Plan de formation
Gestionnaire du commerce de détail CFC
Domaines spécifiques « Conception et réalisation d'expériences d'achat » et « Gestion de magasins en ligne »

Annexe 1

Recommandations d'exécution destinées aux cantons

Etat : 10.06.2026

A. Formation en entreprise

Lors de la conclusion d'un contrat d'apprentissage pour la formation initiale de gestionnaire du commerce de détail d'une durée de trois ans, il y a lieu de faire le choix entre les deux domaines spécifiques « conception et réalisation d'expériences d'achat » ou « gestion de magasins en ligne ». Cette décision est prise par l'entreprise formatrice et dépend de la structure et de la méthode de vente ainsi que des canaux de vente de celle-ci. Il est aussi possible que des entreprises puissent offrir une formation dans les deux domaines spécifiques. Dans ce cas, le choix est fait pour chaque contrat d'apprentissage en concertation avec la personne en formation.

Pour des cas justifiés ainsi que d'entente avec les parties contractantes, le domaine spécifique peut être modifié jusqu'à la fin de la 2e année d'apprentissage.

Un éventuel deuxième lieu de formation pour le domaine spécifique « gestion de magasins en ligne » doit être mentionné dans le contrat d'apprentissage tout comme dans l'autorisation de formation. Les conséquences financières (frais de déplacement) ainsi que le traitement du temps de déplacement doivent également être réglés dans le contrat d'apprentissage.

Les exigences minimales / assortiments minimaux promulgués par FCS en collaboration avec les branches de formation et d'examens, listées dans l'annexe 1 du plan de formation, doivent impérativement être respectés.

1. Formation professionnelle

Dans les nouvelles formations initiales, l'enseignement des connaissances professionnelles et le développement des compétences opérationnelles font partie des principales missions de l'entreprise formatrice. En complément des connaissances de la branche enseignées en CI, les apprentis doivent recevoir une formation en entreprise sur les contenus spécifiques à la branche et aux assortiments et acquérir dans leur quotidien les compétences requises dans les domaines spécifiques « conception et réalisation d'expériences d'achat » ou « gestion de magasins en ligne ».

Les exigences professionnelles posées aux formatrices et formateurs professionnel-le-s sont décrites dans l'art. 11 de l'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail CFC de la manière suivante :

Les personnes ci-après remplissent les exigences posées aux formateurs

a) les gestionnaires du commerce de détail CFC justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans la profession ;

b) les gestionnaires de vente qualifiés justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans la profession ;

c) les vendeurs qualifiés justifiant d'au moins 3 ans d'expérience professionnelle dans la profession ;

d) les titulaires d'un CFC dans une profession apparentée et justifiant des connaissances professionnelles requises propres aux gestionnaires du commerce de détail CFC et d'au moins 3 ans d'expérience professionnelle dans la profession ;

e) les titulaires d'un titre correspondant de la formation professionnelle supérieure.

Recommandation de l'OrTra Formation du Commerce de détail Suisse aux cantons :

La preuve de la pratique professionnelle dans la profession doit de préférence être fournie à la branche de formation et d'examens (F+E) concernée. Dans la nouvelle F+E Living & Style, on entend par « pratique professionnelle dans le domaine d'activité » une formation initiale dans les domaines F+E suivants : ménage, ameublement, papeterie, parfumerie, jouets et textile.

Sont considérées comme des professions avec CFC apparentées :

- libraire
- droguiste
- fleuriste
- spécialiste en photographie
- assistant/assistante en pharmacie
- employé/employée de commerce
- Agent-e relation client

et les professionnels qualifiés justifiant de 3 ans d'expérience de vente dans la branche F+E concernée :

F+E DO IT YOURSELF	- Poseuse/Poseur de sol – parquet - Installatrice-électricienne / Installateur-électricien - Agent-e d'exploitation - Mécanicienne/Mécanicien en cycles

	- Forestière-bûcheronne / Forestier-bûcheron - Horticultrice/Horticulteur - Plâtrière constructrice à sec / Plâtrier constructeur à sec - Peintre - Maçonne/Maçon - Electricienne/Electricien de montage - Mécanicienne/Mécanicien d'appareils à moteur - Mécanicienne/Mécanicien en motocycles - Carreleuse/Carreleur - Polymécanicienne/Polymécanicien - Installatrice/Installateur sanitaire - Ebéniste / Menuisière/Menuisier - Ferblantière/Ferblantier - Charpentière/Charpentier
F+E meubles	- Menuisier/Menuisière
F+E Alimentation et la F+E Boulangerie-Confiserie	- Boulanger-Pâtissier-Confiseur / Boulangère-Pâtissière-Confiseuse - Cuisiner/Cuisinière - Boucher-Charcutier / Bouchère-Charcutière - Spécialiste en restauration de système
F+E Living & Style *La pratique professionnelle dans la profession au sein des groupes / domaines de produits dans lesquels l'entreprise concernée dispense une formation.*	- Créatrice de vêtements/Créateur de vêtements - Polydesigner 3D - Tapissière-décoratrice/Tapissier-décorateur - Courtepointière/Courtepointier
F+E Boulangerie-Confiserie	- Spécialiste en restauration
F+E Automobile Sales et Automobile After-Sales avec la formation continue correspondante dans la vente	- Mécanicien/Mécanicienne en maintenance d'automobiles - Mécatronicien/Mécatronicienne d'automobiles
F+E Consumer-Electronics	- Électronicien/Électronicienne en multimédia
F+E Textile	- Créateur/Créatrice de vêtements
F+E Transports publics	- Agent-e du mouvement ferroviaire - Agent-e de transports publics (CFC)

<u>Exigences professionnelles supplémentaires posées aux formateurs/formatrices pratiques dans le domaine spécifique « Gestion de magasins en ligne »</u>
Les formateurs/formatrices pratiques responsables des personnes en formation dans le domaine spécifique « Gestion de magasins en ligne », doivent justifier d'une pratique professionnelle d'au moins 2 ans principalement dans le domaine du commerce en ligne. Ils doivent de plus maîtriser les compétences de base conformément au domaine de compétences opérationnelles f (Gestion de magasins en ligne).

2. Outils

Dossier de formation/rapport de formation
Le dossier de formation est le maillon clé du portfolio personnel qui fait état des principaux travaux en rapport avec les compétences opérationnelles à acquérir par les personnes en formation. Il s'agit d'un outil décisif pour le développement des capacités et compétences au sein de l'entreprise promouvant systématiquement le savoir-faire des futurs professionnels.
Avec des mandats pratiques, le dossier de formation concrétise les objectifs évaluateurs de l'entreprise décrits dans le plan de formation. Il constitue, tant pour les personnes en formation que pour les formateurs, un support pour une mise en œuvre correcte et complète des objectifs évaluateurs.
En tant qu'élément central de la coopération entre les lieux de formation, le dossier de formation est une référence pour la mise en œuvre de l'orientation vers les compétences opérationnelles également dans le programme d'enseignement à l'école professionnelle et aux cours interentreprises.

Le dossier de formation est géré en continu sur un outil en ligne (Konvink) par la personne en formation et contient, selon un classement par semestre, les objectifs évaluateurs de l'entreprise, les mandats pratiques y relatifs, les travaux effectués ainsi que les formulaires pour le rapport de formation. Si la personne en formation change de branche ou d'entreprise, elle « emmène » le dossier de formation en ligne.

Les mandats pratiques traités par les personnes en formation sont continuellement discutés avec la formatrice / le formateur professionnel-le. Cette dernière / ce dernier contrôle le dossier de formation et s'entretient à ce propos avec la personne en formation au moins une fois par semestre. L'entretien se prépare à l'aide d'une grille de compétences prédéfinie avec une auto-évaluation et une évaluation externe des compétences opérationnelles traitées effectuée par la formatrice / le formateur.

A la fin de chaque semestre, la formatrice ou le formateur professionnel-le fait état du niveau de formation de l'apprenti dans le rapport de formation spécifique au commerce de détail. Pour ce faire, il ou elle se base sur les prestations fournies dans la pratique et sur les feedbacks reçus quant aux prestations scolaires et celles fournies aux cours interentreprises.

Il ou elle s'entretient avec la personne en formation à propos du dossier de formation. Les mesures permettant d'atteindre les objectifs de formation sont prises ensemble et consignées par écrit. Le rapport de formation fait ensuite état des effets des mesures convenues.

Helpline Konvink : support@konvink.ch

Note d'expérience en entreprise
La formatrice ou le formateur contrôle les prestations de la personne en formation à la fin du 2e, 4e et 5e semestre (formulaire de contrôle de compétences dès que

disponible sur www.bds-fcs.ch). Les notes d'expérience sont transférées depuis Konvink sur la plateforme d'échange de données BDEFA2 et sont prises en compte dans la procédure de qualification. Les contrôles de compétences manquants doivent être rattrapés – des dispenses ne sont possibles que dans des cas exceptionnels tout en étant justifiées par l'autorité cantonale.
Les bases de ce contrôle de compétences sont constituées par les rapports de formation, respectivement les grilles de compétences (voir ci-dessus).

Médias d'apprentissage FCS
Les médias d'apprentissage FCS font partie du matériel scolaire dont les coûts sont pris en charge conformément au contrat d'apprentissage ou aux directives cantonales (entreprise formatrice ou personne en formation).

3. Changements contractuels/apprentissages complémentaires/ réduction de la durée d'apprentissage/dispenses

Changement contractuel GCD → ACD
La modification du contrat d'apprentissage n'est possible qu'à la fin d'un semestre et seulement jusqu'à la fin de la première année d'apprentissage. Les notes d'expérience scolaires et la note d'expérience entreprise de la formation initiale du niveau CFC ne sont pas reprises. La note du contrôle de compétences du cours interentreprises 1 est reprise.

Formation initiale raccourcie de GCD pour les ACD
Pour les titulaires d'une attestation fédérale professionnelle d'assistant/assistante du commerce de détail, il est possible d'effectuer une formation initiale raccourcie de gestionnaire du commerce de détail. Elle commence par la 2e année d'apprentissage et dure 2 ans.

Suivi des cours interentreprises (CI) dans le cas d'une formation raccourcie
Les apprentis titulaires d'une AFP ACD et effectuant une formation raccourcie de GCD dans la même branche F+E dans les trois ans qui suivent, bénéficient d'une dispense pour les cours interentreprises dans le DCO C (10 jours). Les CI dans le DCO E ou F sont obligatoires. Dans ce cas, seul le contrôle de compétences CI de la 3e année sera compté dans la note d'expérience.

Les apprentis titulaires d'une AFP ACD et effectuant une formation raccourcie dans une autre branche de formation et d'examens, doivent suivre la totalité des 14 jours de CI dans la nouvelle branche F+E pour autant que cela est possible pour la branche F+E sur le plan organisationnel. Si cela n'est pas possible sur le plan organisationnel, les entreprises formatrices sont responsables de l'enseignement de la matière CI manquée. Une dispense du CI, respectivement du contrôle de compétences y relatif est prononcée par l'autorité cantonale à condition que les branches de formation et d'examens confirment l'impossibilité organisationnelle du rattrapage des CI.

Réduction de la durée d'apprentissage / dispenses

Professionnels titulaires d'un CFC, d'une maturité gymnasiale, d'une maturité spécialisée ou d'un diplôme de culture générale

- ➔ Réduction de la durée d'apprentissage d'une année
- ➔ Dispense de l'enseignement de la culture générale non intégrée
- ➔ Dispense de la culture générale (non intégrée) dans la procédure de qualification (note d'expérience, travail personnel et examen final)
- ➔ Pas de dispense en cas de diplômes internationaux de langues

Les lacunes de la 1ère année d'apprentissage aux lieux de formation doivent être comblées comme suit :

Entreprises
- ➔ Traitement de la grille de compétences de la première année d'apprentissage et entretien avec la formatrice / le formateur en entreprise. But : évaluation des compétences existantes en entreprise au sens d'un bilan des compétences.
- ➔ Réalisation de mandats pratiques ciblés de la première année d'apprentissage pour combler les lacunes identifiées.

Ecole professionnelle
- ➔ Traitement des médias d'apprentissage scolaires (éléments opérationnels et modules de connaissances) de la première année.
- ➔ Réalisation des tests d'entraînement et de certification de la première année d'apprentissage pour contrôler l'évolution des performances.

Cours interentreprises
- ➔ En principe, aucune dispense n'est possible étant donné que la plupart des branches ne connaissent pas de professions « apparentées » et que l'orientation vers les compétences opérationnelles exige une participation au CI 1. Dans des cas exceptionnels, si la profession est « apparentée », une dispense est possible en accord avec la branche de formation et d'examens responsable au niveau national.

Passage « ancienne » / « nouvelle » ordonnance de formation

En cas d'une attestation d'assistante/assistant du commerce de détail AFP selon l'OrFo 2004 et d'une formation initiale raccourcie de gestionnaire du commerce de détail CFC selon l'OrFo 2021, il est recommandé de procéder comme suit :

Entreprise
- ➔ Une comparaison des mandats pratiques ainsi que des objectifs évaluateurs en entreprise des assistants du commerce de détail AFP selon l'OrFo 2004 et des gestionnaires du commerce de détail CFC selon l'OrFo 2021 a montré quels mandats pratiques ne sont pas ou que partiellement couverts. Il est dès lors recommandé de réaliser les mandats pratiques suivants de la première année d'apprentissage de gestionnaire du commerce de détail CFC selon l'OrFo 2021 :

- Prise en compte de la demande
- Comprendre les besoins du client
- Créer une expérience d'achat positive lors de l'encaissement
- Traiter les sorties de marchandises
- Formuler des arguments de vente
- Elaborer et préparer des produits
- Vivre l'esprit d'équipe
- Recueillir des mandats de travail
- Utiliser les techniques d'apprentissage de manière ciblée
- Participer activement aux entretiens de développement et d'évaluation

Ecole professionnelle

➔ La scolarisation dans des classes collectives internes à l'école, cantonales ou intercantonales, composées exclusivement des assistants du commerce de détail selon l'OrFo 2004, est recommandée afin de favoriser de manière ciblée le passage à un enseignement orienté vers les compétences opérationnelles.

➔ En alternative, des leçons supplémentaires ciblées sont recommandées en 2e année d'apprentissage pour les assistants du commerce de détail selon l'OrFo 2004, en augmentant le nombre de leçons de 8 à 9 par jour d'école.

➔ Traitement des médias d'apprentissage scolaires (modules de connaissances) de la première année.

➔ Réalisation des tests d'entraînement et de certification de la première année d'apprentissage pour contrôler l'évolution des performances.

Cours interentreprises

➔ Une dispense du CI 1 et du CI 2 est en principe possible dans les branches suivantes - le CI 3 (DCO E ou F) doit être suivi -, si l'apprenti reste dans la même branche :

- Boulangerie-confiserie (en accord avec la F+E nationale)
- Quincaillerie
- Electroménager
- Peinture
- Ménage
- Landi
- Alimentation
- Meubles
- Papeterie (seule la dispense du CI 1 est possible)
- Parfumerie
- La Poste
- Chaussures
- Jouets
- Articles de sport
- Textile
- Magasins spécialisés en biens zoologiques

➔ Une dispense du CI 1 et du CI 2 n'est pas possible dans les branches suivantes, même si l'apprenti reste dans la même branche :

- After-Sales Automobile

- Sales Automobile
- Consumer Electronics
- DO IT YOURSELF
- Transports publics
- Bijoux, pierre précieuses et montres

4. Changement de formation initiale lors de très bonnes / mauvaises prestations scolaires

Etant donné qu'il n'existe plus de bilan formalisé, une évaluation au cas par cas est nécessaire.
Le passage du CFC à l'AFP doit avoir lieu au cours de la première année d'apprentissage, de sorte qu'il reste encore au moins une année de formation initiale AFP.

5. Personnes devant redoubler leur année d'apprentissage

Pour les personnes ayant commencé une formation initiale selon l'OrFo 2004 et devant redoubler une année selon l'OrFo 2021, il est recommandé de procéder comme suit :

Entreprise

➔ Traitement de la grille de compétences de la / des années d'apprentissage concernées et entretien avec la formatrice / le formateur en entreprise. But : évaluation des compétences manquantes en entreprise au sens d'un bilan des compétences.
➔ Réalisation de mandats pratiques ciblés de l'année d'apprentissage concernée pour combler les lacunes identifiées.

Ecole professionnelle

➔ La scolarisation dans des classes collectives internes à l'école, cantonales ou intercantonales, composées exclusivement des assistants du commerce de détail selon l'OrFo 2004, est recommandée afin de favoriser de manière ciblée le passage à un enseignement orienté vers les compétences opérationnelles.
➔ En alternative, des leçons supplémentaires ciblées sont recommandées.
➔ Traitement des médias d'apprentissage scolaires (éléments opérationnels et modules de connaissances) des années d'apprentissage concernées.
➔ Réalisation des tests d'entraînement et de certification pour contrôler l'évolution des performances.
➔ Les notes d'expérience scolaires ne sont pas reprises.

Cours interentreprises

➔ En cas de répétition de la première année d'apprentissage à partir du mois d'août 2022, la personne passe à la nouvelle formation initiale (OrFo 2021). Le CI 1 est rattrapé selon la nouvelle ordonnance de formation.

➔ En cas de répétition de la deuxième année d'apprentissage à partir du mois d'août 2023, la personne passe à la nouvelle formation initiale (OrFo 2021). Le CI 1 ne peut être rattrapé - une dispense est accordée. Les prestations du CI 1 déjà suivi ne comptent pas pour le contrôle des compétences. Le CI 2 et le CI 3 doivent être suivis selon la nouvelle ordonnance de formation.

➔ En cas de répétition de la troisième année d'apprentissage à partir du mois d'août 2024, la personne passe à la nouvelle formation initiale (OrFo 2021). Le CI 1 et le CI 2 ne peuvent être rattrapés - une dispense est accordée. Les prestations du CI 1 et du CI 2 déjà suivis ne comptent pas pour le contrôle des compétences. Le CI 3 doit être suivi selon la nouvelle ordonnance de formation.

6. Changement de branche

Les personnes en formation qui changent de branche de formation et d'examens durant leur apprentissage, doivent rattraper les cours interentreprises dans la nouvelle branche F+E. Si cela n'est pas possible sur le plan organisationnel, les entreprises sont tenues d'enseigner la matière branche F+E manquée. Lors de la confirmation par la branche de formation et d'examens de l'impossibilité organisationnelle du rattrapage des CI, l'autorité cantonale octroie une dispense des CI resp. du contrôle de compétences concerné. Le changement de branche doit avoir lieu au plus tard à la fin de la 1ère année d'apprentissage.

7. Changement d'entreprise

Les notes d'expérience entreprise sont reprises dans le cas d'un changement d'entreprise.

8. Procédure de qualification – cas spéciaux

Procédure de qualification selon l'art. 32 OFPr
L'art. 18 let. c ch. 2 de l'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail CFC prévoit comme condition d'admission au moins 5 ans d'expérience professionnelle dont 3 ans au minimum dans le domaine d'activité des gestionnaires du commerce de détail CFC et dans la branche de formation et d'examens visée.

Les candidats et candidats (GCD) selon l'art. 32 OFPr seront admis pour la première fois à la procédure de qualification en 2025 (même date que pour les personnes en formation au bénéfice d'un contrat d'apprentissage).

L'art. 23 de l'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail CFC renseigne sur l'évaluation particulière des candidates et candidats ayant acquis les compétences opérationnelles requises hors du cadre de la formation professionnelle initiale réglementée.

A considérer en général :
Afin d'acquérir des connaissances globales dans les domaines de compétences opérationnelles C et E, resp. F, il est fortement recommandé aux candidates et candidats de suivre les cours interentreprises de la branche de formation et d'examens (F+E) choisie, resp. les CI « Gestion de magasins en ligne ».

La réussite de la procédure de qualification n'est réaliste qu'en procédant de cette manière. Les accords concernant le suivi des cours interentreprises sont directement convenus entre les candidates et candidats et les branches F+E pour le domaine spécifique « conception et réalisation d'expériences d'achat », respectivement FCS pour le domaine spécifique « gestion de magasins en ligne ».

Afin d'assurer la tenue de l'examen pratique, au moment de l'inscription à l'examen final, les candidates et candidats doivent travailler dans une entreprise du commerce de détail à même d'organiser l'examen pratique, ou faire part à la direction des examens d'une autre entreprise leur permettant d'effectuer l'examen pratique. L'entreprise doit remplir les exigences minimales quant à l'assortiment et aux équipements posées aux entreprises formatrices.