent aux questions des clients à leur satisfaction. Lorsqu'un client est insatisfait, les gestionnaires 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 leur clientèle sur les divers canaux de communication. (C3)	a1.ep1a Ils appliquent les aspects essentiels du premier contact avec un client. (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 clients sur 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 la clientèle 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 d'un client et prennent les mesures adéquates. (C4)	a1.ep4a Ils réagissent aux signaux de la communication verbale et non verbale d'un interlocuteur. (C4)
a1.entreprise5 Lors du premier contact avec le client, ils	a1.ep5a Ils communiquent aussi bien oralement que par

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

### Compétence opérationnelle a2: Analyser les besoins du client du commerce de détail et présenter des solutions

Les assistant-e-s du commerce de détail analysent les besoins du client dans la langue nationale locale et dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). Ils présentent ensuite des solutions appropriées et mettent en avant leurs avantages pour le client. Ils motivent le client en lui transmettant les informations sous la forme du « story telling » tout en se servant des technologies et médias. Ils répondent ouvertement et respectueusement aux objections du client. Ils maintiennent une expérience d'achat positive durant toute la durée du contact avec le client.

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

<p>a2.entreprise7 Dans l'analyse des besoins du client 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)</p> <p>a2.ep7b Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3)</p>
---	---

### Compétence opérationnelle a3: Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi

Les assistant-e-s du commerce de détail concluent la vente dans la langue nationale locale et dans une langue étrangère (niveau A2 CECR) 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 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 assistant-e-s 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 la clientèle.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle
<p>a3.entreprise1 Ils concluent l'entretien de vente au bon moment et en tenant compte des bases légales. (C3)</p>	<p>a3.ep1a Ils reconnaissent le bon moment pour conclure la vente. (C3)</p> <p>a3.ep1b Ils vérifient si les éléments essentiels du contrat sont respectés. (C3)</p> <p>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 du client et utilisés dans leur entreprise. (C3)</p>	<p>a3.ep2a Ils expliquent les modes de paiement courants. (C2)</p> <p>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)</p> <p>a3.ep3b Ils expliquent les divers changements de prix. (C2)</p> <p>a3.ep3c Ils calculent les changements de prix. (C3)</p>
<p>a3.entreprise4 Ils résolvent des pannes techniques simples. (C3)</p> <p>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 du client 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 clients 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 mesures de prévention contre le vol. (C3) a3.entreprise10 Ils gèrent les cas de vol de manière professionnelle 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 de manière professionnelle. (C3)

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

Les assistant-e-s du commerce de détail traitent les demandes des clients dans une langue nationale locale et dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). Pour ce faire, ils assument à tout moment le rôle d'ambassadeur de leur entreprise sur tous les canaux opérationnels.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle
a4.entreprise1 Ils traitent rapidement les demandes des clients relatives aux produits et à la livraison ainsi que les demandes techniques. (C3)	a4.ep1a Ils répondent aux demandes des 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 analysent 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 des clients oralement et par écrit dans une langue nationale locale et 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 CECR). (C3)</p>

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

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

Dans le processus de gestion de marchandises, les assistant-e-s 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 l'étiquetage des marchandises. Les assistant-e-s 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 conformément aux instructions reçues 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 indiquent le lieu de destination tel que l'entrepôt, le réfrigérateur ou le rayon. (C3)	b1.ep2a Ils expliquent les étapes de travail de l'étiquetage 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 Conformément aux instructions reçues par 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, conformément aux instructions reçues, les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients**

Les assistant-e-s 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 les technologies, les assistant-e-s du commerce de détail contribuent à une expérience émotionnelle à l'intention des 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. (C3)</p> <p>b2.entreprise2 Pour ce faire, ils utilisent les mesures relatives aux ventes promotionnelles 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 relatives aux ventes promotionnelles. (C3)</p>
<p>b2.entreprise3 Ils étiquettent les produits, les prestations et les prix conformément aux instructions reçues par leur supérieur. (C3)</p>	<p>b2.ep3a Ils indiquent les bases légales relatives à l'étiquetage des produits, des prestations et des prix. (C1)</p>
<p>b2.entreprise4 Ils contribuent, d'entente avec leur supérieur, en utilisant des supports médias et des techniques relatives aux ventes promotionnelles, à créer une expérience émotionnelle à l'intention 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, conformément aux instructions reçues, les données relatives aux clients et les informations**

Les assistant-e-s du commerce de détail saisissent et analysent les chiffres-clés, données et informations relatives aux clients, conformément aux instructions reçues 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, conformément aux instructions reçues 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: Acquisition, 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 assistant-e-s 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 le cadre des 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 relatives aux ventes promotionnelles 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 leur clientèle. (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 pratiquent le « story telling » pour des produits et marques sélectionnés. (C3)</p>

<p>c1.entreprise4 Ils conseillent la clientèle 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 la clientèle de l'impact environnemental de leurs 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 diverses catégories doivent être éliminés ou recyclés. (C2)</p>	<p>---</p>

**Compétence opérationnelle c2: Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients**

Les assistant-e-s 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 le client 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 du client. (C3)	---	c2.ci3a Ils présentent des solutions de produits et prestations, préparées selon les besoins du client. (C3)

**Compétence opérationnelle c3: Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer, conformément aux instructions reçues, dans le quotidien professionnel**

Les assistant-e-s du commerce de détail se tiennent au courant des dernières évolutions dans le commerce de détail. Ils collectent des informations de diverses façons et observent l'interaction entre les 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 des conseils dans leurs entretiens de vente basés sur les informations obtenues sur les tendances et les évolutions. (C3)

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

### Compétence opérationnelle d1: Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux

Au sein de l'entreprise, les assistant-e-s du commerce de détail communiquent, dans la langue nationale locale ou dans une langue étrangère (niveau A2 CECR), avec différents interlocuteurs sur tous les canaux de communication de façon respectueuse et adaptée à leur public cible. Ils agissent en confiance dans les situations d'urgence.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle
<p>d1.entreprise1 Ils communiquent de façon adaptée aux groupes cibles, dans la langue nationale locale ou dans une langue étrangère (niveau A2 CECR), oralement et par écrit, avec tous les interlocuteurs internes sur tous les canaux de communication. (C3)</p>	<p>d1.ep1a Ils communiquent, oralement et par écrit, avec les interlocuteurs internes sur tous les canaux de communication courants, de façon respectueuse et adaptée aux groupes cibles dans la langue nationale locale. (C3)</p> <p>d1.ep1b Ils communiquent, oralement et par écrit, avec les interlocuteurs internes sur tous les canaux de communication courants, de façon respectueuse et adaptée aux groupes cibles, dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3)</p>
<p>d1.entreprise2 Ils agissent avec assurance dans les situations d'urgence. (C3)</p>	<p>d1.ep2a Ils appliquent les mesures imposées pour les situations d'urgence les plus fréquentes. (C3)</p>

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

Les assistant-e-s 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
<p>d2.entreprise1 Ils travaillent de façon respectueuse avec tous leurs collègues. (C3)</p> <p>d2.entreprise2 Ils respectent les séances et discussions convenues avec leurs collègues. (C3)</p>	<p>d2.ep1a A l'aide des organigrammes, ils expliquent les fonctions essentielles pour leurs activités. (C2)</p> <p>d2.ep2a Ils utilisent efficacement les outils courants pour la collaboration digitale. (C3)</p>
<p>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)</p>	<p>d2.ep3a Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau A2). (C3)</p>
<p>d2.entreprise4 Ils adoptent les changements de structures des équipes dans un esprit d'ouverture. (C3)</p>	<p>d2.ep4a Ils amènent de façon profitable leurs compétences dans les différentes équipes. (C3)</p>

d2.entreprise5 Dans des constellations exigeantes d'équipes, ils communiquent de façon conciliante. (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 conformément aux instructions reçues**

Les assistant-e-s du commerce de détail abordent 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 assistant-e-s 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 leurs points forts sur la base du feed-back donné par leur supérieur et discutent avec ce dernier de leurs perspectives professionnelles. (C3)	d3.ep4a Ils prennent des mesures constructives en vue de leur développement professionnel sur la base des feed-back reçus. (C3)
	d3.ep4b Conformément aux instructions reçues, ils formulent des objectifs réalistes et définissent des étapes appropriées pour 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 conformément aux instructions reçues**

Les assistant-e-s 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 recherchent des solutions avec leur supérieur.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle
<p>d4.entreprise1 A l'aide d'outils, ils planifient leurs tâches et leurs 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 18 mai 2021 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 30 mars 2021

Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS)

Le président

*sig. René Graf*

René Graf

Le directeur

*sig. Sven Sievi*

Sven Sievi

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

Berne, le 18 mai 2021

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

*sig. Rémy Hübschi*

Rémy Hübschi

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

## Modification du plan de formation<sup>2</sup>

En raison de la révision de l'ordonnance du DEFR sur les travaux dangereux pour les jeunes (SR 822.115.2) qui est entrée en vigueur le 1.1.2023, les travaux dangereux ne sont plus référencés sur la base de la liste de contrôle du SECO mais directement sur la base de l'ordonnance. Tous les renvois de l'annexe 2 ont été adaptés selon les références des dispositions en vigueur.

Leur date d'entrée en vigueur est fixée au 1<sup>er</sup> juillet 2025.

Berne, le 31 mai 2025

Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS)

Le président

*sig. René Graf*

René Graf

Le directeur

*sig. Sven Sievi*

Sven Sievi

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

Berne, le 16 juin 2025

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

*sig. Rémy Hübschi*

Rémy Hübschi

Directeur suppléant

Chef de la division Formation professionnelle et continue

---

<sup>2</sup> Etat au 16 juin 2025

## 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 incl. l'annexe (grille d'évaluation relative aux contrôles de compétences cours interentreprises et aux contrôles de compétences 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 (incl. les mandats pratiques)	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>
Concept national de mise en œuvre du plan de formation aux écoles professionnelles incl. le curriculum linguistique pour les langues étrangères	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
Programme d'études national Culture générale pour les assistant-e-s du commerce de détail AFP du 19.02.2021	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>
Recommandations d'exécution aux cantons	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)
Blended learning dans le commerce de détail dans le cadre des CIE	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
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>
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>
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 au 16 juin 2025)

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 : ordonnance du DEFR sur les travaux dangereux pour les jeunes ; RS 822.115.2, état au 12.01.2022)	
<b>Article, lettre, chiffre</b>	<b>Travail dangereux</b> (désignation selon l'ordonnance du DEFR RS 822.115.2)
	<b>Toutes les branches de formation et d'examen</b>
3a	La manipulation sans moyens auxiliaires de charges de plus de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 kg pour les hommes âgés de moins de 16 ans et 11 kg pour les femmes du même âge,</li> <li>• 19 kg pour les hommes âgés de 16 ans à 18 ans non révolus et 12 kg pour les femmes du même âge.</li> </ul>
3c	Les travaux qui s'effectuent de manière répétée, pendant plus de 2 heures par jour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• dans une position courbée, inclinée sur le côté ou en rotation,</li> <li>• à hauteur d'épaule ou au-dessus, ou</li> <li>• en partie à genoux, en position accroupie ou couchée.</li> </ul>
6a	Les travaux avec des substances et des préparations qui, en raison de leurs propriétés, sont associées à au moins une des mentions de danger (phrases H) ci-après dans la classification établie par le règlement (CE) no 1272/2008, dans la version mentionnée dans l'annexe 2, ch. 1, OChim : <p>2. corrosion cutanée : H314.</p>
10a	Les 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>
4a	Les travaux continus s'effectuant, pour des raisons techniques, à des températures supérieures à 30 °C ou proches de 0 °C ou inférieures à 0.
6a	Les travaux avec des substances et des préparations qui, en raison de leurs propriétés, sont associées à au moins une des mentions de danger (phrases H) ci-après dans la classification établie par le règlement (CE) no 1272/2008, dans la version mentionnée dans l'annexe 2, ch. 1, OChim : <p>5. sensibilisation respiratoire : H334.</p>
6b	Les travaux qui entraînent un risque important de maladie ou d'intoxication en raison de l'emploi : <p>1. d'agents chimiques résultant de processus et ne devant pas être classés selon le règlement (CE) no 1272/2008, dans la version mentionnée dans l'annexe 2, ch. 1, OChim, mais présentant une des propriétés mentionnées à la let. a, notamment les gaz, vapeurs, fumées et poussières.</p>
7a	Les travaux avec des objets pouvant être contaminés par des virus, bactéries, champignons ou parasites pathogènes.

	<b>Branche de formation et d'examen Alimentation</b>
4a	Les travaux continus s'effectuant, pour des raisons techniques, à des températures supérieures à 30 °C ou proches de 0 °C ou inférieures à 0.
6a	Les travaux avec des substances et des préparations qui, en raison de leurs propriétés, sont associées à au moins une des mentions de danger (phrases H) ci-après dans la classification établie par le règlement (CE) no 1272/2008, dans la version mentionnée dans l'annexe 2, ch. 1, OChim : 6. sensibilisation cutanée : H317.
6b	Les travaux qui entraînent un risque important de maladie ou d'intoxication en raison de l'emploi : d'agents chimiques résultant de processus et ne devant pas être classés selon le règlement (CE) no 1272/2008, dans la version mentionnée dans l'annexe 2, ch. 1, OChim, mais présentant une des propriétés mentionnées à la let. a, notamment les gaz, vapeurs, fumées et poussières.
	<b>Branche de formation et d'examen Transports publics</b>
2a	Les travaux qui dépassent les capacités cognitives ou émotionnelles des jeunes, notamment : 1. Le travail à la tâche, les travaux impliquant un rythme ou une cadence de travail constamment élevés, ceux nécessitant une attention permanente ou impliquant une responsabilité trop grande.
4b	Les travaux impliquant la manipulation d'agents chauds ou froids et présentant un risque élevé d'accident ou de maladie professionnels, notamment les travaux avec des fluides, des vapeurs et des gaz liquéfiés à basse température.
4e	Les travaux présentant un danger d'électrisation, notamment les travaux sur des installations à courant fort sous tension.
8a	Les outils de travail en mouvement ci-après : plateforme élévatrice (mobilift).
8b	Les outils de travail présentant des éléments en mouvement dont les zones dangereuses ne sont pas protégées 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	Les travaux dans des domaines présentant un risque particulier d'agression ou d'autres formes de violence.
12	Les travaux présentant un risque d'accident professionnel en raison de la non-perception de signaux sonores, en particulier les travaux sur des voies ferrées où circulent des véhicules effectuant des manœuvres ou des trains.

Travail (travaux) dangereux (conformément aux compétences opérationnelles)	Danger(s)	Article(s) <sup>4</sup>	Sujets de prévention pour la formation, instruction et surveillance	Mesures d'accompagnement prises par le professionnel <sup>3</sup> de l'entreprise							
				Formation en entreprise	Appui durant les CI	Appui de l'EP	Instruction des personnes en formation	Surveillance des personnes en formation	En permanence	Fréquemment	Occasionnellement
<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.ent1)	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.f « L'accident n'arrive pas par hasard ! » Sécurité au travail et protection de la santé dans le secteur du commerce de détail »	1. Aa	1. Aa		Instruction sur place Montrer l'exemple		1. Aa.	2. Aa.	

<sup>3</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>4</sup> Articles de l'ordonnance du DEFR sur les travaux dangereux pour les jeunes, RS 822.115.2, état au 12.01.2022

<ul style="list-style-type: none"> <li>- trier les marchandises (b1.entr2)</li> <li>- traiter les sorties de marchandises (b1.entr6)</li> <li>- placer les produits au point de vente (b2.entr1)</li> </ul>		<p><a href="https://www.suva.ch/fr-ch/prevention/themes-speciales/contraintes-physiques?lang=fr-CH#uxlibrary-material=4ee5375976bfeaa720f49d92cbbd68f0&amp;uxlibrary-material-filter=materialGroup:all">https://www.suva.ch/fr-ch/prevention/themes-speciales/contraintes-physiques?lang=fr-CH#uxlibrary-material=4ee5375976bfeaa720f49d92cbbd68f0&amp;uxlibrary-material-filter=materialGroup:all</a></p> <p>Brochure CFST 6245.f « Manutention de charges » Suva MB 44018.f « Soulever et porter correctement une charge » Suva « Portez fûté : 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 BC Suva 44074.f « Protection de la peau au travail » BC Suva 11030.f « Substances dangereuses: ce qu'il faut savoir »</li> </ul>	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 <ul style="list-style-type: none"> <li>- placer les produits au point de vente (b2.entr1)</li> </ul>	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 » Suva FP 84070.f « 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.entr1)  Utilisation de désinfectants alcooliques (c2.entr1)	Corrosion cutanée (acides et bases)  Corrosion des voies respiratoires, blessures des yeux, irritations cutanées  Mauvaise utilisation / dosage (erreur)  Substances chimiques corrosives et inflammables  Allergies  Glissement, chute de plain-pied (sols mouillés)	6a  BCS-MSST-SB chapitre 6 Matières dangereuses 6.1.3 Utiliser les matières dangereuses en sécurité Brochure CFST « L'accident n'arrive pas par hasard ! » en boulangerie-confiserie-pâtisserie, page 75 Instructions suva 11030.f « Substances dangereuses : ce qu'il faut savoir » Instruction sur les fiches de données de sécurité Instruction aux collaborateurs sur l'utilisation / le stockage correct de matières dangereuses  Port de l'équipement de protection individuelle (lunettes de protection, gants, masque de protection en cas de risque d'inhalation de vapeur FFP2) D'autres instructions spécifiques peuvent être consultées dans les fiches de données de sécurité et sur les étiquettes.  Soins de la peau dans le secteur alimentaire BCS-MSST-SB chapitre 6.4 Importance en particulier pendant la saison froide et sèche	1. Aa.	1. Aa.	Instructions sur les symboles de danger  Instructions de sécurité Moins c'est plus ! - dosage - premier secours - instruction/douche oculaire  Démonstration de l'utilisation correcte (équipement de protection individuelle)  Expliquer l'importance de l'hydratation. Exemple : Appliquer de la crème protectrice sur un morceau de sucre et le déposer, avec	1. Aa.		2. Aa.	

							un autre morceau de sucre sans crème, dans un verre d'eau froide. Décrire ce que vous constatez ! Expliquez l'effet de l'hydratation de la peau !			
Contact avec des personnes affectées d'une maladie transmissible.	Travailler en contact étroit avec des clients affectés d'une maladie virale (COVID-19)	7a	BCS-MSST-SB chapitre 6 Prévention de la santé chapitre 6.8. Plan de pandémie / 6.8.10 Plan de protection	1. Aa.	1. Aa.		Instruction des règles d'hygiène ainsi que comportement et mesures de protection dans la pratique	1. Aa.		2. Aa.
Nettoyer en étant exposé à la poussière de farine. Travailler avec des matières sensibilisantes (farines de céréales) (c2.ent1)	Sensibilisation par inhalation de poussières de farines panifiables et de céréales (asthme / maladie professionnelle)	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).  Remarque 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	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 anti-poussière) FFP2.	1. Aa.		2. 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, page 51  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 à l'inventaire (b1.entr7)	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 <a href="https://www.suva.ch/er-ror_path/tech.html?al_req_id=X0S1bLjnGZC4dhieYtlQzqAAAT0">https://www.suva.ch/er-ror_path/tech.html?al_req_id=X0S1bLjnGZC4dhieYtlQzqAAAT0</a> Brochure SECO 710.226.f « Travailler au froid »	1./2. Aa	1./2. Aa		Instruction sur place Montrer l'exemple		1. Aa.	2. Aa
Utilisation des produits de nettoyage et désinfectants (c2.entr1, ci 2.14.2)	Effet corrosif sur la peau Sensibilisation cutanée	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.f « Protection de la peau au travail » No Suva 11030.f « Substances dangereuses : ce qu'il faut savoir »	1./2. Aa	1./2. Aa		Instruction sur place Montrer l'exemple		1. Aa	2. Aa
Gestion de la poussière (poussières de farine et de céréales), travailler avec des substances sensibilisantes (farines de céréales) (c2.entr1, ci2.14.5)	Risque de maladie liée à la poussière de farine Sensibilisation cutanée	6b	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisation correcte de l'équipement de protection individuelle concerné</li> </ul> No Suva 2702.f « L'asthme du boulanger - une fatalité? » No Suva 44074.f « Protection de la peau au travail »	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.entr3)  Information aux clientes et clients en cas de temps d'attente ainsi que dans des situations particulières (a1.entr3)	Engorgements lors de l'évacuation des personnes après un grand événement Gestion du stress et des charges psychiques	2a	Identification des situations potentiellement dangereuses et comportement sécuritaire Comportement dans la foule Prévention et protection personnelle Annonce, voie de transmission et processus de soins  <u>Supports et documents:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Support pédagogique SUVA 88831: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Dépliant SUVA 84071: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise</li> </ul>	1 <sup>re</sup> AA			Modules d'instructions spécifiques à l'entreprise et instructions sur place Aucune intervention sans être accompagné	AF	AFA	2. Aa.
Agir avec assurance dans les situations d'urgence telles qu'urgences médicales ou évacuations	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	Identification des menaces et des situations (potentiellement) menaçantes Prévention, protection personnelle et comportement correct avant, pendant et après l'événement Annonce, voie de transmission et processus de soins	1 <sup>re</sup> AA			Modules d'instructions spécifiques à l'entreprise et instructions sur place Instructions concernant la protection personnelle	AF	AFA	2. Aa.

(d1.entr3)			<p>Connaissance et demande des possibilités de soutien</p> <p><u>Supports et documents:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Support pédagogique SUVA 88831: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Dépliant SUVA 84071: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise</li> </ul>							
	Gestion du stress, des charges psychiques après avoir apporté les premiers secours ou dues aux événements (accidents, animaux, véhicules)	2a	<p>Processus de soins</p> <p><u>Supports et documents:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Support pédagogique SUVA 88831: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Dépliant SUVA 84071: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise</li> </ul>	1 <sup>re</sup> AA			Modules d'instructions spécifiques à l'entreprise et instructions concernant la protection personnelle	AF AFA		2. Aa.
Effectuer la sécurisation de la caisse, des recettes ou effectuer des processus de contrôle en matière d'obligation de transporter dans l'espace public, (a3.entr6, a6.entr1-5, b2.entr5)	Menaces et agressions par les clients à l'égard des collaborateurs, verbales, physiques ou avec des objets, armes (p.ex. pointeur laser, spray au poivre, bouteilles...)	2a	<p>Identification des menaces et les situations (potentiellement) menaçantes Prévention et comportement avant, pendant et après l'événement Annonce, voie de transmission et processus de soins</p> <p><u>Supports et documents:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Support pédagogique SUVA 88831: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Dépliant SUVA 84071: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise</li> </ul>	1 <sup>re</sup> AA	2 <sup>e</sup> AA		Modèles, instructions spécifiques à l'entreprise concernant l'autoprotection, voie de transmission et processus de soins	AF	AFA	2. Aa.
	Escalade dans le contact durant le processus de contrôle des clientes et clients, assister à une escalade	10d	<p>Identification des menaces et les situations (potentiellement) menaçantes Prévention et comportement avant, pendant et après l'événement Annonce, voie de transmission et processus de soins</p> <p><u>Supports et documents:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Support pédagogique SUVA 88831: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Dépliant SUVA 84071: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise</li> </ul>	1 <sup>re</sup> AA	2 <sup>e</sup> AA		Modules d'instructions spécifiques à l'entreprise et instructions concernant la protection personnelle	AF	AFA	2. Aa.
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.entr3)*	Manipuler les feux (à l'intérieur et à l'extérieur), utiliser les extincteurs	4b	<p>Reconnaissance du danger et obligation de le signaler Utilisation de l'extincteur</p> <p><u>Supports et documents:</u> Instructions spécifiques à chaque type et à l'entreprise</p>	2 <sup>e</sup> AA			Formation et instruction pour l'utilisation des extincteurs	AF AFA		2. Aa.

	<p>Fermer des portes défectueuses (poids) =&gt; surcharge, écrasement / coincement</p>	8b/3a	<p>Ergonomie, chercher de l'assistance Marquer, barricader</p> <p><u>Supports et documents:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise (p. ex. K 165.1 Ergonomie aux CFF)</li> <li>• Dépliant SUVA 66128: «Appréciation des contraintes physiques au poste de travail»</li> </ul>	1 <sup>re</sup> AA			<p>Modules d'instructions spécifiques à l'entreprise et instructions sur place</p>	AF	AFA	2. Aa.
	<p>Dangers dus à la circulation routière en cas de situations extraordinaires, haltes bondées ou exploitations extraordinaires (p.ex. chantiers)</p>	12	<p>Sécurisation de l'environnement de travail Règles de sécurité pour travaux routiers</p> <p><u>Supports et documents:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise</li> <li>• Support pédagogique SUVA 88831: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>• Dépliant SUVA 84071: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>• Équipement de signalisation</li> </ul>	1 <sup>re</sup> AA			<p>Règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise</p>	AF		2. Aa.
<p>Gérer l'électricité en cas d'accidents ou pannes de voitures et caténares lors d'électrocution et chocs électriques (b1.entr12, d1.entr3)*</p>	<p>- pièces sous tension - courts-circuits, surcharges, arcs électriques</p>	4e	<p>Sécurisation de l'environnement de travail Règles de sécurité pour travaux routiers</p> <p><u>Supports et documents:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise</li> <li>• Support pédagogique SUVA 88831: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>• Dépliant SUVA 84071: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>• Équipement de signalisation</li> </ul>	1 <sup>re</sup> AA			<p>Modules d'instructions spécifiques à l'entreprise et instructions sur place</p>	AF	AFA	2. Aa.
<p>Assister les clientes et clients à mobilité réduite avant, durant et après le trajet au moyen du mobilift (a6.entr1)*</p>	<p>- Dangers mécaniques - Danger de chute - Bruit - Climat, météo - Importante charge émotionnelle lors du travail avec des clients - Mouvements non contrôlés (train)</p>	8a	<p>Formation pour utiliser correctement le véhicule (coincement, écrasement, conduire la personne sur la bordure du quai) Estimer le danger pour les tiers durant l'utilisation du mobilift</p> <p><u>Supports et documents:</u> Instructions d'utilisation du mobilift</p>	1 <sup>re</sup> AA			<p>Modules d'instructions spécifiques à l'entreprise et instructions sur place</p>	AF	AFA	2. Aa.

<p>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)*</p>	<p>- Dangers mécaniques - Bruit - Lumière - Climat, météo</p>	<p>12</p>	<p>Reconnaître les dangers pour soi-même et pour les voyageurs Savoir où agir soi-même et où ne pas agir Sécuriser et marquer le véhicule Sécuriser l'environnement de travail Règles de sécurité pour travaux ferroviaires et routiers</p> <p><u>Supports et documents:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Support pédagogique SUVA 88831: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>• Dépliant SUVA 84071: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>• Liste de contrôle SUVA 67001: «Voies de circulation pour piétons»</li> <li>• Règles de sécurité pour travaux ferroviaires p. ex. Je me protège (BC CFF 952-61-71)</li> <li>• PCT 300.8: Sécurité au travail</li> <li>• Liste de contrôle SUVA 67179: «Stop aux chutes et faux pas aux postes de travail fixes dans l'industrie et l'artisanat - Identification des dangers et plan de mesures»</li> <li>• Liste de contrôle SUVA 67185: «Mains courantes: stop aux chutes et faux pas dans les escaliers»</li> <li>• APD (autoprotection Déplacement sur les voies)</li> <li>• Inscription dans l'ERP/le LMS: Certificat de compétence 10191 «Autoprotection Déplacement sur les voies»</li> <li>• Équipement de sécurité et de signalisation</li> <li>• Règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise</li> </ul>	<p>1<sup>re</sup> AA</p>			<p>Modules d'instructions spécifiques à l'entreprise et instructions sur place (p. ex. module d'instruction «Accès aux installations ferroviaires»)</p>	<p>AF</p>	<p>AFA</p>	<p>2. Aa.</p>
--	---	-----------	--	--------------------------	--	--	---	-----------	------------	---------------

**Légende:** CI: cours interentreprises; EP: école professionnelle; AA: année d'apprentissage; AF: avant la formation; ARF: après achèvement réussi de la formation; BC: brochure; PCT: prescriptions de circulation des trains