

# Bienvenue

**EPCY - Commerce de détail CFC**

# SOMMAIRE

**1.**

## Formation

- Compétences opérationnelles
- Répartition horaire
- Dossier de formation (portfolio)

**2.**

## Réussite de la formation

- Conditions de réussite

**3.**

## En cas de difficultés

- Aménagements spéciaux
- Entretien
- Ressources
- Appuis

**4.**

## Cours à l'école professionnelle

- Présence aux cours
- Rattrapages de tests
- Agenda
- Habillement & sanctions

**5.**

## Perspectives professionnelles

- Après l'obtention du diplôme

**6.**

## Conclusion

- A emporter avec soi
- Coordonnées de contact
- Questions

1.

FORMATION

# LES COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES

Professionnel-le capable d'exécuter des tâches et des activités professionnelles de manière ciblée, adéquate, **autonome** et flexible

Les apprenti-e-s apprennent à :

- Agir de manière autonome (en entreprise ET à l'école)
- Acquérir des savoirs et savoir-faire
- Se responsabiliser

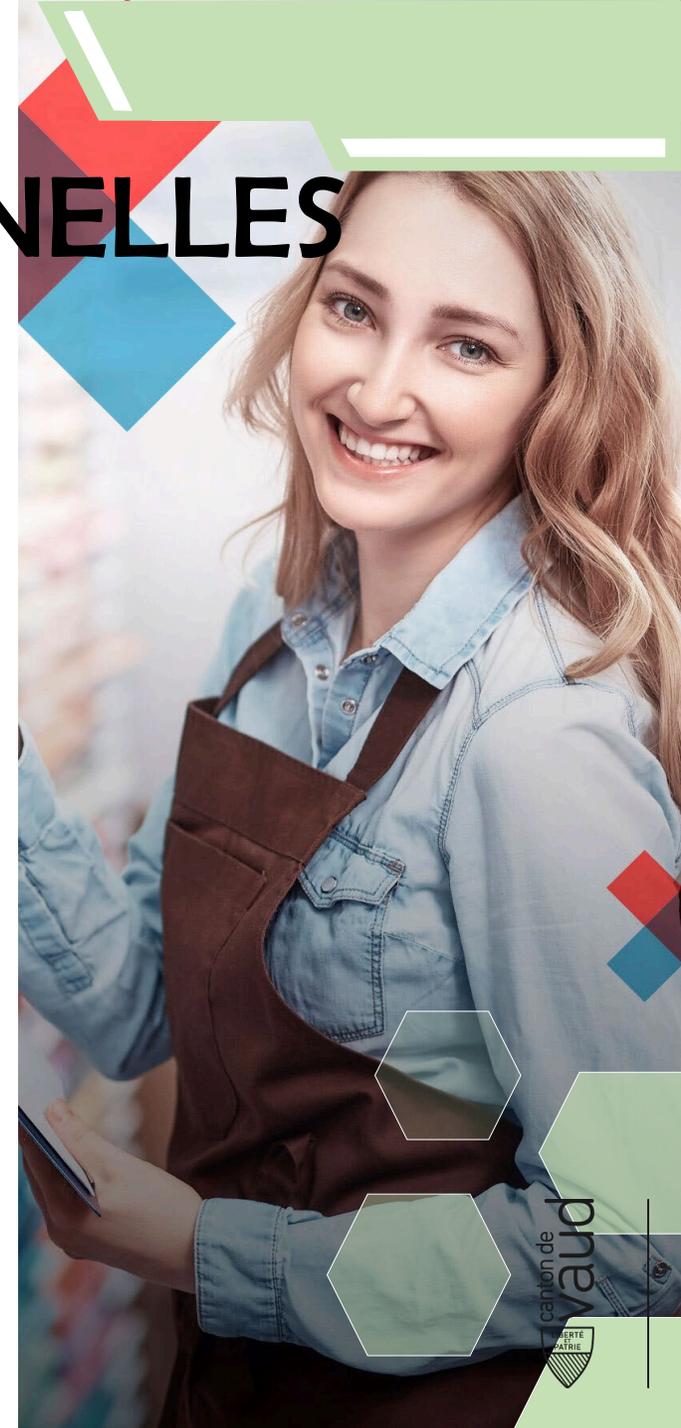
# LES COMPETENCES OPERATIONNELLES

Promouvoir le développement des compétences :

- professionnelles
- méthodologiques
- sociales
- personnelles

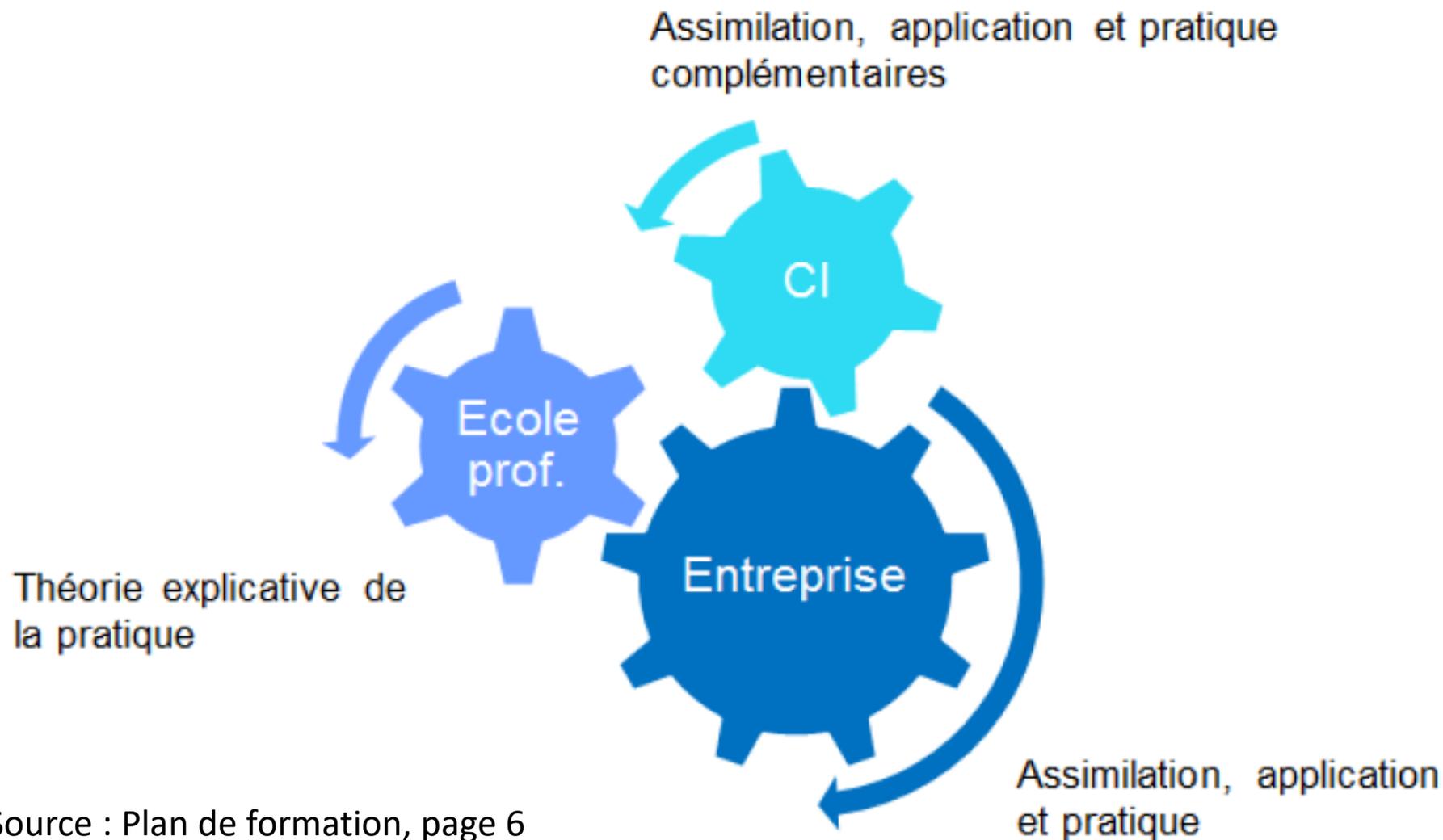
**Apprentissage tout au long de la vie**

**Capacité d'apprendre et de travailler de façon autonome**



# COLLABORATION DES LIEUX DE FORMATION

Objectif : faire le lien entre la théorie et la pratique



Source : Plan de formation, page 6

# DOMAINES DE COMPÉTENCES CFC

## 4 domaines (groupes) de compétences

DCO A : Gestion des relations avec les clients

DCO B : Gestion et présentation des produits et prestations

DCO C : Connaissances sur les produits et prestations

DCO D : Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche

## «Disparition» des disciplines (branches)

# EXEMPLE CFC

Français  
ou langue  
étrangère

Economie

Connaissance  
du commerce  
de détail

## Compétence opérationnelle a.3

### Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi

Les gestionnaires du commerce de détail concluent la vente dans la **langue nationale locale** et dans une **langue étrangère** au bon moment. Ils s'occupent du **processus de paiement** et utilisent **les systèmes de cartes clients** ainsi que les **programmes de fidélisation** en fonction des souhaits du client. Ils veillent à **créer une atmosphère positive** pour conclure la vente avec des **prestations supplémentaires**. Dans une idée de **développement continu**, les gestionnaires du commerce de détail **analysent les feedbacks des clients** quant à leurs conseils et **élaborent des idées d'amélioration** pour leurs futurs entretiens de vente avec la clientèle.

# CULTURE GÉNÉRALE (ECG)

Transmission des compétences fondamentales permettant aux personnes en formation de :

- développer leur personnalité
- s'intégrer dans la société
- contribuer au développement durable
- encourager l'apprentissage et l'exercice d'une profession
- concrétiser l'égalité des chances

# RÉPARTITION HORAIRE

Gestionnaire du commerce de détail (CFC)		
1 <sup>ère</sup>	2 <sup>ème</sup>	3 <sup>ème</sup>
1,5 jours	2 jours	1 jour

# DOSSIER DE FORMATION

## Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail (CFC & AFP)

### Art. 13 Dossier de formation

<sup>1</sup> Pendant la formation à la pratique professionnelle, la **personne en formation tient un dossier de formation** dans lequel elle inscrit au fur et à mesure **les travaux importants** concernant les compétences opérationnelles à acquérir. **Mandats pratiques**

<sup>2</sup> Au moins une fois par semestre, le formateur contrôle et signe le dossier de formation et en discute avec la personne en formation.

2.

## REUSSITE DE LA FORMATION

# EN COURS DE FORMATION CFC

Un bulletin  
scolaire par  
semestre

Situation  
d'échec

Une recommandation de l'école :

1. Poursuite de la formation en suivant des cours d'appui
2. Redoublement
3. Changement d'orientation

La décision finale revient aux parties contractantes  
apprenti – représentant légal (mineur) – entreprise

# CFC (2 conditions)

Examen pratique (entreprise)

Examens finaux DCO (école prof.)

Culture générale ECG (école prof.)

Notes (entreprise + école + CIE)

**Travail (examen) pratique éliminatoire si note < 4.0 **

Compétences A & C

Compétences B

Compétences E ou F

30%

**Connaissances professionnelles**

Compétences A

Compétences B

Compétences D

30%

**Culture générale (ECG)**

Cours école prof. (5 moyennes semestrielles)

Travail Personnel d'Approfondissement (TPA)

Examen oral

10%

**Note d'expérience**

Pratique professionnelle (3 contrôles de compétences)

Cours interentreprises (3 contrôles de compétences)

Cours école prof. (6 moyennes semestrielles)

30%

**NOTE GLOBALE : moyenne pondérée arrondie à 0.1**



**éliminatoire si note globale < 4.0**

# 3.

EN CAS DE  
DIFFICULTES

# AMÉNAGEMENTS SPÉCIAUX

Temps supplémentaires pour les évaluations et examens

Lecture et reformulation des consignes

Aménagements numériques (police dyslexique, etc.)

Amélioration de la place de travail selon le handicap

Prise en compte de situations de santé particulières

Sur base d'un certificat médical, de logopédie ou autre

Prendre contact avec la responsable du suivi des élèves

Lise Parisod  
Responsable  
suivi des élèves  
[lise.parisod@eduvaud.ch](mailto:lise.parisod@eduvaud.ch)

# DIFFICULTES DURANT LA FORMATION

Situation  
d'échec ou  
difficultés

Entretien  
parents  
formateur  
apprenti.e  
école

Redoublement

Poursuite de  
la formation  
avec mise en  
place de  
mesures

Rupture de  
contrat

# RESSOURCES CPNV

- Enseignement spécialisé
- Psychologue scolaire
- Médiation
- Infirmierie
- Aumônerie
- Externe
  - Commissaire professionnelle
  - Conseillère aux apprenti.es

Coordonnées dans le memento  
disponible en fin de séance

MÉMENTO  
DU CPNV



# Appuis

Cours d'appui au CPNV en fin de journée sur inscription (gratuit)



Appui donné à un petit groupe de 3 ou 4 apprenti-e-s dans diverses branches



Accompagnement individualisé (difficultés scolaires, méthodologiques ou organisationnelles)



# 4.

## COURS PROFESSIONNELS

# COURS A L'ECOLE PROFESSIONNELLE



- Les cours sont obligatoires selon la loi
- Peu de cours
- Peu d'évaluations : en principe 3 par semestre
- Investissement personnel maximum attendu
- Travail à domicile (Devoirs non faits)
- Affaires scolaires (ouvrages, licences, équipement numérique, etc.)
- Comportement irréprochable

# ABSENCE & RETARDS AUX COURS

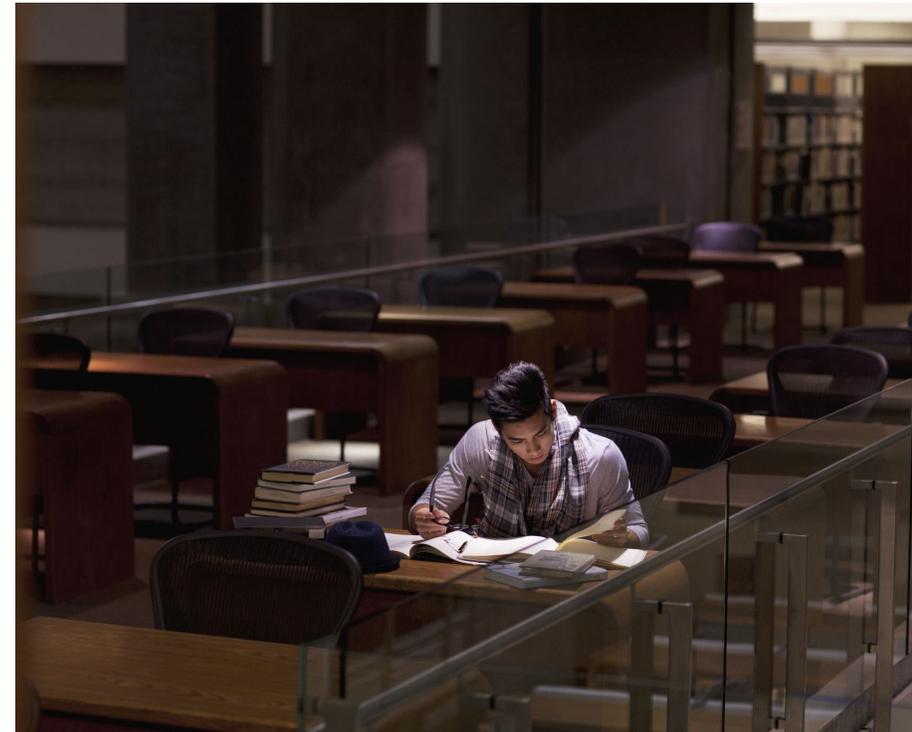
3 arrivées tardives

→ une période de retenue en fin de journée

Justification de toute absence aussi bien auprès de l'employeur, des parents (mineurs) et de l'école

Notification des absences envoyée chaque semaine à l'employeur par email

Demande de congé à faire 15 jours à l'avance



# RATTRAPAGE DE TESTS



Possible si  
absence justifiée



Convocation par  
email par le  
secrétariat



Rattrapage le  
samedi matin



Déplacement de  
date possible **sur  
demande du  
formateur**



**En l'absence de rattrapage, la note de  
1 est attribuée.**



# AGENDA

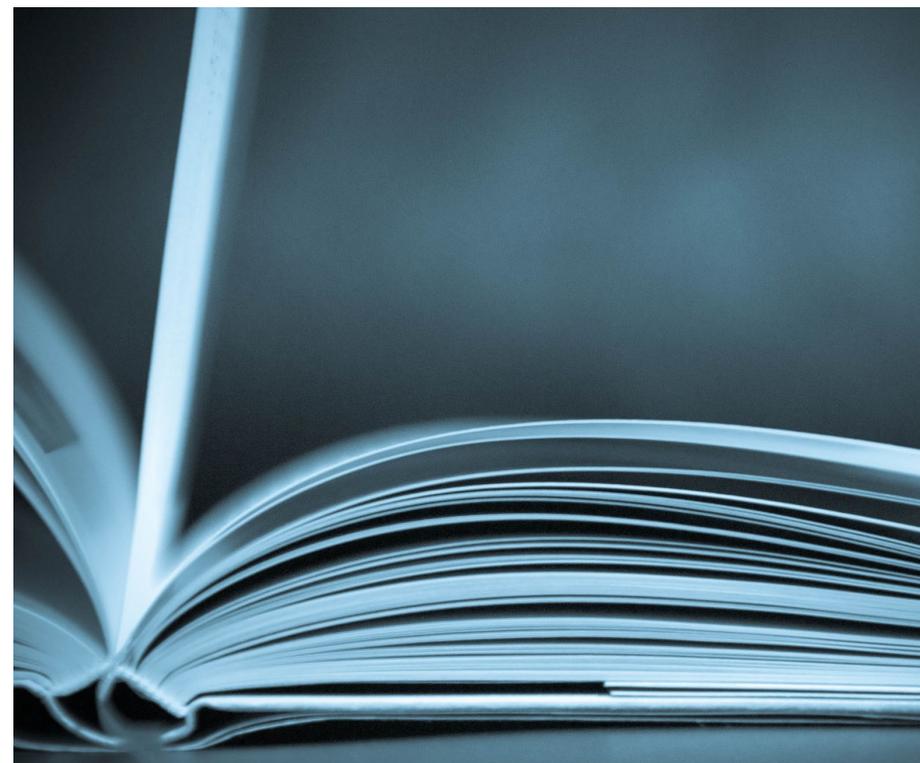
Suit l'apprenti.e durant sa formation



Permet aux parents et au maître d'apprentissage de contrôler le suivi de la formation



Doit impérativement être signé toutes les quatre semaines (vérification par l'école en 1ère année)



# HABILLEMENT

*“La tenue adoptée par les personnes en formation doit être correcte et respecter les directives particulières qui sont édictées.*

*Elle a un caractère professionnel et ne prête pas à offense aux autres personnes.”*

*Règlement CPNV*

**En commerce, le jogging n'est pas considéré comme une tenue à caractère professionnel.**

**L'apprenti peut être renvoyé chez l'employeur en cas de tenue inadéquate.**



# SANCTIONS



Sanction 1 = lettre d'avertissement



Sanction 2 = heures d'arrêt (samedi matin)



Sanction 2 + = heures d'arrêt (samedi matin)



Sanction 3 = conseil de filière et exclusion temporaire



Sanction 4 = exclusion définitive de l'école

# 5.

## Perspectives professionnelles

# APRES L'OBTENTION DU DIPLOME

## Après l'obtention du CFC

- **maturité professionnelle**
- **cours de connaissances** sur le marché de détail, sur les nouveaux produits, les nouvelles techniques de vente, etc.
- **brevet fédéral**
- **diplôme fédéral**

6.

# CONCLUSION

# 3 CHOSES A EMPORTER AVEC SOI ...

1 Présentation PowerPoint disponible sur [cpnv.ch](http://cpnv.ch) → formations → Commerce et Vente



**ECOLE PROFESSIONNELLE COMMERCIALE D'YVERDON**  
Rue Roger-de-Guimps 41  
1400 Yverdon-les-Bains  
[www.cpnv.ch](http://www.cpnv.ch)  
024 557 72 12  
[epcy.cpnv@vd.ch](mailto:epcy.cpnv@vd.ch)

2 Flyer d'informations du métier

# GESTIONNAIRE DU COMMERCE DE DETAIL

INFORMATIONS AUX APPRENTI-E-S, EMPLOYEURS ET PARENTS

# MÉMENTO DU CPNV



3 Petit guide pour vous accompagner au quotidien

Informations et ressources CPNV



# COORDONNÉES



Rue Roger-de-Guimps 41  
1400 Yverdon-les-Bains  
024 557 72 12

## **Doyenne EPCY**

Hajer Ghattas

Tél. : 024 557 72 04

Hajer.ghattas@eduvaud.ch

## **Secrétariat**

Irene Sanches

Tél. : 024 557 72 12

epcy.cpnv@vd.ch

## **Adjoint EPCY**

Julien Bauer

Tél. : 024 557 72 20

julien.bauer@eduvaud.ch

## **Suivi des élèves**

Lise Parisod

Tél. : 024 557 72 13

lise.parisod@eduvaud.ch

# DES QUESTIONS ?