

# Gestionnaire du commerce de détail



*A partir de la volée  
2018-2021*

## Le guide...

# Grilles horaires

En nombre de périodes par année

	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année	Total
Français	80	80	80	240
Langue étrangère <sup>1</sup>	80	80	80	240
Economie	80	80	120	280
Société	80	80	80	240
CCD <sup>2</sup>	60	120	80	260
CGB <sup>3</sup>	60			60
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>440</b>	<b>440</b>	<b>1320</b>
Cours facultatifs		160	160	320
Cours interentreprises	4 jours	4 jours	2 jours	10 jours

<sup>1</sup> Choix entre l'allemand et l'anglais

<sup>2</sup> Connaissance du commerce de détail

<sup>3</sup> Connaissance générale de la branche

## Exemple de répartition

	1 <sup>ère</sup> année		2 <sup>ème</sup> année		3 <sup>ème</sup> année	
	Jour 1	Jour 2*	Jour 1	Jour 2	Jour 1	Jour 2
0815-0900	Français	CGB/CCD	Français	Langue étr.	Français	Economie
0905-0950	Français	CGB/CCD	Français	Langue étr.	Français	Economie
1010-1055	Economie	CGB/CCD	Société	Economie	CCD	Economie
1100-1145	Economie	CGB/CCD	Société	Economie	CCD	
1145-1300						
1300-1345	Langue étr.			Cours facultatifs**	Langue étr.	Cours facultatifs**
1350-1435	Langue étr.		CCD		Langue étr.	
1455-1540	Société		CCD		Société	
1545-1630	Société		CCD		Société	

\* 1<sup>er</sup> semestre : CGB – 2<sup>e</sup> semestre : CCD (les cours ont lieu le lundi matin ou après-midi)

\*\* 2<sup>e</sup> langue étrangère et gestion d'entreprise

# Conditions de promotion au terme de la 1<sup>ère</sup> année

	Branches	Moyenne de l'année (M)	Coefficients
<b>Partie scolaire</b>	Français	$(S1 + S2) / 2$	1
	Langue étrangère	$(S1 + S2) / 2$	1
	Economie	$(S1 + S2) / 2$	1
	Société	$(S1 + S2) / 2$	1
	<i>Moyenne partie scolaire</i>	$(MFR + MLE + MECO + MSO) / 4$	
<b>Partie professionnelle</b>	CCD	S2	2
	CGB <sup>1</sup>	S1	2
	<i>Moyenne partie professionnelle</i>	$(S1CGB + S2CCD) / 2$	

## Légende :

S1 : moyenne du 1<sup>er</sup> semestre                      arrondie au demi  
 S2 : moyenne du 2<sup>ème</sup> semestre                arrondie au demi  
 M : moyenne de l'année                         arrondie au dixième

<sup>1</sup> Cette note de CGB compte déjà pour votre CFC.

## Conditions de réussite au terme de la première année

- moyenne de 4 dans la partie scolaire
- moyenne de 4 dans la partie professionnelle
- le résultat de l'évaluation en entreprise doit être égal ou supérieur à 8 points (voir annexe 1)

## Conditions pour suivre les cours facultatifs en 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> année

- la moyenne générale (note globale) doit être égale ou supérieure à 4,8 (La moyenne générale, arrondie à 0,1, est calculée en effectuant la moyenne des moyennes des deux semestres en tenant compte des coefficients doubles pour la partie professionnelle. Cette moyenne est purement indicative par rapport aux conditions de passage en deuxième année.)
- le résultat de l'évaluation en entreprise doit être égal ou supérieur à 15 points

## Conditions de réussite au terme de la deuxième année

- moyenne de 4 dans la partie scolaire
- moyenne de 4 dans la partie professionnelle

# Conditions de réussite pour l'obtention du certificat fédéral de capacité (CFC)

	Branches	Moyenne des semestres (MS)	Notes de branche (NB)	Coefficients	Poids
<b>Partie scolaire</b>	Français <sup>1</sup>	3 à 6	(MS + E + O) / 3	1	1/4
	Langue étrangère <sup>1</sup>	3 à 6	(MS + E + O) / 3	1	1/4
	Economie <sup>2</sup>	3 à 6	(MS + E) / 2	1	1/4
	Société <sup>3</sup>	3 à 6	MS	1	1/4
<b>Note finale partie scolaire :</b>		<b>NB / 4</b>			
<b>Partie professionnelle</b>	CCD <sup>2</sup>	3 à 6	(MS + E) / 2	1	1/4
	Travaux pratiques	Examen pratique Appréciation de l'entreprise formatrice Notes des cours interentreprises Note CGB (1 <sup>er</sup> semestre)	<sup>1/2</sup> <sup>1/5</sup> <sup>1/5</sup> <sup>1/10</sup>	3	<sup>3/4</sup>
<b>Note finale partie professionnelle :</b>		<b>NB / 2</b>			
<b>Note globale (moyenne générale) :</b>		<b>NB / 8</b>			

## Légende :

MS :	moyenne des moyennes de semestre	arrondie au demi
NB :	note de branche	arrondie au dixième
E :	note d'examen écrit	arrondie au demi
O :	note d'examen oral	arrondie au demi

<sup>1</sup> moyenne des moyennes des semestres 3 à 6 + note d'examen écrit + note d'examen oral, le tout divisé par 3

<sup>2</sup> moyenne des moyennes des semestres 3 à 6 + note d'examen écrit, le tout divisé par 2

<sup>3</sup> moyenne des moyennes des semestres 3 à 6 (moyenne du 5e semestre : travail autonome ; moyenne du 6e semestre : calculée sur l'ensemble des notes de la 3e année)

## Conditions de réussite pour l'obtention du CFC

La moyenne générale des notes de branche de la partie scolaire doit être égale ou supérieure à 4, et celle des notes de branche de la partie professionnelle également.

## Calcul de la note globale

La note globale est calculée en effectuant la moyenne des notes de branche, en tenant compte du coefficient triple de la branche « Travaux Pratiques ». Elle est purement indicative par rapport aux conditions de réussite du CFC.

# Informations complémentaires

## Evaluation scolaire

Les moyennes scolaires sont communiquées au maître d'apprentissage chaque semestre. Un minimum de trois tests par branche est requis pour l'établissement des moyennes semestrielles. En première année, la note finale de la branche "Société" résulte de la moyenne des notes de *Bureautique* et *Société*.

## Evaluation par le maître d'apprentissage

Au terme de la première année, le responsable de formation évalue cinq compétences (selon document figurant à l'annexe 1).

Au terme de la formation, l'évaluation porte sur dix critères différents et fournit le cinquième de la note de branche "Travaux pratiques" (annexe 2).

## Cours interentreprises

- 4 jours de cours pendant le 2<sup>ème</sup> semestre entre février et avril
- 4 jours de cours pendant le 3<sup>ème</sup> semestre entre septembre et novembre
- 2 jours de cours pendant le 5<sup>ème</sup> semestre entre août et septembre

Selon la directive cantonale C-07, les personnes en formation ne doivent pas subir de préjudices du fait de leur absence aux cours professionnels en raison de la fréquentation des cours interentreprises.

Les écoles avisent néanmoins les maîtres d'apprentissage de l'absence des apprentis.

## Sites internet

[www.bds-fcs.ch](http://www.bds-fcs.ch)  
[www.bbt.admin.ch](http://www.bbt.admin.ch)  
[www.epcl.ch](http://www.epcl.ch)

## Contacts EPCL

Rue du Midi 13 – 1003 Lausanne  
Tél. : 021-316.95.20  
E-mail : [secretariat.epcl@vd.ch](mailto:secretariat.epcl@vd.ch)



**Gestionnaire du commerce de détail**

**Formulaire Bilan de 1<sup>ère</sup> année par l'entreprise (1<sup>ère</sup> partie)**

<b>Pratique professionnelle</b>					
Le Bilan par l'entreprise se fonde sur les prestations fournies durant les sept à neuf premiers mois de la formation professionnelle initiale					
<b>Compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles</b>	<b>Nombre max.de points (Seuls des points entiers peuvent être accordés)</b>	<b>Très Bien <sup>1</sup></b>	<b>Bien <sup>1</sup></b>	<b>Suffisant<sup>1</sup></b>	<b>Insuffisant <sup>1</sup></b>
		<b>4 points</b>	<b>3 points</b>	<b>2 points</b>	<b>1 point</b>
La personne en formation reconnaît les besoins des clients et réagit de manière appropriée. Elle se distingue par exemple par : - sa manière d'approcher ouvertement les clients - sa politesse / ses bonnes manières - son langage - sa serviabilité - son comportement assuré et aimable	4				
La personne en formation liquide les travaux qui lui sont confiés de manière réfléchie, indépendante et responsable. Cela se montre par exemple dans : - l'atteinte des objectifs fixés - l'initiative - le sens des responsabilités - l'autonomie	4				
La personne en formation utilise les outils de travail à sa disposition de manière correcte et soignée. Cela se montre par exemple dans : - l'organisation et le planning du travail ciblés - l'utilisation appropriée des outils de travail - le maniement soigneux des outils de travail	4				
Au sein de l'équipe, la personne en formation se montre serviable et soucieuse de productivité. Elle se distingue par exemple par : - sa serviabilité - sa façon de parler aux autres et ses manières - sa fiabilité / son honnêteté - sa capacité d'accepter la critique - son attitude positive face au travail - sa curiosité / sa capacité d'enthousiasme	4				

<sup>1</sup> Adaptation selon décision de la Commission D+Q dans le commerce de détail du 10.5.2011

Suite à la page suivante

**Gestionnaire du commerce de détail**  
**Formulaire Bilan de 1<sup>ère</sup> année par l'entreprise (2<sup>e</sup> partie)**

Compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles	Nombre max.de points (Seuls des points entiers peuvent être accordés)	Très Bien <sup>1</sup>	Bien <sup>1</sup>	Suffisant <sup>1</sup>	Insuffisant <sup>1</sup>
		4 points	3 points	2 points	1 point
La personne en formation garde la tête froide, même dans les situations critiques. Cela se montre par exemple dans : - le volume de travail accompli - l'efficacité en maintenant une haute qualité - la résistance - la persévérance - la gestion des charges - la gestion du stress - les absences	4				
<b>Total des points obtenus :</b>					
<b>La personne en formation qui souhaite poursuivre la formation professionnelle initiale en 3 ans doit avoir obtenu au moins 8 points.</b>					
<b>La personne en formation qui souhaite suivre des cours facultatifs doit avoir obtenu au moins 15 points</b>					

<sup>1</sup> Adaptation selon décision de la Commission D+Q dans le commerce de détail du 10.5.2011

Lieu et date de l'entretien :

Signature du formateur / de la formatrice

.....

.....

**Cette évaluation a été expliquée à l'apprenti-e qui en a pris connaissance.**

Au cas où la personne en formation remplirait les conditions posées pour suivre les cours facultatifs proposés lors de la 2<sup>ème</sup> et de la 3<sup>e</sup> année d'apprentissage, elle/il s'inscrit provisoirement aux cours suivants :

- 2<sup>e</sup> langue étrangère     allemand  
 anglais

- Économie d'entreprise

Une fois inscrite à ces cours facultatifs, la personne en formation s'engage à les suivre pendant toute l'année scolaire au minimum.

Lieu/date :

Signature (personne en formation)

Signature (représentant légal)

.....

.....

.....

## Bilan 1<sup>ère</sup> année de formation Instructions

### Moments où effectuer le bilan

Le bilan effectué à la fois par l'entreprise et par l'école professionnelle doit être effectué durant le 2<sup>e</sup> semestre.

### Évaluations

L'évaluation intermédiaire se compose d'un double bilan, par l'entreprise et par l'école. Ces deux évaluations constituent, pour les parties contractuelles, la base de décision relative à l'agencement futur de la formation professionnelle de la personne en formation concernée.

Recommandations déduite de l'évaluation intermédiaire :

- a. Poursuite de la formation professionnelle initiale, avec autorisation de suivre des cours facultatifs
- b. Poursuite de la formation professionnelle initiale
- c. Poursuite de la formation professionnelle initiale, avec fréquentation de cours d'appui
- d. Poursuite de la formation professionnelle initiale et prolongement de sa durée
- e. Résiliation du contrat d'apprentissage et conclusion d'un contrat d'apprentissage dans la formation professionnelle initiale de deux ans d'assistant-e du commerce de détail
- f. Résiliation du contrat d'apprentissage

### Mise en œuvre

Le formateur responsable de la pratique professionnelle effectue son évaluation à l'aide du formulaire correspondant. Il discute de l'évaluation avec la personne en formation et remet impérativement à l'école professionnelle le formulaire original signé par les deux parties contractantes. La personne en formation notera sur le formulaire les deux cours facultatifs auxquels elle désire s'inscrire provisoirement si son évaluation globale est positive.

### Poursuite de la formation professionnelle initiale et fréquentation de cours facultatifs

*De quoi s'agit-il ?*

- Dans la formation professionnelle initiale sur 3 ans spécifique au commerce de détail, les jeunes les plus performants doivent avoir la possibilité de suivre dès la deuxième année de formation **au maximum deux branches supplémentaires** parmi l'offre de cours facultatifs mise sur pied pour les gestionnaires du commerce de détail, à titre d'encouragement supplémentaire à fournir de bonnes prestations dans l'entreprise et à l'école professionnelle et pour autant qu'ils en aient les capacités.
- L'objectif visé par ces cours facultatifs est d'offrir aux personnes en formation la possibilité d'obtenir **une qualification scolaire supplémentaire** (perfectionnement des compétences dans divers domaines : en langues, avec l'option d'acquérir des diplômes de langues, et en économie d'entreprise, avec une attestation sur les cours qui ont été suivis).
- La participation aux cours facultatifs constitue certes un premier pas vers la future formation continue, mais elle n'a aucune incidence sur la réussite du processus de qualification. Par contre, le fait d'avoir fréquenté des cours facultatifs figure dans le bulletin de note final.

### Appréciation globale

Sur la base des bilans précités, l'école professionnelle établit une appréciation globale et émet l'une des recommandations suivantes :

	Bilan par l'entreprise	Bilan par l'école	Cours facultatifs
1.	15 points et plus	4,8 et plus	Oui
2.	15 points et plus	Moins de 4,8	Non
3.	Moins de 15 points	4,8 et plus	Non
4.	Moins de 15 points	Moins de 4,8	Non

Si la personne en formation obtient la moyenne requise, elle a le droit, et non l'obligation, de suivre des cours facultatifs. Par ailleurs, une fois inscrite à ces deux cours facultatifs, **elle s'engage à les suivre durant 2 ans**



## Annexe 2 : Exemple du formulaire de l'évaluation finale qui se fait en troisième et dernière année - (trois pages)

### Gestionnaire du commerce de détail

### Formulaire Evaluation finale (1<sup>ère</sup> partie)



Compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles	Nombre max.de points (Seuls des points entiers peuvent être accordés)	Très Bien <sup>1</sup>	Bien <sup>1</sup>	Suffisant <sup>1</sup>	Insuffisant <sup>1</sup>
		6 points	5 points	4 points	3 points
La personne en formation dispose des compétences professionnelles requises pour remplir ses tâches dans l'entreprise. Cela se montre par exemple dans : - l'atteinte des objectifs fixés - l'atteinte de la convention d'objectifs convenue - le conseil à la clientèle ciblé et couronné de succès - la capacité d'apprentissage et d'amélioration	6				
La personne en formation remplit ses tâches de manière indépendante et ciblée, dans le temps mis à sa disposition. Cela se montre par exemple dans : - l'autonomie - le respect des délais - l'efficacité	6				
La personne en formation coordonne ses activités avec celles de l'entreprise et elle en saisit les tenants et les aboutissants. Cela se montre par exemple dans: - une concertation réfléchie des activités sur les tâches situées en aval et en amont - la fiabilité	6				
La personne en formation est en mesure de recourir aux produits de l'entreprise après avoir déterminé soigneusement les besoins des clients. Cela se montre par exemple dans : - des connaissances approfondies des produits et prestations de service - une offre orientée vers les besoins des clients - un conseil à la clientèle ciblé et concluant - du succès dans la vente (finalisation)	6				
La personne en formation est en mesure d'utiliser de manière compétente les systèmes de gestion des marchandises présents dans l'entreprise. Cela se montre par exemple dans: - la détermination autonome du besoin en marchandises - la gestion ciblée des stocks et des locaux de vente - l'utilisation efficace des outils et instruments de la gestion des marchandises	6				
La personne en formation est en mesure de travailler sous pression et de garder son calme dans les situations critiques. Cela se montre par exemple dans : - le volume de travail accompli - l'efficacité en maintenant une haute qualité - la résistance - la persévérance - les absences	6				
La personne en formation est ouverte au changement et sait faire preuve de souplesse dans des conditions changeantes. Cela se montre par exemple dans : - la capacité d'enthousiasme - la capacité d'initiative - l'engagement - la capacité de compréhension - la flexibilité / la disponibilité	6				

<sup>1</sup> Adaptation selon décision de la Commission D+Q dans le commerce de détail du 10.5.2011

Suite à la page suivante

## Gestionnaire du commerce de détail

### Formulaire Evaluation finale (2<sup>e</sup> partie)

<b>Compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles</b>	<b>Nombre max.de points</b> <small>(Seuls des points entiers peuvent être accordés)</small>	Très Bien <sup>1</sup>	Bien <sup>1</sup>	Suffisant <sup>1</sup>	Insuffisant <sup>1</sup>
		<b>6 points</b>	<b>5 points</b>	<b>4 points</b>	<b>3 points</b>
La personne en formation sait gérer les conflits et, en cas de différends, proposer des solutions constructives. Cela se montre par exemple dans : - la faculté d'identification - l'écoute active - l'acceptation d'autres points de vue - capacité d'adaptation ou justification de son propre point de vue	6				
La personne en formation "pense entreprise" et s'engage à liquider de manière satisfaisante les tâches en souffrance. Cela se montre par exemple dans : - la capacité de compréhension - la capacité de résoudre les problèmes - l'approche structurée - la mise en pratique de la théorie	6				
La personne en formation est en mesure de travailler en équipe et de faciliter la circulation de l'information au sein de l'entreprise. Elle se distingue par exemple par : - sa serviabilité / son soutien des autres - sa façon de parler et ses bonnes manières - sa fiabilité / son honnêteté - sa capacité d'accepter la critique - sa communication ouverte - son attitude positive face au travail - sa curiosité / capacité d'enthousiasme	6				
<b>Total des points obtenus :</b>					

<sup>1</sup> Adaptation selon décision de la Commission D+Q dans le commerce de détail du 10.5.2011

**Explications si le résultat est inférieur à 38 points :**

.....

.....

.....

.....

Lieu et date de l'entretien :

Signature du formateur / de la formatrice

.....

.....

**Cette évaluation a été expliquée à l'apprenti-e qui en a pris connaissance.**

Lieu/date :

Signature (personne en formation)

Signature (représentant légal)

.....

.....

.....

## Evaluation finale Instructions

### Moments où effectuer l'évaluation

L'évaluation finale a lieu dans l'entreprise obligatoirement avant l'examen pratique de la 3ème année de la formation professionnelle initiale. Le canton de Vaud recommande vivement de l'effectuer avant le 30 avril.

### Evaluation

La conversion de points en note peut être calculée selon le tableau suivant <sup>1</sup> :

Points	Note	Points	Note	Points	Note
60	6	50	5	40	4
59	6	49	5	39	4
58	6	48	5	38	4
57	5.5	47	4.5	37	3.5
56	5.5	46	4.5	36	3.5
55	5.5	45	4.5	35	3.5
54	5.5	44	4.5	34	3.5
53	5.5	43	4.5	33	3.5
52	5	42	4	32	3
51	5	41	4	31	3
				30	3

### Importance de l'évaluation

Les résultats des évaluations dans l'entreprise et dans les cours interentreprises, de même que les résultats de l'examen pratique qui comptent double, constituent la base du domaine de qualification 1 « Travaux pratiques ». Cette note compte double dans la procédure de qualification.

### Evaluation finale effectuée par l'entreprise

L'évaluation finale effectuée par l'entreprise s'effectue sur la base des prestations fournies durant la formation professionnelle initiale.

### Mise en œuvre

Le formateur est responsable de l'évaluation finale effectuée par l'entreprise. Il reporte les résultats sur le formulaire correspondant. Si le résultat est insuffisant (moins de 38 points), une brève explication doit être ajoutée au dos du formulaire. Il discute de l'évaluation finale avec la personne en formation. Ensuite, les deux partenaires contractuels signent le formulaire. Par la suite, les données sont saisies dans la base de données du commerce de détail [www.bdefa2.ch](http://www.bdefa2.ch). Afin de faire cette saisie, le formateur peut demander ses accès à l'adresse e-mail [bdefa2@vd.ch](mailto:bdefa2@vd.ch). L'original du formulaire est à conserver soigneusement par l'entreprise et doit pouvoir être mis à disposition des organisations d'examens en cas de recours, respectivement en cas de demandes.

Cette évaluation doit **impérativement** être effectuée et notée avant le début de l'examen pratique.  
Dans le cas contraire, les experts se réservent le droit de ne pas examiner le-la candidat-e.

<sup>1</sup> Adaptation selon décision de la Commission D+Q dans le commerce de détail du 10.5.2011