

# Ordonnance sur la formation professionnelle initiale de

## gestionnaire du commerce de détail

du 8 décembre 2004

---

**Gestionnaire du commerce de détail**  
**Detailhandelsfachfrau/Detailhandelsfachmann**  
**Impiegata del commercio al dettaglio/**  
**Impiegato del commercio al dettaglio**

**71200**

**71300**

Domaines spécifiques:  
Conseil à la clientèle/Beratung/Consulenza  
Gestion des marchandises/Bewirtschaftung/  
Gestione delle merci

---

*L'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT),*  
vu l'art. 19 de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle  
(LFPr)<sup>1</sup>,  
vu l'art. 12 de l'ordonnance correspondante du 19 novembre 2003 (OFPr)<sup>2</sup>,  
*arrête:*

### **1**                    **Objet, domaines spécifiques et durée**

**Art. 1**                Dénomination de la profession, profil de la profession et  
                          domaines spécifiques

<sup>1</sup> La dénomination officielle de la profession est gestionnaire du commerce de détail<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> Les gestionnaires du commerce de détail ont conscience du rôle de la clientèle dans la réussite de leur entreprise. Ils sont capables de conseiller et de servir la clientèle de manière compétente ainsi que de présenter l'offre de marchandises de manière optimale. En outre, ils connaissent l'assortiment des marchandises et l'offre de prestations de leur entreprise, ainsi que les processus de gestion des marchandises.

<sup>3</sup> Les objectifs généraux des première et deuxième années de formation sont les mêmes pour toutes les personnes en formation, indépendamment du type et de la structure de l'entreprise.

**RS 412.101.220.03**

<sup>1</sup>    **RS 412.10**

<sup>2</sup>    **RS 412.101**

<sup>3</sup>    Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.

<sup>4</sup> La formation dispensée en troisième année dépend de la spécificité de l'entreprise formatrice; cet élément détermine également le choix du domaine spécifique de formation suivi, ici «Conseil à la clientèle» ou «Gestion des marchandises».

<sup>5</sup> Le domaine spécifique de formation et la branche reconnue pour la formation et les examens figurent dans le contrat d'apprentissage.

## **Art. 2** Durée et début

<sup>1</sup> La formation professionnelle initiale dure trois ans.

<sup>2</sup> Pour les titulaires d'une attestation fédérale de formation professionnelle d'assistant du commerce de détail/assistant du commerce de détail justifiant de compétences au niveau A1 dans la langue étrangère, la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail débute en deuxième année de formation et elle dure deux ans.

<sup>3</sup> Le début de la formation professionnelle initiale est coordonné avec la formation dispensée par l'école professionnelle fréquentée.

## **2 Objectifs et exigences**

### **Art. 3** Compétences

<sup>1</sup> Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale sont présentés en termes de compétences aux art. 4 à 6.

<sup>2</sup> Ils s'appliquent à tous les lieux de formation.

### **Art. 4** Compétences professionnelles

Les compétences professionnelles concernent les domaines suivants:

- a. langue nationale locale, compétences en communication orale et écrite;
- b. langue étrangère, aptitudes à l'expression orale et écrite;
- c. économie, connaissances de base;
- d. société, connaissances de base;
- e. connaissance du commerce de détail;
- f. connaissance de la branche.

### **Art. 5** Compétences méthodologiques

Les compétences méthodologiques concernent les domaines suivants:

- a. techniques de travail et résolution de problèmes;
- b. approche interdisciplinaire et action axée sur les processus;
- c. stratégies d'information et de communication;

- d. pensée systémique;
- e. stratégies d'apprentissage;
- f. méthodes de conseil et de vente;
- g. techniques de créativité;
- h. techniques de présentation.

#### **Art. 6**                    Compétences sociales et personnelles

Les compétences sociales et personnelles concernent les domaines suivants:

- a. autonomie et responsabilité;
- b. apprentissage la vie durant;
- c. aptitude à la communication;
- d. capacité de gérer des conflits;
- e. esprit d'équipe;
- f. civilité;
- g. résistance physique et psychique.

### **3**                            **Sécurité au travail, protection de la santé, protection de l'environnement**

#### **Art. 7**

<sup>1</sup> Dès le début de la formation, les prestataires de la formation donnent aux personnes en formation des directives et des recommandations en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement, et ils les leur expliquent.

<sup>2</sup> Les directives et les recommandations précitées font partie intégrante de la formation dispensée dans tous les lieux de formation et elles sont prises en considération dans les procédures de qualification.

### **4**                            **Parts assumées par les différents lieux de formation et langue d'enseignement**

#### **Art. 8**                    Parts assumées par les différents lieux de formation

<sup>1</sup> La formation à la pratique professionnelle s'étend sur toute la durée de la formation professionnelle initiale, en moyenne à raison de 3 ½ jours par semaine. Lors de la fréquentation de cours facultatifs, elle est de 3 jours par semaine à compter de la deuxième année de la formation.

<sup>2</sup> L'enseignement obligatoire dispensé à l'école professionnelle comprend 1560 périodes d'enseignement. Parmi celles-ci, 240 périodes sont consacrées à l'enseignement du sport.

<sup>3</sup> Les cours interentreprises comprennent au total 10 jours de cours à raison de 8 heures par jour. Durant le dernier semestre de la formation professionnelle initiale, aucun cours interentreprises n'a lieu.

#### **Art. 9** Langue d'enseignement

<sup>1</sup> La langue d'enseignement est en règle générale la langue nationale du lieu où se trouve l'école.

<sup>2</sup> On favorisera l'enseignement bilingue dans la langue nationale du lieu où se trouve l'école et dans une autre langue nationale ou en anglais.

<sup>3</sup> Les cantons peuvent admettre d'autres langues d'enseignement.

## **5 Plan de formation et culture générale**

#### **Art. 10** Plan de formation

<sup>1</sup> Au moment de l'entrée en vigueur de la présente ordonnance, le plan de formation correspondant, élaboré par les responsables des organisations du monde du travail et approuvé par l'OFFT, est disponible; il détaille les compétences selon les art. 4 à 6 de la manière suivante:

- a. Il justifie l'importance, pour la formation professionnelle initiale, des compétences à acquérir;
- b. Il détermine les comportements attendus sur le lieu de travail dans des situations données;
- c. Il spécifie ces compétences sous la forme d'objectifs évaluateurs concrets;
- d. Il établit un rapport direct avec les procédures de qualification et en décrit le système.

<sup>2</sup> En outre, le plan de formation fixe:

- a. la structure curriculaire de la formation professionnelle initiale;
- b. la répartition et l'organisation des cours interentreprises sur toute la durée de la formation initiale;
- c. les domaines de qualification énoncés dans le bulletin de notes selon l'art. 23 et susceptibles de répétition au sens de l'art. 21.

<sup>3</sup> Le plan de formation est assorti de la liste des documents relatifs à la mise en oeuvre de la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail, avec indication des titres, des dates, des auteurs et des organes de diffusion.

**Art. 11** Culture générale

L'enseignement de la culture générale traite de questions fondamentales pertinentes, actuelles ou d'avenir, relatives à la profession et à la société. Il prend en considération les expériences des gestionnaires du commerce de détail.

**6 Exigences posées aux prestataires de la formation dans l'entreprise formatrice**

**Art. 12** Nombre maximal de personnes en formation

<sup>1</sup> Une entreprise occupant à plein temps un formateur qualifié à cette fin est autorisée à former une personne.

<sup>2</sup> Une autre personne peut être formée pour chaque professionnel occupé à plein temps ou pour chaque groupe de deux professionnels occupés au moins à 60 % dans l'entreprise.

<sup>3</sup> Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité dans le domaine de la personne en formation ou d'une qualification équivalente.

<sup>4</sup> Lorsqu'une personne entre dans sa dernière année de formation professionnelle initiale, une seconde personne peut commencer sa formation.

**Art. 13** Exigences minimales posées aux formateurs

Les exigences minimales posées aux formateurs sont remplies par toute personne justifiant des qualifications suivantes:

- a. certificat fédéral de capacité sanctionnant une formation professionnelle initiale de trois ans dans le commerce de détail, ainsi que deux années de pratique professionnelle;
- b. certificat fédéral de capacité sanctionnant une formation professionnelle initiale de deux ans dans le commerce de détail, ainsi que trois années de pratique professionnelle;
- c. qualification dans une profession apparentée, ainsi que trois années de pratique professionnelle dans le commerce de détail.

**7 Bilan, cours facultatifs, dossier de formation et dossier de prestations**

**Art. 14** Bilan

<sup>1</sup> Durant le deuxième semestre, l'entreprise formatrice et l'école professionnelle dressent chacune un bilan.

<sup>2</sup> Sur la base des bilans précités, l'école professionnelle établit une appréciation globale et émet l'une des recommandations suivantes:

- 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'assistante/assistant du commerce de détail;
- f. résiliation du contrat d'apprentissage.

<sup>3</sup> L'école professionnelle communique la recommandation à la personne en formation, à l'entreprise formatrice et aux autorités cantonales.

<sup>4</sup> Les parties au contrat décident de la suite à donner à la formation professionnelle initiale. Le prolongement de sa durée selon l'al. 2, let. d, ainsi que la conclusion d'un contrat d'apprentissage selon la let. e, présupposent l'approbation de l'autorité cantonale. La résiliation du contrat en vertu de l'al. 2, let. e et f, doit également être annoncée à l'autorité cantonale.

#### **Art. 15** Cours facultatifs

<sup>1</sup> Une personne en formation munie d'une recommandation au sens de l'art. 14, al. 2, let. a, est autorisée, à partir de la deuxième année de la formation professionnelle initiale, à suivre deux des cours facultatifs proposés pour la formation dans le commerce de détail.

<sup>2</sup> L'école professionnelle propose les cours facultatifs ci-après:

- a. approfondissement dans la première langue étrangère;
- b. deuxième langue étrangère;
- c. informatique;
- d. économie d'entreprise.

<sup>3</sup> Les personnes en formation qui ont décidé de suivre des cours facultatifs sont tenues de fréquenter l'enseignement correspondant pendant une année au moins.

#### **Art. 16** Dossier de formation dans l'entreprise formatrice

<sup>1</sup> La personne en formation constitue un dossier de formation dans lequel elle inscrit au fur et à mesure les travaux importants accomplis, les compétences et l'expérience acquises dans l'entreprise.

<sup>2</sup> Sur la base du dossier de formation, les formateurs établissent le niveau atteint par la personne en formation et s'entretiennent avec elle sur les résultats au moins une fois par semestre.

**Art. 17** Dossier des prestations fournies durant la formation initiale en école  
Les prestataires de formations scolaires ainsi que de formations initiales en école documentent les prestations fournies par la personne en formation dans les domaines enseignés et ils établissent un bulletin à son intention au terme de chaque semestre.

## **8 Procédure de qualification**

**Art. 18** Admission à la procédure de qualification

<sup>1</sup> Est admise à l'examen final la personne qui a suivi la formation professionnelle initiale:

- a. conformément à la présente ordonnance;
- b. dans une institution de formation autorisée par le canton, ou
- c. dans un autre cadre que celui d'une formation réglementée, et qui rend crédible son aptitude à satisfaire aux exigences de l'examen final.

<sup>2</sup> La durée de l'expérience professionnelle requise en vertu de l'art. 32 OFPr pour l'admission à une procédure de qualification peut être raccourcie de manière individuelle si l'expérience professionnelle a été effectuée dans une entreprise du commerce de détail.

**Art. 19** Objet, étendue et organisation de la procédure de qualification

<sup>1</sup> La procédure de qualification sert à démontrer que les compétences au sens des art. 4 à 6 ont été acquises.

<sup>2</sup> L'examen final évalue les prestations dans les domaines de qualification de la manière suivante:

- a. travaux pratiques: examen pratique et appréciation des prestations dans l'entreprise formatrice et durant les cours interentreprises;
- b. langue nationale locale et langue étrangère: examens écrit et oral et prise en compte de la note d'école;
- c. économie et connaissance du commerce de détail: examen écrit et prise en compte de la note d'école;
- d. société: note d'école.

<sup>3</sup> La note d'école est donnée par la moyenne des notes correspondantes des bulletins semestriels des 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> années de formation, arrondie à la première décimale.

<sup>4</sup> L'examen final dure de 6 à 9 heures.

**Art. 20** Conditions de réussite

<sup>1</sup> L'examen final est réussi si:

- a. la moyenne entre les domaines de qualification «Travaux pratiques» et «Connaissance du commerce de détail» est supérieure ou égale à 4, et

- b. la moyenne entre les domaines de qualification «Langue nationale locale», «Langue étrangère», «Economie» et «Société» est supérieure ou égale à 4.

<sup>2</sup> La note globale correspond à la moyenne des notes pondérées des domaines de qualification, arrondie à la première décimale.

<sup>3</sup> Pour le calcul de la note globale, les domaines de qualification et leurs parties constitutives au sens de l'art. 19, al. 2, sont pris en compte avec la pondération suivante:

- a. travaux pratiques et examen pratique: coefficient 2;
- b. connaissance du commerce de détail: coefficient 2;
- c. langue nationale locale, langue étrangère, économie, société: coefficient 1.

## **Art. 21** Répétitions

<sup>1</sup> La répétition de la procédure de qualification est régie par l'art. 33 OFPr.

<sup>2</sup> Si l'école professionnelle est à nouveau fréquentée avant la répétition de la procédure de qualification, ce sont les nouvelles notes d'école qui comptent.

<sup>3</sup> Les anciennes notes d'école suffisantes restent acquises pour les personnes qui répètent la procédure de qualification et qui ne fréquentent plus l'école professionnelle. Dans un domaine de qualification où la note d'école était insuffisante, l'examen écrit compte double. Dans le domaine de qualification «Société», un examen écrit de 60 minutes a lieu.

## **Art. 22** Cas particuliers

<sup>1</sup> Pour les personnes qui ont suivi la formation préalable hors du cadre de la formation professionnelle initiale réglementée par la présente ordonnance, les règles suivantes s'appliquent:

- a. domaine de qualification «Travaux pratiques»: seules les prestations à l'examen pratique comptent;
- b. domaines de qualification «Connaissance du commerce de détail», «Langue nationale locale», «Langue étrangère», «Economie»: un examen écrit, qui compte double, remplace les notes d'école;
- c. domaine de qualification «Société»: un examen écrit de 60 minutes remplace la note d'école.

<sup>2</sup> Les personnes qui ont réussi l'examen de maturité professionnelle ou qui sont définitivement promues au dernier semestre de la formation préparant à la maturité professionnelle sont dispensées des examens dans les domaines de qualification «Langue nationale locale», «Langue étrangère», «Economie» et «Société». De ce fait, ces domaines ne sont pas pris en compte dans le calcul de la note globale.

## 9 **Certificat et titre**

### **Art. 23** Certificat fédéral de capacité

<sup>1</sup> La personne qui a réussi la procédure de qualification reçoit le certificat fédéral de capacité (CFC).

<sup>2</sup> Le CFC autorise ses titulaires à porter le titre légalement protégé «Gestionnaire du commerce de détail CFC».

<sup>3</sup> Le bulletin de notes mentionne:

- a. la note globale;
- b. la note dans chaque domaine de qualification;
- c. le domaine spécifique (conseil à la clientèle ou gestion des marchandises);
- d. la branche reconnue pour la formation et les examens;
- e. les cours facultatifs ayant fait l'objet d'un examen: indication de la note, d'un diplôme international de langues ou d'un certificat en informatique.

## 10 **Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité de la formation dans le commerce de détail; branches reconnues pour la formation et les examens**

### **Art. 24** Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité de la formation dans le commerce de détail

<sup>1</sup> La Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité de la formation dans le commerce de détail (commission) est composée:

- a. de quatre représentants de l'organisation faîtière *Formation du Commerce de Détail Suisse*;
- b. de deux représentants des écoles liées au commerce de détail au sein de la Conférence suisse des écoles professionnelles commerciales (CSEPC);
- c. d'un représentant de la Société suisse des employés de commerce (SSEC);
- d. d'un représentant de la Confédération et d'un représentant des cantons.

<sup>2</sup> Les régions linguistiques sont représentées équitablement.

<sup>3</sup> La commission ne tombe pas dans le champ d'application de l'ordonnance du 3 juin 1996 sur les commissions<sup>4</sup>. Elle se constitue elle-même.

<sup>4</sup> La commission est chargée des tâches suivantes:

- a. adapter régulièrement, au moins tous les cinq ans, le plan de formation selon l'art. 10 aux développements économiques, technologiques et didactiques, en tenant compte des nouveaux aspects organisationnels touchant la forma-

<sup>4</sup> RS 172.31

tion professionnelle initiale. Les adaptations exigent l'approbation des représentants mentionnés à l'al. 1, let. d.;

- b. soumettre à l'OFFT toute modification de la présente ordonnance induite par des développements constatés, pour autant que ceux-ci concernent les dispositions de la présente ordonnance relatives aux compétences selon les art. 4 à 6.

<sup>5</sup> La commission est en outre chargée:

- a. d'élaborer un catalogue des tâches et des critères pour la reconnaissance des branches en tant que branches de formation et d'examen et de soumettre à l'OFFT ses propositions en matière de reconnaissance;
- b. d'élire la commission d'examen à l'échelle nationale ainsi que les sous-commissions des régions linguistiques. De donner mandat à la commission d'examen nationale d'élaborer les directives régissant la mise en oeuvre de la procédure de qualification;
- c. d'élaborer des critères pour la prise en compte des acquis.

#### **Art. 25** Branches reconnues pour la formation et les examens

<sup>1</sup> L'OFFT reconnaît les branches pour la formation et les examens dans le commerce de détail après audition de la Commission pour le développement professionnel et la qualité de la formation dans le commerce de détail ainsi que des cantons.

<sup>2</sup> Les branches reconnues pour la formation et les examens sont les organes responsables des cours interentreprises. Elles ont également la responsabilité de la transmission des connaissances spécifiques de la branche ainsi que de l'intégration de ces dernières dans l'examen pratique.

<sup>3</sup> Elles règlent l'organisation des cours interentreprises.

## **11 Dispositions finales**

#### **Art. 26** Abrogation du droit en vigueur

<sup>1</sup> Sont abrogés:

- a. le règlement du 18 décembre 1991<sup>5</sup> concernant l'apprentissage et l'examen de fin d'apprentissage de gestionnaire de vente;
- b. le programme d'enseignement professionnel du 18 décembre 1991<sup>6</sup> pour les gestionnaires de vente;
- c. le règlement du 18 décembre 1991<sup>7</sup> concernant l'apprentissage et l'examen de fin d'apprentissage de vendeur/vendeuse;

<sup>5</sup> FF 1992/III 524

<sup>6</sup> FF 1992/III 524

<sup>7</sup> FF 1992/III 525

d. le programme d'enseignement professionnel du 18 décembre 1991<sup>8</sup> pour les vendeurs/vendeuses.

<sup>2</sup> L'approbation des règlements concernant les cours d'introduction des branches du commerce de détail est révoquée.

**Art. 27** Dispositions transitoires

<sup>1</sup> Les personnes qui ont commencé leur formation avant le 1<sup>er</sup> janvier 2005 l'achèvent selon l'ancien droit.

<sup>2</sup> Les vendeuses qualifiées et les vendeurs qualifiés ont la possibilité, jusqu'à fin 2006, de commencer un apprentissage complémentaire de gestionnaire de vente.

<sup>3</sup> Si elles en font la demande, les personnes qui répètent jusqu'au 31 décembre 2010 l'examen de fin d'apprentissage de gestionnaire de vente verront leurs prestations appréciées selon l'ancien droit.

<sup>4</sup> Si elles en font la demande, les personnes qui répètent jusqu'au 31 décembre 2008 l'examen de fin d'apprentissage de vendeur/vendeuse verront leurs prestations appréciées selon l'ancien droit.

**Art. 28** Entrée en vigueur

<sup>1</sup> La présente ordonnance entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2005.

<sup>2</sup> Les dispositions relatives à la procédure de qualification, au certificat et au titre (art. 18 à 23) entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2008.

8 décembre 2004

Office fédéral de la formation professionnelle  
et de la technologie:

Le directeur, Eric Fumeaux

