Formation du Commerce de détail Suisse FCS

RÈGLEMENT

concernant

l'examen professionnel de spécialiste du commerce de détail

du 14 JUIN 2022

(système modulaire avec examen final)

Vu l'art. 28, al. 2, de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle, l'organe responsable au sens du ch. 1.3 arrête le règlement d'examen suivant:

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 But de l'examen

L'examen professionnel fédéral a pour but de vérifier de manière exhaustive si les candidats* ont acquis les compétences nécessaires pour exercer de manière responsable une activité professionnelle exigeante.

1.2 Profil de la profession

1.21 Domaine d'activité

Les spécialistes du commerce de détail suppléent la direction d'un magasin ou d'un point de vente ou dirigent une succursale ou un rayon/département de vente de produits et de prestations. Ils assument des tâches relevant de la conduite et du développement des collaborateurs, de la finance et de la comptabilité ainsi que de l'approvisionnement et de la logistique. Dans le cadre de leur fonction, ils traduisent les stratégies et principes de l'entreprise dans le quotidien professionnel de leurs collaborateurs. Ils conduisent et soutiennent leurs équipes dans la vente à leur point de vente et créent des conditions cadres avantageuses.

* Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.

Les spécialistes du commerce de détail travaillent activement avec les interfaces internes et externes et résolvent des tâches complexes au sein de leur équipe tout comme des demandes complexes de clients. Dans ce contexte, ils se présentent toujours de façon professionnelle aussi bien vis-à-vis de leurs clients que de leurs collaborateurs. Ils élaborent efficacement des structures et processus opérationnels, continuent à approfondir leurs connaissances du commerce de détail et intègrent toute nouvelle évolution dans leur quotidien professionnel.

1.22 Principales compétences opérationnelles

Les spécialistes du commerce de détail exercent différents rôles dont celui de dirigeant, de traducteur des objectifs, stratégies et mesures prédéfinis dans la langue des collaborateurs, et de spécialiste, rôles qu'ils assument de manière professionnelle au moyen des outils de gestion et des techniques de communication. Ils sont proactifs et capables de penser et d'agir en suivant une logique économique et entrepreneuriale. Ils se tiennent au courant des dernières évolutions dans leur domaine professionnel ainsi que dans le domaine de la numérisation et les intègrent, en fonction des possibilités, dans leur travail quotidien.

Les spécialistes du commerce de détail coordonnent leurs tâches avec les services compétents internes et externes et agissent en tant que gestionnaires des processus opérationnels pour les prestations de service. Ils accompagnent le recrutement de leurs collaborateurs et planifient leur affectation tout en utilisant et en encourageant activement leur potentiel. Ils dirigent leur équipe également en cas de situations difficiles. Pour ce faire, ils collaborent aussi bien avec leur équipe qu'avec les interfaces internes et externes par le biais de tous les canaux disponibles.

Les spécialistes du commerce de détail gèrent les projets au point de vente en termes de contenu et de financement. Ils soutiennent le processus budgétaire dans leur domaine et tiennent un budget aligné sur l'objectif de vente pour la mise en œuvre de projets à leur point de vente.

Les spécialistes du commerce de détail optimisent l'approvisionnement des marchandises et la logistique dans leur domaine de responsabilité. À cette fin, ils assurent un flux efficace des marchandises tout en tenant compte dans leurs décisions des conditions de livraison et d'approvisionnement du point de vente.

Les spécialistes du commerce de détail mettent en œuvre, avec leur équipe et dans le cadre de leur marge de manœuvre, des mesures de marketing et de promotion à leur point de vente. Ils planifient et créent en outre des expériences clients conformément aux instructions fournies par le service marketing. Ils placent les clients au centre de leurs activités, identifient les opportunités de vente et sont responsables de la communication avec les clients sur tous les canaux. Dans le domaine de la vente à proprement parler, ils accusent réception des demandes complexes et des réclamations et communiquent activement avec les clients sur tous les canaux. Avec leur équipe, ils gèrent les offres après-vente orientées clients et les mesures de fidélisation des clients à leur point de vente.

1.23 Exercice de la profession

Les spécialistes du commerce de détail travaillent dans de grandes, moyennes ou petites entreprises dans un environnement de travail stimulant. Ils agissent en tant qu'interface pour différents interlocuteurs, tels que les clients, les fournisseurs, les supérieurs, les collaborateurs ou les départements spécialisés, qui ont chacun des besoins spécifiques. Ils doivent trouver un équilibre entre ces différents besoins et traiter les divers conflits d'intérêts de manière professionnelle. Les besoins des clients ainsi que la vente des produits et prestations restent toujours au centre de leurs préoccupations.

1.24 Apport de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture

Les spécialistes du commerce de détail servent de modèle au sein de leur équipe ainsi que sur le plan de l'approvisionnement pour la société de consommation. Ils utilisent efficacement l'énergie et les matériaux sur leurs sites de vente tout en veillant à réduire les consommables et à optimiser le stockage et l'élimination des déchets. Ils sont conscients de l'impact environnemental de toute la chaîne de valeur des produits et prestations et renseignent les clients de façon compétente. Dans le cadre des mesures de marketing et de promotion, ils attirent l'attention sur les produits et prestations écologiques. Les spécialistes du commerce de détail sont conscients de leur responsabilité et apportent une contribution importante à l'utilisation durable des ressources naturelles sur leur lieu de travail et au-delà.

1.3 Organe responsable

1.31 L'organisation du monde du travail suivante constitue l'organe responsable:

Formation du Commerce de détail Suisse FCS

1.32 L'organe responsable est compétent pour toute la Suisse.

2. ORGANISATION

2.1 Composition de la commission chargée de l'assurance qualité

2.11 Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet sont confiées à une commission chargée de l'assurance qualité (commission AQ). La commission AQ est composée 7 à 10 membres et est élue par le comité directeur de la FCS pour une période administrative de quatre ans. Une réélection est possible.

2.12 La commission AQ se constitue elle-même. Le quorum est atteint lorsque la majorité des membres sont présents. Les décisions se prennent à la majorité des membres présents. Le président tranche en cas d'égalité des voix. Les séances de la commission AQ peuvent être réalisées sous forme de vidéoconférences.

2.2 Tâches de la commission AQ

2.21 La commission AQ:

a) arrête les directives relatives au présent règlement d'examen et les met à jour périodiquement;
b) fixe la taxe d'examen;
c) fixe la date et le lieu de l'examen final;
d) définit le programme d'examen;
e) donne l'ordre de préparer les énoncés de l'examen et organise l'examen final;

f) nomme et engage les experts, et les forme pour accomplir leurs tâches;
g) décide de l'admission à l'examen final ainsi que d'une éventuelle exclusion de ce dernier;
h) définit les contenus des modules et les exigences des examens de module;
i) procède au contrôle des certificats de modules, à l'évaluation de l'examen final et décide de l'octroi du brevet;
j) traite les requêtes et les recours;
k) procède régulièrement à la mise à jour des modules, ordonne leur adaptation et fixe la durée de validité des certificats de modules;
l) décide de la reconnaissance ou de la prise en compte d'autres diplômes et d'autres prestations;
m) rend compte de ses activités aux instances supérieures et au Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI);
n) veille au développement et à l'assurance de la qualité, et en particulier à l'actualisation régulière du profil de qualification en fonction des besoins du marché du travail.

2.22 La commission AQ peut :

a) déléguer le traitement des recours à certaines personnes;
b) déléguer des tâches administratives à un secrétariat.

2.3 Publicité et surveillance

2.31 L'examen final est placé sous la surveillance de la Confédération. Il n'est pas public. Dans des cas particuliers, la commission AQ peut autoriser des dérogations à cette règle

2.32 Le SEFRI est invité suffisamment tôt à assister à l'examen final et reçoit les dossiers nécessaires.

3. PUBLICATION, INSCRIPTION, ADMISSION, FRAIS D'EXAMEN

3.1 Publication

3.11 L'examen final est annoncé publiquement dans les trois langues officielles six mois au moins avant le début des épreuves.

3.12 La publication informe au moins sur:

a) les dates des épreuves;
b) la taxe d'examen;
c) l'adresse d'inscription;
d) le délai d'inscription;
e) le déroulement de l'examen.

3.2 Inscription

L'inscription doit comporter:

a) un résumé de la formation et des activités professionnelles du candidat;
b) les copies des titres et des certificats de travail requis pour l'admission;
c) les copies des certificats de modules obtenus ou des attestations d'équivalences correspondantes;
d) la mention de la langue d'examen;
e) la copie d'une pièce d'identité officielle munie d'une photo;
f) la mention du numéro d'assurance sociale (n° AVS)[1].

3.3 Admission

3.31 Sont admis à l'examen final les candidats qui:

a) sont titulaires du certificat fédéral de capacité de gestionnaire du commerce de détail ou d'employé de commerce de détail ou d'une qualification équivalente dans le commerce de détail et peuvent justifier d'au moins trois ans de pratique professionnelle dans le commerce de détail après la réussite de la procédure de qualification;

ou

b) sont titulaires d'un certificat fédéral de capacité ou d'une qualification équivalente et peuvent justifier d'au moins quatre ans de pratique professionnelle dans le commerce de détail;

ou

c) sont titulaires de l'attestation fédérale de formation professionnelle d'assistant du commerce de détail et peuvent justifier d'au moins cinq ans de pratique professionnelle dans le commerce de détail après l'obtention de l'attestation;

ou, dans des cas d'exception dûment justifiés,

d) peuvent justifier d'au moins dix ans de pratique professionnelle dans le commerce de détail;

et

e) ont assumé une fonction de cadre dans le commerce de détail pendant au moins une année;

et

f) ont obtenu les certificats de modules requis ou disposent des attestations d'équivalence nécessaires.

---

[1] La base juridique de ce relevé est l'ordonnance sur les relevés statistiques (RS **431.012.1**; n° 70 de l'annexe). La commission AQ ou le SEFRI relève, sur mandat de l'Office fédéral de la statistique, les numéros AVS utiles à des fins purement statistiques.

Les candidats sont admis sous réserve du paiement de la taxe d'examen dans les délais impartis selon le ch. 3.41 et de la remise du travail pratique dans les délais et dans son intégralité.

3.32 L'admission à l'examen final requiert d'être en possession des certificats de modules suivants:

a) Module 1: Mise en œuvre des principes opérationnels et des tâches générales de management
b) Module 2: Mise en œuvre de la conduite et du développement des collaborateurs
c) Module 3: Assumer des tâches financières et de comptabilité
d) Module 4: Soutien des processus d'approvisionnement de marchandises et logistiques
e) Module 5: Contribution aux activités de vente et de marketing

Le contenu et les exigences des modules sont spécifiés dans les descriptifs de modules de l'organe responsable (identification du module et exigences en matière d'attestation de compétences). Ces descriptifs figurent dans les directives relatives au présent règlement d'examen ou dans leur annexe.

3.33 Les décisions concernant l'admission à l'examen final sont communiquées par écrit aux candidats au moins quatre mois avant le début de l'examen final. Les décisions négatives indiquent les motifs et les voies de droit.

3.4 Frais

3.41 Après avoir reçu confirmation de son admission, le candidat acquitte la taxe d'examen. Les taxes pour l'établissement du brevet et pour l'inscription de son titulaire dans le registre officiel des titulaires de brevets ainsi qu'une éventuelle contribution pour frais de matériel sont perçues séparément. Ces frais sont à la charge du candidat.

3.42 Le candidat qui, conformément au ch. 4.2, se retire dans le délai autorisé ou pour des raisons valables a droit au remboursement du montant payé, déduction faite des frais occasionnés.

3.43 L'échec à l'examen final ne donne droit à aucun remboursement.

3.44 Pour le candidat qui répète l'examen final, le montant de la taxe d'examen est fixé dans chaque cas par la commission AQ, compte tenu du nombre d'épreuves répétées.

3.45 Les frais de déplacement, de logement, de subsistance et d'assurance pendant la durée de l'examen final sont à la charge du candidat.

4. ORGANISATION DE L'EXAMEN FINAL

4.1 Convocation

4.11 L'examen final a lieu si, après sa publication, au minimum 50 candidats remplissent les conditions d'admission ou au moins tous les deux ans.

4.12 Les candidats peuvent choisir de passer l'examen final dans l'une des trois langues officielles: le français, l'allemand ou l'italien.

4.13 Les candidats sont convoqués au moins quatre semaines avant le début de l'examen final. La convocation comprend:

a) le programme de l'examen final, avec l'indication du lieu, de la date, de l'heure des épreuves et des moyens auxiliaires autorisés dont les candidats sont invités à se munir;
b) la liste des experts.

4.14 Toute demande de récusation d'un expert doit être motivée et adressée à la commission AQ 18 jours au moins avant le début de l'examen. La commission prend les mesures qui s'imposent.

4.2 Retrait

4.21 Les candidats ont la possibilité d'annuler leur inscription jusqu'à 14 semaines avant le début de l'examen final.

4.22 Passé ce délai, le retrait n'est possible que si une raison valable le justifie. Sont notamment réputées raisons valables:

a) la maternité;
b) la maladie et l'accident;
c) le décès d'un proche;
d) le service militaire, le service de protection civile ou le service civil imprévu.

4.23 Le retrait doit être communiqué sans délai et par écrit à la commission AQ, assorti de pièces justificatives.

4.3 Non-admission et exclusion

4.31 Le candidat qui, en rapport avec les conditions d'admission, donne sciemment de fausses informations, présente les certificats de modules obtenus par une tierce personne ou tente de tromper d'une autre manière la commission AQ n'est pas admis à l'examen final.

4.32 Est exclu de l'examen final quiconque:

a) utilise du matériel ou des documents non autorisés;
b) enfreint gravement la discipline de l'examen;
c) tente de tromper les experts.

4.33 La décision d'exclure un candidat incombe à la commission AQ. Le candidat a le droit de passer l'examen final sous réserve, jusqu'à ce que la commission ait arrêté une décision formelle.

4.4 Surveillance de l'examen et experts

4.41 Au moins une personne compétente surveille la préparation par écrit aux examens oraux. Elle consigne ses observations par écrit.

4.42 Deux experts au moins évaluent le travail pratique. Ils s'entendent sur la note à attribuer.

4.43 Deux experts au moins procèdent aux examens oraux, prennent des notes sur l'entretien d'examen et sur le déroulement de l'examen, apprécient les prestations fournies et fixent en commun la note.

4.44 Les enseignants aux cours préparatoires, les personnes ayant des liens de parenté avec le candidat ainsi que les supérieurs hiérarchiques présents ou passés du candidat ou ses collaborateurs se récusent en tant qu'experts.

4.5 Séance d'attribution des notes

4.51 La commission AQ décide de la réussite ou de l'échec des candidats lors d'une séance mise sur pied après l'examen. La personne représentant le SEFRI est invitée suffisamment tôt à cette séance.

4.52 Les enseignants aux cours préparatoires, les personnes ayant des liens de parenté avec le candidat ainsi que les supérieurs hiérarchiques présents ou passés du candidat ou ses collaborateurs se récusent lors de la prise de décision sur l'octroi du brevet.

5. EXAMEN FINAL

5.1 Épreuves d'examen

5.11 L'examen final comprend les épreuves ci-après englobant les différents modules et est organisé selon les durées suivantes:

Épreuve		Type d'examen	Durée	Pondération
1	Travail pratique	écrit	8 semaines (établi à l'avance)	20%
2	Entretien professionnel sur le travail pratique	oral	25 min.	20%
3	Travail de planification avec présentation	oral	40 min. (y compris 30 min. de préparation)	20%
4	Jeu de rôle	oral	30 Min. (y compris 10 min. de préparation)	20%
5	Incidents critiques	oral	30 min.	20%
		Total	125 min.	

Épreuve 1 « Travail pratique » (écrit)

La partie 1 de l'examen consiste en un travail pratique qui met l'accent sur un ou plusieurs domaines de compétences opérationnelles et dans lequel les spécialistes du commerce de détail analysent des problèmes opérationnels réels et élaborent des solutions sous la forme de mises en œuvre concrètes.

Épreuve 2 « Entretien professionnel sur le travail pratique » (oral)

La deuxième partie de l'examen consiste en un entretien professionnel relatif à tous les domaines de compétences opérationnelles. Cet entretien vise à évaluer si les spécialistes du commerce de détail sont en mesure d'approfondir et d'argumenter leur travail pratique, de relier leurs résultats à d'autres domaines et de penser à des scénarios alternatifs.

Épreuve 3 « Travail de planification avec présentation » (oral)

La partie 3 de l'examen consiste en une planification de tâches dans le domaine de la vente qui se focalise sur des sujets provenant d'au moins un des domaines de compétences opérationnelles A, C, D et E. Les spécialistes du commerce de détail établissent la planification d'une tâche prédéfinie et présentent leurs résultats.

Épreuve 4 « Jeu de rôle » (oral)

La partie 4 consiste en une simulation d'un entretien personnel et se focalise sur le domaine de compétences opérationnelles B. Les spécialistes du commerce de détail mènent un entretien personnel en utilisant efficacement les techniques d'entretien et de communication. L'entretien peut se composer de plusieurs parties.

Épreuve 5 « Incidents critiques » (oral)

La partie 5 consiste en des incidents critiques relatifs à tous les domaines de compétences opérationnelles. Les spécialistes du commerce de détail en déduisent des démarches, respectivement des mesures concrètes.

5.12 Chaque épreuve peut être subdivisée en points d'appréciation. La commission AQ fixe cette subdivision et la pondération des points d'appréciation dans les directives relatives au présent règlement d'examen.

5.2 Exigences

5.21 La commission AQ arrête les dispositions détaillées concernant l'examen final figurant dans les directives relatives au présent règlement d'examen (au sens du ch. 2.21, let. a).

5.22 La commission AQ décide de l'équivalence des épreuves ou des modules effectués dans le cadre d'autres examens du degré tertiaire ainsi que de la dispense éventuelle des épreuves correspondantes du présent règlement d'examen. Les candidats ne peuvent être dispensés des épreuves qui portent, conformément au profil de la profession, sur les compétences principales.

6. ÉVALUATION ET ATTRIBUTION DES NOTES

6.1 Généralités

L'évaluation des épreuves et de l'examen final est basée sur des notes. Les dispositions des ch. 6.2 et 6.3 sont applicables.

6.2 Évaluation

6.21 Une note entière ou une demi-note est attribuée pour les points d'appréciation, conformément au ch. 6.3.

6.22 La note d'une épreuve est la moyenne des notes des points d'appréciation correspondants. Elle est arrondie à la première décimale. Si le mode d'appréciation permet de déterminer directement la note de l'épreuve sans faire usage de points d'appréciation, la note de l'épreuve est attribuée conformément au ch. 6.3.

6.23 La note globale de l'examen final correspond à la moyenne pondérée des notes des épreuves. Elle est arrondie à la première décimale.

6.3 Notation

Les prestations des candidats sont évaluées au moyen de notes échelonnées de 6 à 1. Les notes supérieures ou égales à 4,0 désignent des prestations suffisantes. Seules les demi-notes sont admises comme notes intermédiaires.

6.4 Conditions de réussite de l'examen final et de l'octroi du brevet

6.41 L'examen final est réussi si:

a) la note globale est supérieure ou égale à 4,0;

b) la note de deux épreuves au maximum est inférieure à 4,0;

c) aucune note n'est inférieure à 3,0.

6.42 L'examen final est considéré comme non réussi, si le candidat:

a) ne se désiste pas à temps;
b) ne se présente pas à l'examen ou à une épreuve, et ne donne pas de raison valable;
c) se retire après le début de l'examen sans raison valable;
d) est exclu de l'examen.

6.43 La commission AQ décide de la réussite de l'examen final uniquement sur la base des prestations fournies par le candidat. Le brevet fédéral est décerné aux candidats qui ont réussi l'examen.

6.44 La commission AQ établit un certificat d'examen final pour chaque candidat. Le certificat doit contenir au moins les données suivantes:

a) la validation des certificats de modules requis ou des attestations d'équivalence nécessaires;
b) les notes des différentes épreuves et la note globale de l'examen final;
c) la mention de réussite ou d'échec à l'examen final;
d) les voies de droit, si le brevet est refusé.

6.5 Répétition

6.51 Le candidat qui échoue à l'examen final est autorisé à le repasser à deux reprises.

6.52 Les examens répétés ne portent que sur les épreuves dans lesquelles le candidat a fourni une prestation insuffisante. Si la partie 1 ou 2 de l'examen est insuffisante, les deux parties de l'examen doivent être répétées.

6.53 Les conditions d'inscription et d'admission au premier examen final s'appliquent également aux examens répétés.

7. BREVET, TITRE ET PROCÉDURE

7.1 Titre et publication

7.11 Le brevet fédéral est délivré par le SEFRI à la demande de la commission AQ et porte la signature de la direction du SEFRI et du président de la commission AQ.

7.12 Les titulaires du brevet sont autorisés à porter le titre protégé de:

- **Spécialiste du commerce de détail avec brevet fédéral**
- **Detailhandelsspezialistin mit eidgenössischem Fachausweis / Detailhandelsspezialist mit eidgenössischem Fachausweis**
- **Specialista nel commercio al dettaglio con attestato professionale federale**

Traduction du titre en anglais:

- **Retail Specialist, Federal Diploma of Higher Education**

7.13 Les noms des titulaires de brevets sont inscrits dans un registre tenu par le SEFRI.

7.2 Retrait du brevet

7.21 Le SEFRI peut retirer tout brevet obtenu de manière illicite. La poursuite pénale est réservée.

7.22 La décision du SEFRI peut être déférée dans les 30 jours suivant sa notification au Tribunal administratif fédéral.

7.3 Voies de droit

7.31 Les candidats qui se sont vu refuser l'admission à l'examen final ou l'octroi du brevet fédéral peuvent recourir auprès du SEFRI contre les décisions de la commission AQ dans les 30 jours suivant la notification. Le recours doit mentionner les conclusions et les motifs du recourant.

7.32 Le SEFRI statue en première instance sur les recours. Sa décision peut être déférée dans les 30 jours suivant la notification au Tribunal administratif fédéral.

8. COUVERTURE DES FRAIS D'EXAMEN

8.1 Sur proposition de la commission AQ, le comité directeur de la FCS fixe le montant des indemnités versées aux membres de la commission AQ et aux experts.

8.2 La FCS assume les frais d'examen qui ne sont pas couverts par la taxe d'examen, la subvention fédérale ou d'autres ressources.

8.3 Conformément aux directives en la matière[2], la commission AQ remet au SEFRI un compte de résultats détaillé au terme de l'examen. Sur cette base, le SEFRI définit le montant de la subvention fédérale accordée pour l'organisation de l'examen.

---

[2] Directives du SEFRI concernant l'octroi de subventions fédérales pour l'organisation d'examens professionnels fédéraux et d'examens professionnels fédéraux supérieurs selon les art. 56 LFPr et 65 OFPr.

9. DISPOSITIONS FINALES

9.1 Abrogation du droit en vigueur

Le règlement du 20 octobre 2009 concernant l'examen professionnel de spécialiste du commerce de détail est abrogé.

9.2 Dispositions transitoires

9.21 Le premier examen selon le présent règlement d'examen aura lieu en 2024.

9.22 Les certificats de module obtenus jusqu'au 31 juillet 2023 selon l'ancien règlement d'examen du 20 octobre 2009, conservent leur validité jusqu'au 31 décembre 2028 au plus tard.

9.23 Les candidats qui ont échoué à l'examen en vertu du règlement du 20 octobre 2009 ont la possibilité de le répéter une première fois, le cas échéant une seconde fois, jusqu'au 31 décembre 2025.

9.3 Entrée en vigueur

Le présent règlement d'examen entre en vigueur le 1er janvier 2024.

10. ÉDICTION

Berne, le 02 juin 2022

Formation du Commerce de détail Suisse FCS

René Graf
Président
Formation du Commerce de détail Suisse FCS

Le présent règlement d'examen est approuvé.

Berne, le 14 JUIN 2022

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

Rémy Hübschi
Directeur suppléant
Chef de la division Formation professionnelle et continue