Guide

Procédure de qualification TPP (Travail pratique prescrit)

pour

Detailhandelsfachfrau/mann EFZ

Gestionnaire du commerce de détail CFC dans les

Impiegata del commercio al dettaglio AFC / Impiegato del commercio al dettaglio AFC

Branche de formation et d'examen Transports publics

Union des transports publics (UTP)
le 15 octobre 2024

Sommaire

1 Introduction 3
2 Parties impliquées et leurs rôles 3
3 Aperçu des domaines de qualification, du volume et de la pondération ainsi que de l'arrondi des notes 4
4 Préparation de la procédure de qualification pratique 5
4.1 Éléments examinés 5
4.2 Exercices préparatoires 5
4.3 Moyens d'aide admis et non admis 5
4.4 Préparation à la place d'apprentissage 5
4.5 Offre d'examen 5
5 Jour d'examen 6
5.1 Aménagement du lieu d'examen. Le jour de l'examen, le lieu doit être aménagé avant l'examen selon les prescriptions: 6
5.2 Tenue 6
5.3 Identification 6
5.4 Comportement à l'égard des experts 6
5.5 Bien-être personnel 6
5.6 Déroulement de la PQ en entreprise pour l'apprentissage de gestionnaire du commerce de détail dans les TP 7
5.6.1 Accueil / ouverture par les experts 7
5.6.2 Déroulement du travail pratique imposé 7
6 Communication des résultats 8
6.1 Examen non réussi 8
6.2 Examen réussi 8
6.3 Communication des résultats de l'examen 8
7 Liens (informations supplémentaires) 9

1 Introduction

Le présent guide informe et soutient les parties impliquées, en particulier les candidates et candidats, ainsi que les autres parties responsables de la formation professionnelle à propos de l'exécution sans problème de la procédure de qualification du domaine d'examen «Travail pratique imposé» du métier de gestionnaire du commerce de détail CFC dans les transports publics.

Ce guide a été établi en étroite collaboration avec le/la chef(fe) expert(e) et contient des instructions contraignantes, des indications et des aides permettant d'effectuer correctement l'examen et d'en assurer la qualité.

Bases légales, documents souverains
Les documents suivants sont importants:

- Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale (état au 1er janvier 2024)
- Plan de formation (état au 27 juin 2022)
- Dispositions d'exécution (27 juin 2022)

Les documents en vigueur peuvent être consultés ici:

Centre de téléchargement - BDS FCS (bds-fcs.ch)

Dans ce guide, nous partons du principe que les points importants des documents cités ci-dessus sont connus. Nous ne les mentionnons que lorsqu'ils ont une influence directe sur la conception de la procédure de qualification ou sont précisés dans le cadre du guide.

Hiérarchie des documents: la liste indiquée ci-dessus s'applique dans l'ordre décroissant. En cas de contradiction, les prescriptions du document de niveau supérieur s'appliquent.

2 Parties impliquées et leurs rôles

Les cantons de Soleure (Suisse alémanique), de Vaud (Suisse romande) et du Tessin (Suisse italienne) engagent le chef expert ou la cheffe experte à titre accessoire officiel sur proposition de l'UTP. Le ou la responsable d'examen de l'office cantonal de la formation soleurois/vaudois/tessinois constitue l'instance suprême de l'organisation d'examen. L'examen des connaissances professionnelles a lieu sous l'égide des cantons de Soleure (Suisse allemande) à Olten, de Vaud (Suisse romande) à Nyon et du Tessin (Suisse italienne) à Bellinzone.

L'UTP est responsable de la branche de formation et d'examen Transports publics et donc en particulier des cours interentreprises dans la branche TP. Elle coordonne en outre la création et le développement de documents spécifiques aux TP pour la mise en œuvre dans la branche.

login formation professionnelle SA (login) est une communauté de formation d'entreprises suisses de la branche des transports et assume différentes tâches:

- login effectue les cours interentreprises (CIE) sur mandat de l'UTP, y compris la qualification.
- login soutient le chef expert ou la cheffe experte dans l'application administrative de toute la procédure de qualification (PQ).
- login propose des places d'apprentissage et collabore avec des entreprises de la branche des transports sur base contractuelle. Dans ce rôle, elle représente les candidates et candidats dans la PQ.

Le chef expert ou la cheffe experte agit sur mandat du canton de Soleure (Suisse alémanique), de Vaud (Suisse romande) et du Tessin (Suisse italienne) et est responsable de l'exécution correcte des examens vis-à-vis de l'autorité d'examen cantonale. Les examens doivent être effectués conformément aux prescriptions de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale ou du règlement d'examen correspondant (dispositions d'exécution) et aux recommandations de la HEFP. Le chef expert ou la cheffe experte recrute et dirige l'équipe des expertes et experts d'examen, coordonne les examens et assume la responsabilité de la formation et de la formation continue des expertes et experts.

Les expertes et experts d'examen constituent l'équipe d'experts dirigée par l'expert(e) chef(fe). Ils examinent et évaluent la PQ du TPP et des connaissances professionnelles. Ils sont engagés sans dépendance aucune à une entreprise ou un employeur.

3 Aperçu des domaines de qualification, du volume et de la pondération ainsi que de l'arrondi des notes

Vue d'ensemble des domaines de qualification, de l'étendu et de la pondération ainsi que de l'arrondissement des notes

Procédure de qualification avec examen final
Gestionnaire du commerce de détail CFC

Pondération et note d'expérience	Domaines de compétences opérationnelles
Travail pratique prescrit (TPP) **90 min.** **30% (note éliminatoire)**	1) Gestion des relations avec les clients (DCO A) et Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations (DCO C) : Variante 1 : 50% / Variante 2 : 35%
	2) Gestion et présentation de produits et prestations (DCO B) : Variante 1 : 20% / Variante 2 : 35%
	3) Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E) ou Gestion de magasins en ligne (DCO F) : Variante 1 : 30% / Variante 2 : 30%
Connaissances professionnelles **2 h. (120 min.)** **30%**	1) Gestion des relations avec les clients (DCO A) : 50%
	2) Gestion et présentation de produits et prestations (DCO B) : 25%
	3) Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche (DCO D) : 25%
Culture générale* **30 min.** **10%**	Evaluation des domaines partiels (notes d'expérience culture générale, travail personnel et examen final) selon plan d'études national pour la culture générale chez les gestionnaires du commerce de détail CFC
Note d'expérience **30%**	a. Note pour la formation pratique en entreprise : 25%
	b. Note pour l'enseignement des connaissances professionnelles : 50%
	c. Note pour les cours interentreprises : 25%

Les notes des divers domaines de qualification, la note d'expérience ainsi que la note globale sont arrondies à la première décimale.

Les points d'appréciation définis dans les prescriptions sur la formation sont arrondies à des notes entières ou à des demi-notes.

Art. 34 al. 2 OFPr
Des notes autres que des demi-notes ne sont autorisées que pour les moyennes résultant des points d'appréciation fixés par les prescriptions sur la formation correspondantes. Ces moyennes ne sont pas arrondies au-delà de la première décimale.
Remarque : Les prescriptions sur la formation comprennent l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale et le plan de formation qui l'accompagne.

4 Préparation de la procédure de qualification pratique

4.1 Éléments examinés

La PQ en entreprise est axée sur la pratique et s'oriente sur les activités des trois années d'apprentissage. Les éléments de la PQ s'orientent sur les activités que l'apprenti(e) a effectuées à sa place de travail.

4.2 Exercices préparatoires

Pour préparer au mieux le TPP, les documents suivants peuvent être répétés: mandats pratiques, déroulement de ventes, servir les clients selon leurs souhaits, processus et organisation à la place de travail, outils de travail et systèmes de la place de travail, portail d'information, connaissances géographiques (Suisse et pays voisins au moyen des liaisons ferroviaires). Une série pilote est aussi à disposition sur www.login.org. Elle montre non seulement un exercice possible, mais aussi la grille d'évaluation du TPP.

4.3 Moyens d'aide admis et non admis

Pendant le TPP, les moyens d'aide habituels suivants sont autorisés: tous les prospectus, Intranet, InfoPortal et smartphone pour la manipulation / la visualisation des applications de transports publics.

Il est interdit de téléphoner et de demander conseil à ses collègues pendant le TPP, ainsi que d'utiliser une montre connectée. En cas de non-respect, la note 1 sera attribuée.

4.4 Préparation à la place d'apprentissage

Il est recommandé d'entamer suffisamment tôt la préparation du TPP. La théorie est importante, mais l'application des connaissances théoriques l'est aussi. Répéter les documents ainsi que les exercices pratiques, les documents des CIE et les compétences opérationnelles est une bonne façon de préparer la PQ en entreprise.

4.5 Offre d'examen

L'offre d'examen, les dates et le lieu sont communiqués via Time2Learn. Normalement, la PQ en entreprise a lieu au poste de travail de l'apprenti(e). Pour les apprentis de la filière de conseil à la clientèle, la PQ en entreprise a lieu à leur place de travail. Les apprentis de la filière d'accompagnement de la clientèle passent leur TPP dans une voiture ferroviaire.

La PQ a toujours lieu entre fin avril et fin mai. Il n'est pas possible de repousser les dates. La date est fixée sur un jour de travail et non sur un jour de cours. Les apprentis doivent recevoir la convocation au plus tard le 31 mars (si ce n'est pas le cas, veuillez l'annoncer à planung@login.org).

5 Jour d'examen

5.1 Aménagement du lieu d'examen. Le jour de l'examen, le lieu doit être aménagé avant l'examen selon les prescriptions:

Filière de conseil à la clientèle	Filière d'accompagnement de la clientèle
Mise à disposition d'un guichet de vente séparé pendant 90 minutes (pouvant être séparé)	Voiture ferroviaire séparée, lieu communiqué dans la convocation
Disposer le panneau «Situation d'examen»	-
Propre nourriture (p. ex. boissons pendant l'examen) selon les directives du point de vente	Propre nourriture (p. ex. boissons pendant l'examen) selon les directives dans le train.
Les petits problèmes techniques ainsi que l'entretien (remettre du papier) doivent être réglés par les candidats.	Les petits problèmes techniques ainsi que l'entretien (remplir sur le téléphone) doivent être réglés par les candidats.
Tous les billets justificatifs doivent être traités selon les procédures de l'endroit (impression, enregistrement dans un dossier, …)	-
Mise à disposition d'une chaise pour le 2e expert derrière le candidat à l'examen	-

5.2 Tenue

Tenue de service et apparence: selon les directives de l'entreprise.

5.3 Identification

Présenter une pièce d'identité le jour de l'examen (AG FVP accepté).

5.4 Comportement à l'égard des experts

Les experts travaillent aussi dans les transports publics. Le jour de l'examen, ils travaillent sur mandat de l'organisation cantonale d'examen. Lors de la planification, on veille à ce que les experts n'aient pas de lien personnel avec les candidats. Si cela devait être le cas, le/la candidat(e) a le droit de demander un changement d'expert. Après l'examen, les experts ne donnent aucun renseignement sur les résultats. Ceux-ci sont confidentiels. Les consignes données par les experts doivent être suivies. Il incombe aux experts de gérer le temps.

5.5 Bien-être personnel

Si le/la candidat(e) devait être malade le jour de l'examen, il/elle se désinscrit au préalable auprès du contact indiqué dans la convocation.

Avant le début de l'examen, les experts demandent aux candidats s'ils se sentent en état de passer l'examen. Si le/la candidat(e) devait se sentir mal, l'examen peut être interrompu et reporté jusqu'à ce moment.

5.6 Déroulement de la PQ en entreprise pour l'apprentissage de gestionnaire du commerce de détail dans les TP

5.6.1 Accueil / ouverture par les experts

L'expert ouvre l'examen et présente l'autre expert. Il contrôle ensuite la pièce d'identité et demande si le/la candidat(e) se sent en état de passer l'examen. L'examen commence après quelques informations générales sur le déroulement.

5.6.2 Déroulement du travail pratique imposé

La PQ de gestionnaire du commerce de détail CFC dans les transports publics se compose comme suit selon la variante 1 avec le domaine spécifique E des dispositions d'exécution:

Point d'appréciation	Domaines de compétences opérationnelles	Variante 1		Variante 2	
		Durée	Pondération	Durée	Pondération
1	A : Gestion des relations avec les clients C : Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	40 min.	50%	30 min.	35%
2	B : Gestion et présentation des produits et prestations	20 min.	20%	30 min.	35%
3	Domaine spécifique E : Conception et réalisation d'expériences d'achat ou Domaine spécifique F : Gestion de magasins en ligne	30 min.	30%	30 min.	30%

Le tableau suivant décrit plus en détail les tâches par domaine de compétences opérationnelles:

Position	Domaine de compétences opérationnelles	Méthode	Pondération
1	A: gestion des relations avec les clients	2 jeux de rôle (40 minutes) Un ou une expert(e) joue le rôle du client, un(e) autre consigne ses observations dans la grille d'évaluation.	50 %
2	B: gestion et présentation des produits et prestations Option 2: analyser les présentations de produits ou services existantes	Entretien professionnel sans préparation (20 minutes) Il s'agit d'un entretien professionnel et l'expert retrouve son rôle de professionnel de la branche et non plus de client.	20%

3	Accent E: organisation d'expériences de vente	Jeu de rôle et exercice pratique (30 minutes) Un ou une expert(e) joue le rôle du client, un(e) autre consigne ses observations dans la grille d'examen. Lors de l'exercice pratique, le/la candidat(e) explique ses idées pour une promotion des ventes d'un produit donné. Les idées, la planification, l'évaluation du succès et les éventuelles mesures d'amélioration (réflexion) de la promotion sont évaluées.	30%

6 Communication des résultats

Les notes sont communiquées fin juin aux candidats directement par le canton d'examen.

6.1 Examen non réussi

Les apprentis qui n'ont pas réussi l'examen sont informés par courrier avant ceux qui l'ont réussi. La lettre mentionne la procédure de recours et d'opposition spécifique au canton.

- Prise de contact avec l'entreprise formatrice
- Consultation des dossiers: les dossiers peuvent être consultés auprès de l'expert(e) chef(fe). Cela est particulièrement recommandé lorsqu'on ne comprend pas pourquoi l'examen n'a pas été réussi. Si la personne avait déjà un mauvais sentiment au moment de l'examen, il vaut moins la peine de consulter les dossiers. Cela n'en vaut la peine que si l'on avait un très bon sentiment, mais qu'on a obtenu une mauvaise note.
- Recours: l'étape suivante est le recours. Un recours doit être déposé dans les dix jours après la réception du résultat de l'examen par écrit auprès de la commission de recours de la formation professionnelle du canton de Vaud. Le recours doit être justifié et doit présenter une proposition. Une avance de frais de 800 francs doit être payée pour couvrir les frais de procédure. Ce montant n'est remboursé que si le recours est approuvé.

6.2 Examen réussi

Les détails du résultat peuvent être consultés par l'apprenti sur le site Internet du canton de Vaud. Informations selon l'information supplémentaire.

6.3 Communication des résultats de l'examen

Par souci de confidentialité, les résultats sont communiqués directement et exclusivement à l'apprenti(e).

Les apprentis sont priés de communiquer activement leurs résultats.

- Formateurs au travail: ils sont très intéressés par les résultats de leurs apprentis.
- Conseiller·ère de formation de login: le CFC est présenté lors de la fête de fin d'apprentissage.
- Futur employeur: pour les candidatures à d'autres postes

7 Liens (informations supplémentaires)

- Calculateur de notes: https://www.bds-fcs.ch/fr/Medias-digitaux/Download-Center?download=233
- Film sur la PQ: https://www.bds-fcs.ch/images/content/Grundbildung/PraesentationQVverkauf2022_f.mp4