



QSK  
CAQ  
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**  
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**  
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

---

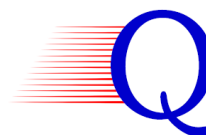
## **Directives relatives au règlement d'examen**

---

### **Spécialiste du commerce de détail**

avec modifications du:

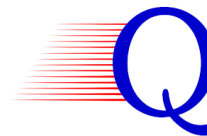
- 11 mai 2011
- 02 novembre 2012
- 20 mars 2013
- 23 octobre 2015
- 04 mars 2016
- 27 octobre 2016
- 14 mars 2018
- 25 octobre 2018



---

## Table des matières

1	Introduction	3
1.1	But des directives	3
1.2	Image professionnelle	3
1.3	Commission chargée de l'assurance qualité	5
2	Informations pour l'obtention du brevet fédéral	6
2.1	Procédure administrative	6
2.2	Taxes à la charge des candidats	7
3	Conditions d'admission	8
4	Descriptions des modules	8
4.1	Vue d'ensemble du système de modules	8
4.2	Contenus des modules	8
5	Examens de modules / Justification des compétences	9
5.1	Durée de validité	9
5.2	Organisation, admission aux examens, déroulement	9
5.3	Répétition des examens de module	10
5.4	Recours auprès de la commission AQ	10
6	Examen final	10
6.1	Procédure administrative	10
6.2	Organisation et déroulement	11
6.2.1	1 <sup>ère</sup> partie d'examen : exécution et présentation du travail de projet (cas pratique)	11
6.2.2	2 <sup>e</sup> partie d'examen : journée d'assessment	12
6.3	Conditions cadres	13
6.4	Notation	13
6.5	Recours auprès du SEFRI	14
	Annexe 1: Terminologie	15
	Annexe 2: Identification des modules	17



---

## **1 Introduction**

Le brevet fédéral de spécialiste du commerce de détail est octroyé à la suite de la réussite de l'examen professionnel. Celui-ci examine de façon intégrale les compétences mentionnées dans les descriptions de modules ainsi que celles acquises dans la pratique professionnelle. Un processus établi par des praticiens et des spécialistes de la branche détermine ces compétences, qui sont par ailleurs résumées dans un profil. A ce titre, l'attention a été portée sur les situations quotidiennes de travail d'un spécialiste du commerce de détail dans la pratique de son métier.

---

### **1.1 But des directives**

Les directives permettent au candidat d'avoir un aperçu des aspects importants relatifs à l'examen professionnel fédéral de spécialiste du commerce de détail. Elles sont basées sur le règlement concernant l'examen professionnel de spécialiste du commerce de détail en vigueur dès le 1er janvier 2011. Le contenu des directives est le suivant :

**Informations importantes au sujet de la préparation et de l'organisation de l'examen professionnel ;**

**Informations concernant les cinq modules et examens de modules ;**

**Une description détaillée du contenu de l'examen professionnel.**

---

### **1.2 Image professionnelle**

Lors de l'examen professionnel, les futurs spécialistes du commerce de détail doivent justifier de leurs pleines compétences dans le commerce du détail. Ils sont en mesure de comprendre globalement leur environnement professionnel et ses facteurs d'influence et d'y réagir dans un esprit d'entreprise. Ils sont aptes à exécuter les tâches de contrôle et de direction qui s'imposent et développent leurs compétences de façon continue dans les rapports qu'ils entretiennent avec les collaborateurs et les clients. Ils sont en mesure de diriger de façon autonome un secteur de la vente.

Les compétences professionnelles sont structurées dans les cinq modules suivants :

**Module 1: entreprise et environnement**

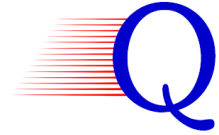
**Module 2: gestion du personnel**

**Module 3: finances et comptabilité**

**Module 4: fourniture (approvisionnement) et logistique**

**Module 5: vente et marketing**

Le contenu des différents modules est décrit ci-dessous. Vous trouverez des informations plus détaillées au sujet des cinq modules dans l'annexe 2.



### **Module 1: Entreprise et environnement**

Dans la pratique de sa fonction, le spécialiste du commerce de détail tient compte des changements et innovations dans le commerce de détail. Il reste attentif à la concurrence, aux évolutions dans les domaines technologiques et des multimédias, des nouvelles conditions cadres légales ainsi que des changements dans le comportement de consommation et de loisirs. Les valeurs et attentes des collaborateurs évoluent elles aussi et représentent un défi pour les entreprises et les spécialistes du commerce de détail.

### **Module 2: Gestion du personnel**

Le spécialiste du commerce de détail est soucieux de la mise en place d'une gestion du personnel moderne et efficace, dans un contexte comportant des objectifs aussi bien économiques que sociaux.

### **Module 3: Finances et comptabilité**

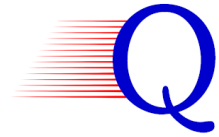
Dans son travail, le spécialiste du commerce de détail sait utiliser avec précision les outils comptables et financiers. Il surveille les budgets pour son secteur d'activité et travaille avec des indicateurs clés. Ses tâches comportent également la vérification de la rentabilité des activités dont il est responsable ainsi que les comptes-rendus financiers.

### **Module 4: Fourniture (approvisionnement) et logistique**

Le spécialiste du commerce de détail est conscient de la signification économique de l'approvisionnement et de la logistique. Les différents marchés acheteurs n'ont pas de secret pour lui. Il tient compte des liens entre l'approvisionnement et la vente et il en connaît l'impact sur les coûts, les prix, l'assortiment et la disponibilité de la marchandise. Il analyse les processus et déroulements de la logistique de vente en les optimisant sous considération des conditions cadres légales et des prescriptions de sécurité.

### **Module 5: Vente et marketing**

Dans la gestion de son entreprise, le spécialiste du commerce de détail reconnaît l'importance que revêt le marketing. Il applique avec succès les outils du marketing-mix tout en respectant les dispositions légales. Il sait quelles prestations ont une influence sur les clients et, dans son comportement orienté clients, prend les mesures y adéquates.



---

### 1.3 Commission chargée de l'assurance qualité

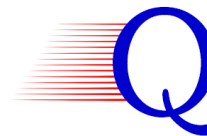
Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet sont confiées à une **commission chargée de l'assurance qualité** (commission AQ). Celle-ci est composée de 8 à 15 membres nommés par le comité directeur de la Formation du Commerce de Détail Suisse FCS pour une période administrative de 4 ans. Le détail des tâches de la commission est répertorié dans le règlement d'examen.

Pour l'organisation de l'examen professionnel, la commission chargée de l'assurance qualité désigne **une direction d'examen**. Cette dernière est responsable du déroulement, de l'accompagnement des experts sur place et de donner réponse à toutes questions posées sur place par les candidats. Lors d'une séance d'évaluation, elle présente aux représentants de la commission AQ le déroulement de l'examen professionnel et fait les demandes pour l'octroi du brevet fédéral.

Les **experts d'examen** sont responsables du déroulement de l'examen oral et de l'évaluation des épreuves écrites et orales. La liste des experts est envoyée aux candidats quatre semaines avant le début de l'examen professionnel. Ceux-ci peuvent adresser une demande de récusation à la commission AQ 14 jours au moins avant le début de l'examen. Cette demande doit être motivée.

Le **secrétariat d'examen** est responsable de l'organisation de l'examen professionnel. Il publie l'examen professionnel au moins 5 mois avant le début de celui-ci, confirme l'admission des candidats à l'examen final et organise l'établissement et l'envoi des certificats. Les candidats peuvent s'adresser au secrétariat d'examen pour toutes autres questions.

Commission de l'Assurance Qualité Spécialiste du Commerce de Détail,  
Hotelgasse 1, Case postale, 3001 Berne, Tél.031 328 40 67,  
Fax 031 328 40 55, info@qsk.ch, www.bds-fcs.ch



---

## **2 Informations pour l'obtention du brevet fédéral**

Pour l'obtention du brevet fédéral de spécialiste du commerce de détail, différentes conditions doivent être remplies. Dans le chapitre suivant sont expliquées les étapes permettant l'obtention du brevet fédéral, et quelles conditions les candidats doivent avoir remplies.

---

### **2.1 Procédure administrative**

Pour une inscription valable à l'examen professionnel, les étapes suivantes doivent être considérées. Celles-ci sont représentées du point de vue du candidat.

#### **Etape 1 : Publication de l'examen professionnel**

L'annonce de l'examen professionnel est publiée 5 mois au moins avant le début des épreuves. La publication informe sur :

**les dates des épreuves**

**la taxe d'examen**

**l'adresse d'inscription**

**le délai d'inscription**

**le déroulement de l'examen**

Les délais et formulaires peuvent être consultés, respectivement obtenus sous le lien [www.bds-fcs.ch](http://www.bds-fcs.ch).

#### **Etape 2 : Vérification des conditions d'admission**

Les candidats vérifient s'ils remplissent les conditions d'admission mentionnées sous chiffre 3 des directives. S'ils répondent à toutes les exigences, le formulaire d'inscription pourra être rempli.

#### **Etape 3 : Inscription à l'examen**

Pour s'inscrire, les candidats utilisent le formulaire ad hoc. Les documents suivants doivent être joints à l'inscription :

**un résumé de la formation professionnelle et des activités professionnelles du candidat;**

**les copies des titres et des certificats de travail requis pour l'admission;**

**les copies des certificats de module obtenus ou des attestations d'équivalence correspondantes;**

**la mention de la langue d'examen;**

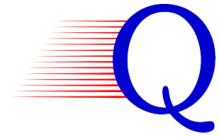
**la copie d'une pièce d'identité officielle munie d'une photo.**

#### **Etape 4 : Décision d'admission**

Les candidats reçoivent la décision d'admission au moins 4 mois avant le début des épreuves. En cas de décision négative, les motifs et les voies de recours sont communiqués.

#### **Etape 5 : Paiement de la taxe d'examen**

Après avoir reçu confirmation de leur admission, les candidats s'acquittent de la taxe d'examen.



### **Etape 6 : Réception des tâches pour le travail de projet**

Les candidats reçoivent les consignes du travail de projet au moins 14 semaines avant le début des épreuves. Ils ont 8 semaines pour travailler sur ce projet.

### **Etape 7 : Réception de la convocation**

Les candidats sont convoqués 4 semaines avant le début de l'examen final. La convocation comprend :

**le programme d'examen, avec l'indication du lieu, de la date, de l'heure des épreuves, ainsi que des moyens auxiliaires autorisés dont les candidats sont invités à se munir ;  
la liste des experts.**

### **Etape 8 : Si nécessaire, formuler une demande de récusation d'un expert**

Toute demande de récusation d'un expert doit être motivée plausiblement et adressée à la commission AQ au moins 14 jours avant le début de l'examen.

---

## **2.2 Taxes à la charge des candidats**

Après avoir reçu confirmation de son admission, le candidat s'acquitte de 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 brevet, ainsi qu'une éventuelle contribution pour frais de matériel sont perçues séparément. Ces frais sont à la charge des candidats.

Les candidats qui se retirent dans le délai autorisé ou se retirent pour des raisons valables ont droit au remboursement du montant payé, déduction faite des frais occasionnés. Ils peuvent annuler leur inscription jusqu'à 14 semaines avant le début de l'examen. Passé ce délai, le retrait n'est possible que si une raison valable le justifie. Sont notamment réputées raisons valables :

**la maternité**

**la maladie et l'accident**

**le décès d'un proche**

**le service militaire, le service de protection civile ou le service civil imprévu**

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

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

Pour les candidats qui répètent l'examen final, le montant de la taxe d'examen est fixé au cas par cas par la commission AQ, compte tenu du nombre d'épreuves répétées.

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

---

### 3 Conditions d'admission

Les conditions d'admission sont mentionnées dans le règlement (chiffre 3.3). Le candidat doit justifier de l'expérience professionnelle requise jusqu'à la remise du travail de projet. <sup>1</sup>

S'agissant de la responsabilité de direction, il est impératif que le candidat ait exercé, resp. exerce une responsabilité de direction effective (p.ex. direction d'une succursale, direction d'un rayon).

Dans le cas de travail à temps partiel, la durée de la pratique professionnelle ou de la fonction dirigeante dans le commerce de détail est comptabilisée au prorata.

Exemple: 3 ans de travail à 80% correspondent à une pratique professionnelle arrondie de 2 ans et 5 mois. <sup>2</sup>

---

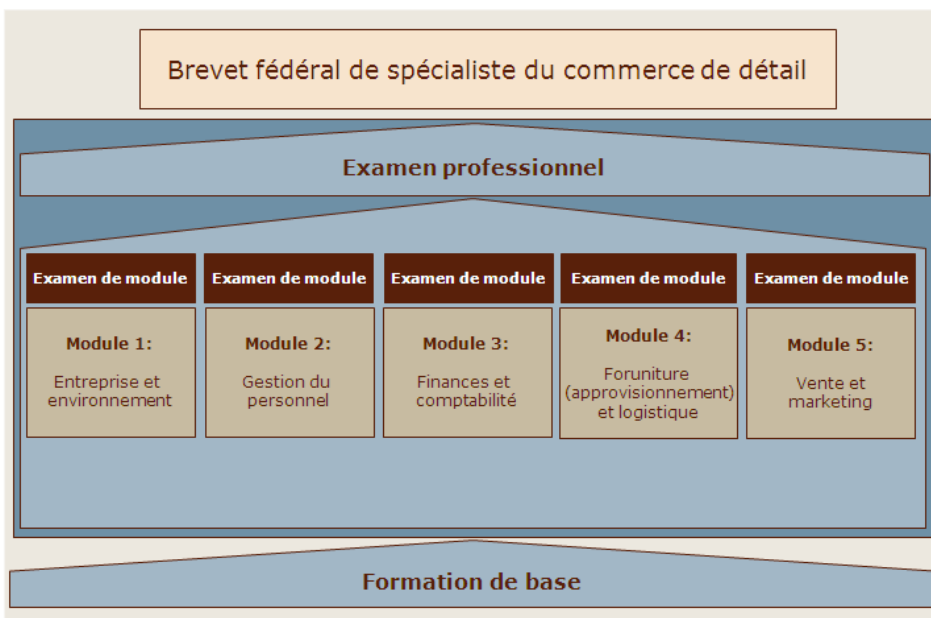
### 4 Descriptions des modules

La structure de base de la formation correspond au modèle « Modulaire avec examen final ». Avant de pouvoir passer l'examen professionnel, les candidats doivent avoir réussi tous les modules.

---

#### 4.1 Vue d'ensemble du système de modules

Le chemin qui mène au brevet fédéral se présente comme suit :




---

#### 4.2 Contenus des modules

Les contenus des modules ont été décrits sous chiffre 1.2.

---

<sup>1</sup> Modification selon décision de la CAQ du 11 mai 2011

<sup>2</sup> Modification selon décision de la CAQ du 25 octobre 2018



## 5 Examens de modules / Justification des compétences

Chacun des cinq modules est conclu par un examen final de module. La réussite des cinq modules est indispensable pour pouvoir être admis à l'examen professionnel. Les examens de module sont construits de la manière suivante :

Modules de formation	Validation des modules	Forme d'examen
<b>Module 1:</b> Entreprise et environnement	60 minutes écrit 30 minutes oral	Exercice de planification Présentation Entretien professionnel
<b>Module 2:</b> Gestion et conduite du personnel	60 minutes écrit	Questions d'examen sous forme d'un combinaison de méthodes
<b>Module 3:</b> Finances et comptabilité	120 minutes écrit	Questions d'examen sous forme d'un combinaison de méthodes
<b>Module 4:</b> Fourniture (approvisionnement) et logistique	60 minutes écrit	Questions d'examen sous forme d'un combinaison de méthodes
<b>Module 5:</b> Vente et marketing	60 minutes écrit	Etude de cas Incidents critiques

L'examen de module vise la vérification des compétences professionnelles.

### 5.1 Durée de validité

Chaque module réussi est valable durant 5 ans pour l'admission à l'examen final.

### 5.2 Organisation, admission aux examens, déroulement

Les points...

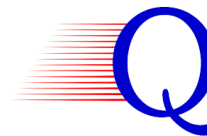
**publication**

**admission**

**déroulement**

**organisation**

**...des examens de module sont réglés par les différents instituts de formation.**



---

### **5.3 Répétition des examens de module<sup>3</sup>**

En cas d'échec à un examen de module, ce dernier peut être réitéré deux fois au maximum. Un délai de 12 mois minimum doit s'être écoulé entre la première et la troisième tentative.

---

### **5.4 Recours auprès de la commission AQ**

Une réclamation écrite contre les décisions des instituts de préparation concernant l'échec à des examens de module peut être déposée dans un délai de 30 jours après ouverture de la décision auprès de la commission AQ. La réclamation doit contenir les demandes de la recourante/du recourant, ainsi que les motifs avec indication des preuves disponibles. La commission AQ statue définitivement.

Si la réclamation est refusée, les coûts relatifs à la procédure (frais d'arrêté et d'écritures d'un montant de CHF 600,00)<sup>4</sup> sont facturés à la recourante/au recourant.

---

## **6 Examen final**

Les candidats peuvent se présenter à l'examen lorsqu'ils ont réussi les cinq examens de module. Les conditions cadres suivantes sont partie intégrante de l'examen final :

L'examen final est composé de 2 parties.

- 1<sup>ère</sup> partie d'examen : travail de projet (cas pratique)
- 2<sup>e</sup> partie d'examen : journée d'assessment

L'examen final couvre les compétences centrales des cinq modules. Il se focalise sur l'interaction des compétences concernant le traitement professionnel de questions complexes d'une part, et l'évaluation des compétences sociales et méthodologiques d'autre part.

L'évaluation est basée sur un système détaillé dont les critères découlent des compétences que l'on cherche à vérifier.

---

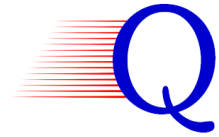
### **6.1 Procédure administrative**

Toutes les informations concernant l'organisation de l'examen professionnel sont disponibles sous [www.bds-fcs.ch](http://www.bds-fcs.ch).

---

<sup>3</sup> Modification selon décision de la CAQ du 27 octobre 2016

<sup>4</sup> Modification selon décision de la CAQ du 01 mars 2012



---

## 6.2 Organisation et déroulement

L'examen final est composé de deux parties.

Dans une première partie, un travail de projet (cas pratique) est effectué, présenté et discuté lors d'un entretien professionnel. La deuxième partie est composée d'une journée d'assessment avec trois examens oraux. Les deux parties sont décrites ci-dessous de façon détaillée.

---

### 6.2.1 1<sup>ère</sup> partie d'examen : exécution et présentation du travail de projet (cas pratique)

Le travail de projet (cas pratique) contient une partie écrite et une partie orale.

#### Etape 1 : Partie écrite

Les consignes du travail de projet sont envoyées au plus tard 14 semaines avant l'examen. Le travail de projet devra être mené et envoyé au plus tard 6 semaines avant l'examen. Le candidat dispose de 8 semaines pour le traitement du travail de projet.<sup>5</sup>

La section écrite du travail de projet est divisée en **deux parties** :

**Mandat d'analyse dans le cadre du travail de projet** : Les candidats effectuent une analyse au sein de leur entreprise, resp. leur département sur la base des questions données.

**Travail conceptuel dans le cadre du travail de projet** : Sur la base de l'analyse effectuée au sein de leur propre entreprise, les candidats établissent un plan concret de mesures d'optimisation. Ces mesures doivent être plausibles et réalisables.

#### Etape 2 : Partie orale

Cette partie a lieu comme suit : Les candidats présentent leurs résultats ainsi que leur travail conceptuel et sont prêts à répondre aux questions posées par les experts.

#### Organisation:<sup>6</sup>

**Avant l'examen : Temps pour installer les moyens auxiliaires de présentation: 5 minutes**

**Présentation : 15 minutes**

**Questions : 15 minutes**

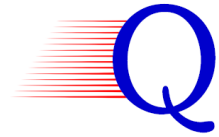
#### Evaluation de la partie d'examen

L'évaluation du travail de projet est basée sur des critères. Sont évalués le travail écrit, les explications données lors de la présentation orale et pendant l'entretien.

---

<sup>5</sup> Modification selon décision de la CAQ du 23 octobre 2015

<sup>6</sup> Modification selon décision de la CAQ du 11 mai 2011



---

## 6.2.2 2<sup>e</sup> partie d'examen : journée d'assessment

L'assessment est d'une durée d'une demi-journée au total. Les trois différentes positions d'examen, orientées vers l'action, sont mises à l'épreuve :

### **Position 1 : répondre aux *incidents critiques***

Organisation :<sup>7</sup>

Temps : 14 minutes <sup>8</sup>

Lire et préparer les réponses : max. 7 minutes

Répondre aux incidents critiques : env. 7 minutes

### **Position 2 : exercice de planification plus présentation**

Organisation :<sup>9</sup>

1<sup>ère</sup> partie : Préparer des solutions ainsi que la présentation : 30 minutes. Pour la présentation du papier de flipchart et des cartes de présentation sont à votre disposition.<sup>10</sup>

2<sup>ème</sup> partie : Présentation : 10 minutes, questions : env. 4 minutes. Vous disposez d'un bloc-notes pour préparer le feedback pendant la présentation de votre collègue pour lequel vous devez réaliser le feedback (partie 3).<sup>11</sup>

3<sup>ème</sup> partie : Feedback : env. 1 minute. Vous avez le droit de prendre des notes en vue du feedback pendant la présentation de votre collègue pour lequel vous devez réaliser le feedback. Vous n'avez cependant pas le droit de rajouter des notes à votre propre présentation pendant la présentation des autres candidats.<sup>12</sup>

### **Position 3 : discussion en groupe y compris préparation et réflexion**

**Organisation :**<sup>13</sup>

1<sup>ère</sup> partie : Préparation de la discussion de groupe : 30 minutes. Pour la préparation de la présentation dans la discussion en groupe du papier sera à votre disposition.<sup>14</sup>

2<sup>ème</sup> partie : Discussion de groupe 45 minutes.<sup>15</sup> Pour la présentation un papier de flipchart sera à votre disposition.<sup>16</sup>

3<sup>ème</sup> partie : Autoréflexion 15 minutes

---

<sup>7</sup> Modification selon décision de la CAQ du 11 mai 2011

<sup>8</sup> Modification selon décision de la CAQ du 14 mars 2018

<sup>9</sup> Modification selon décision de la CAQ du 11 mai 2011

<sup>10</sup> Modification selon décision de la CAQ du 23 octobre 2015

<sup>11</sup> Modification selon décision de la CAQ du 04 mars 2016

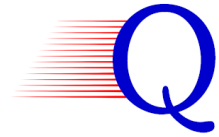
<sup>12</sup> Modification selon décision de la CAQ du 04 mars 2016

<sup>13</sup> Modification selon décision de la CAQ du 11 mai 2011

<sup>14</sup> Modification selon décision de la CAQ du 02 novembre 2012

<sup>15</sup> Modification selon décision de la CAQ du 02 novembre 2012

<sup>16</sup> Modification selon décision de la CAQ du 23 octobre 2015



---

### 6.3 Conditions cadres

#### Langue

L'examen professionnel se déroule dans les trois langues nationales, soit l'allemand, le français et l'italien, si le nombre minimal de candidats, fixé sous chiffre 4.11 du règlement, est atteint.

#### Matériel admis

Aucun matériel supplémentaire n'est admis à l'examen.

#### Prestation de tiers

Des prestations de tiers ne sont pas prévues.

---

### 6.4 Notation

L'examen final est composé au total de deux parties d'examen et de 5 épreuves. Chacune des parties compte pour 50% dans la note globale.

La 1<sup>ère</sup> partie d'examen « travail de projet » est évaluée avec 12 critères en tout. La 2<sup>e</sup> partie d'examen « journée d'assessment » est également évaluée avec 11 critères.<sup>17</sup>

En principe, une échelle à 4 niveaux constitue la base de chacun des critères d'évaluation. L'attribution des points est ainsi effectuée sous la forme suivante :

- 0 = 0 points, pas visible
- 1 = 1 point, partiellement rempli
- 2 = 2 points, rempli
- 3 = 3 points, au-delà des attentes

Pour l'épreuve de discussion de groupe, le critère n° 2 « processus de groupe » est pondéré à double, ce qui signifie que ce critère permet d'obtenir 6 points au maximum.<sup>18</sup>

Pour la partie d'examen « travail de projet », une échelle de notation différente peut être prévue par critère d'évaluation lors de la notation du travail écrit (pondération différente des différents critères). Les points pouvant être obtenus par critère d'évaluation découlent des tâches de cette partie d'examen.<sup>19</sup>

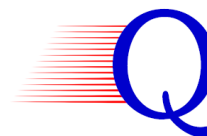
Le nombre maximal de points par partie d'examen est de 36 points.

---

<sup>17</sup> Modification selon décision de la CAQ du 20 mars 2013

<sup>18</sup> Modification selon décision de la CAQ du 20 mars 2013

<sup>19</sup> Modification selon décision de la CAQ du 04 mars 2016



L'attribution des notes est effectuée selon le tableau suivant.

Partie d'examen	Epreuve	Nombre de critères d'évaluation	Nombre de points par épreuve	Nombre maximal de points par partie d'examen
<b>Travail de projet</b>				
1	Travail écrit	6	18	Σ = 36
1	Présentation & entretien professionnel	6	18	
<b>Jour d'assessment</b>				
2	Incidents critiques	4	12	Σ = 36
2	Tâche de planification	4	12	
2	Discussion en groupe et réflexion	3 <sup>20</sup>	12	

Le nombre de points des deux parties d'examen est converti en notes de 1 – 6. Les notes sont calculées conformément aux directives CSFP comme suit :

Nombre de points atteints x 5

Nombre max. points + 1 = note (arrondie à des notes entières ou demies)

La note globale de l'examen final correspond à la moyenne des deux notes des épreuves d'examen. Elle est arrondie à la première décimale.<sup>21</sup> La note 4,0 et plus désigne des prestations suffisantes. Pour réussir l'examen, la note globale, qui correspond à la moyenne des notes des deux parties d'examen, doit être de 4,0 au moins. En outre, la note partielle d'aucune partie de l'examen ne doit être inférieure à 3,0.<sup>22</sup> Dans le cas contraire, l'examen n'est pas réussi. En cas d'échec, la partie d'examen insuffisante doit être répétée.

---

## 6.5 Recours auprès du SEFRI

Les décisions de la commission AQ concernant la non-admission à l'examen final ou le refus du brevet peuvent faire l'objet d'un recours auprès du SEFRI dans les 30 jours suivant leur notification. Le recours doit comporter les conclusions et les motifs du recourant. L'aide-mémoire concernant les recours peut être consulté sur la page d'accueil du site internet du SEFRI.

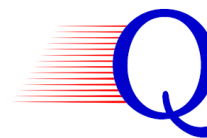
Le SEFRI statue en première instance sur les recours. Sa décision peut être attaquée dans les 30 jours suivant la notification au Tribunal administratif fédéral.

---

<sup>20</sup> Modification selon décision de la CAQ du 20 mars 2013

<sup>21</sup> Modification selon décision de la CAQ du 11 mai 2011

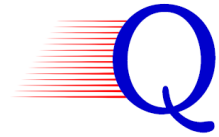
<sup>22</sup> Modification selon décision de la CAQ du 23 octobre 2015



---

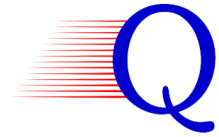
## Annexe 1: Terminologie

Expression/abréviation	Signification
Demande de récusation	Une demande de récusation est une demande de changement d'un expert assigné pour un examen.
Critère d'évaluation	Un critère d'évaluation indique selon quelle mesure une compétence est examinée. La mesure comprend les compétences et aptitudes professionnelles requises. Les critères sont formulés avant un examen et indiquent ce qui est requis, quelles prestations doivent être remplies, quelles aptitudes doivent être présentes afin d'exécuter une prestation. Ils servent de base pour la correction ou l'évaluation d'un examen.
SEFRI	Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation. Autorité fédérale compétente pour la formation professionnelle.
Incidents critiques	Forme d'examens. Un incident critique décrit une situation à la place de travail pouvant être résolue par des compétences choisies. Une situation pratique est présentée aux candidats sur la base de laquelle ils décrivent concrètement le procédé choisi.
Compétence professionnelle	→ Compétence (d'action) se référant aux connaissances professionnelles dont dispose une personne, p.ex. connaissances professionnelles approfondies et le fait de reconnaître des interdépendances.
Terrain d'action	Les terrains d'action correspondent en pédagogie à un complexe d'exercices interconnectant des situations d'actions professionnelles aussi bien en relation avec la vie qu'avec la société. Les terrains d'action sont toujours à plusieurs dimensions et relient les problèmes professionnels, sociaux et individuels. Ils constituent une base d'apprentissage pour la formation professionnelle.
Facteurs critiques de succès	Facteurs liés à la qualité donnant des indications sur les exigences qu'une personne doit remplir pour faire face à une situation professionnelle. Les facteurs critiques de succès tiennent compte des facteurs professionnels, méthodiques, sociaux et personnels.
Compétence (d'action)	Compétence (d'action) d'un individu; souvent en relation avec la compétence <i>professionnelle</i> . La compétence professionnelle désigne la capacité et la disponibilité de l'individu d'agir de façon compétente, professionnelle, réfléchie et responsable dans des situations professionnelles ainsi que de continuer à développer ses possibilités d'action. La compétence d'agir sur le plan professionnel se compose de la compétence professionnelle, méthodique, sociale et personnelle.



Niveaux K	Les niveaux K comprennent des déclarations sur le degré de complexité des objectifs d'apprentissage. Ceux-ci sont classés en six niveaux, le premier correspondant au degré le plus bas et le sixième au niveau le plus élevé. Un spécialiste professionnel compétent doit atteindre les objectifs à tous les niveaux K. K1=savoir, K2=comprendre, K3=appliquer, K4=analyse, K5=synthèse, K6=évaluation.
Compétence méthodologique	→ Compétence (d'action) se référant à la méthodologie : l'application de méthodes et de moyens auxiliaires à disposition des professionnels dans l'exercice de leur activité.
Compétences personnelles	→ Compétence (d'action) se référant aux aptitudes personnelles d'un spécialiste. Par exemple l'aptitude à une auto-réflexion critique, l'appréciation de son propre comportement et son impact sur les autres.
Compétence sociale	→ Compétence (d'action) se référant aux aptitudes sociales exigées d'une personne dans le cadre de ses activités. Elle comporte par exemple l'empathie, le comportement envers des personnes provenant d'autres cultures, le contact avec les clients.
Commission AQ	Commission chargée de l'assurance qualité.





---

## **Annexe 2: Identification des modules**

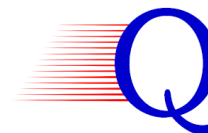
Les cinq modules sont décrits ci-après. Ces descriptions peuvent donner des indications sur...

... **les compétences dont doit disposer un spécialiste du commerce de détail pour exécuter son activité de manière professionnelle.**

... **une situation typique de travail dans laquelle il est décrit à quelles activités un spécialiste du commerce de détail doit typiquement faire face dans son quotidien professionnel.**

... **la justification des compétences décrivant la forme du module concerné.**

... **un choix des objectifs d'apprentissage les plus importants.**



---

## **Module 1: Entreprise et environnement**

---

### **Conditions**

Expérience dans le domaine de la gestion du personnel

---

### **Compétence**

Dans le cadre de son activité professionnelle, le spécialiste du commerce de détail agit sur le plan de la gestion normative, stratégique et opérationnelle. Il est conscient de sa fonction de modèle et perçoit au quotidien les éléments d'ordre normatif et stratégique. Il apprécie à leur juste valeur les événements actuels et les tendances qui se dessinent dans la politique, la société et le commerce et il en tire les mesures adéquates pour sa propre entreprise, resp. son unité d'organisation. Dans le cadre de la gestion opérative, il applique de façon autonome les systèmes et outils de gestion d'entreprise, en particulier les outils de gestion financière. A ce titre, il implique, si nécessaire, les collaborateurs dans ses actions. Il agit avec sûreté dans les procédures de soutien en matière de gestion de l'infrastructure, d'information et de communication, de développement de l'organisation et de la gestion de projets. A ce titre, il met en place des projets simples de façon autonome et méthodique.

---

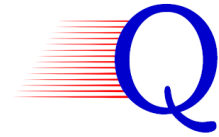
### **Situation typique de travail**

Le niveau supérieur de l'entreprise (conseil d'administration / direction) élabore les bases normatives et stratégiques. Le spécialiste du commerce de détail transmet ces informations à ses collaborateurs, dans un langage qui leur est compréhensible, afin que les collaborateurs sachent ce qui est attendu d'eux. Il veille à ce que tous les collaborateurs de l'entreprise ou de son secteur respectent ces bases. A ce titre, il agit en tant que modèle. La dynamique dans le domaine de la planification stratégique est élevée et il démontre une grande volonté de changement à ce propos. Il prend toujours au sérieux la tâche de réaliser au quotidien et de façon conséquente les règles, resp. les objectifs fixés et de rendre les collaborateurs attentifs dans le cas d'un non-respect d'une règle. A ce propos, il prend toutes les mesures d'optimisation qui s'imposent.

---

### **Justification des compétences**

- (1.) 60 minutes examen écrit sous forme d'un exercice de planification.
- (2.) 30 minutes examen oral dont 15 minutes de présentation et 15 minutes d'entretien.



---

**Niveau et numéro de module**

BF-M1/boîte à outils brevet fédéral de spécialiste du commerce de détail

---

**Buts**

Le/la spécialiste du commerce de détail...

... est en mesure d'expliquer, à l'aide d'exemples pratiques, comment il vérifie ses propres agissements ainsi que ceux de ses collaborateurs à propos de l'application des bases normatives et stratégiques et quelles mesures et conséquences il tire en cas d'écarts. (K5)

... peut faire des propositions comment il fait évoluer dans son domaine les prestations de service, les services clients, les processus et produits en tenant compte des conditions cadres normatives et stratégiques au sein de son entreprise, resp. des tendances du marché et de la société. (K5)

... est en mesure, sur la base des résultats d'un sondage auprès des clients, d'analyser les attitudes fondamentales des clients et d'en déduire les mesures adéquates. (K5)

... peut, dans son domaine de responsabilités, appliquer les systèmes et outils de conduite propres à l'entreprise et instruire, si nécessaire, les collaborateurs pour une bonne utilisation de ces systèmes et outils. (K5)

... peut déterminer le potentiel d'optimisation de l'infrastructure à l'aide de critères établis par lui-même et les argumenter face aux supérieurs. (K5)

... peut organiser les événements de communication orale de façon à avoir un climat coopératif de communication. (K5)

... peut établir, à l'aide d'exemples, des concepts simples pour tout projet d'organisation. (K5)

... peut planifier de façon autonome un projet simple et le réaliser méthodiquement. (K5)

... peut organiser l'application des prescriptions de la qualité et sécurité (QS) dans son domaine de responsabilités. (K4)

---

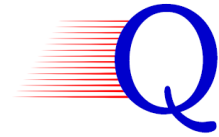
**Reconnaissance**

Partie de l'examen en vue de l'obtention du brevet fédéral de spécialiste du commerce de détail

---

**Durée de l'ID du module**

5 ans



---

## **Module 2: Gestion du personnel**

---

### **Conditions**

Expérience dans le domaine de la gestion du personnel

---

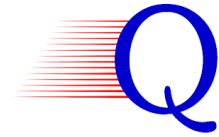
### **Compétences**

Dans le contexte des objectifs économiques et sociaux, le spécialiste du commerce de détail agit dans l'esprit d'une gestion du personnel moderne. Dans les processus de recrutement du personnel, il agit de façon compétente, accompagne professionnellement les nouveaux collaborateurs durant leur phase d'introduction ou les stagiaires/apprentis dans leur processus d'apprentissage. Dans le cadre du travail de gestion du personnel, il applique les outils courants y relatifs au niveau de son domaine de responsabilités. Il planifie l'engagement du personnel, délègue efficacement aux collaborateurs les activités en suspens de l'entreprise et accompagne adéquatement l'exécution du travail en fonction de la situation. La qualité des prestations et les éventuelles mesures de développement sont discutées annuellement, de façon structurée, dans un entretien personnel avec les collaborateurs. Dans son domaine de responsabilités, il communique avec sensibilité tout en tenant compte des situations inhabituelles ou difficiles de ses collaborateurs. Il affronte activement les discussions d'entretien difficiles avec les collaborateurs, clients ou supérieurs. Il optimise sans cesse sa manière de communiquer. Dans le cadre du processus de vente, il planifie des formations efficaces directement sur la place de travail « on-the-job training ».

---

### **Situation typique de travail**

La responsabilité pour le processus de recrutement du personnel incombe au spécialiste du commerce de détail ou celui-ci a le droit d'intervention pour tout nouvel engagement de personnel. Il s'occupe activement de ces processus en collaboration avec un interlocuteur interne. Il introduit les nouveaux collaborateurs dans leur domaine d'activités, leur explique les structures et processus d'entreprise et organise les formations y relatives. Durant la période d'essai, il conduit des entretiens et note par écrit tout événement de réussite ou d'échec. Il entreprend lui-même et de façon active la conduite de ses collaborateurs. Il effectue régulièrement aussi bien les activités quotidiennes de conduite (telles que p.ex. la planification de l'engagement du personnel, la délégation de tâches, les comptes-rendus de prestations, etc.) que les entretiens personnels annuels avec les collaborateurs dans lesquels sont discutés les objectifs et les mesures de développement y relatives. A la fin des rapports de travail, il s'occupe, d'entente avec les RH ou le service du personnel, des entretiens de départ et donne les instructions pour le certificat de travail.



---

### **Justification des compétences**

60 minutes examen écrit comprenant différentes formes de questionnement: questions à choix multiples, trouver des solutions à des questions simples et complexes, questions de mise en situation, exercice de visualisation.

---

### **Niveau numéro de module**

BF-M2/ boîte à outils brevet fédéral de spécialiste du commerce de détail

---

### **Buts**

Le/la spécialiste du commerce de détail...

- ... peut, à l'aide de techniques adéquates, évaluer les compétences des candidats. (K4)
- ... peut conduire de façon empathique et systématique tout entretien d'engagement de personnel. (K5)
- ... est en mesure d'effectuer correctement les évaluations d'entreprise des apprenants. (K3)
- ... peut mener les séances de façon structurée en associant adéquatement les collaborateurs. (K5)
- ... peut donner un feedback à ses collaborateurs de façon constructive et régulière. (K5)
- ... peut justifier l'importance des entretiens personnels avec les collaborateurs et appliquer ceux-ci dans sa pratique en fonction des objectifs. (K3)
- ... peut établir, dans son domaine, le flux des informations de manière efficace et en tenant compte des différents niveaux hiérarchiques. (K5)
- ... est en mesure d'évaluer sa façon de communiquer, d'informer sur la base de critères supérieurs et d'effectuer des adaptations. (K6)
- ... est en mesure de traiter les conflits avec une solution à la clé pour les personnes concernées. (K4)
- ... est en mesure de mettre sur pied des formations de vente « on-the-job », depuis le concept de base jusqu'à la planification des détails. (K5)
- ... peut identifier le potentiel et les limites de ses collaborateurs et en tirer les mesures réalistes de développement. (K4)

---

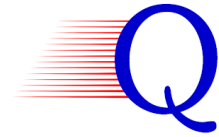
### **Reconnaissance**

Partie de l'examen en vue de l'obtention du brevet fédéral de spécialiste du commerce de détail

---

### **Durée d'ID du module**

5 ans



---

## **Module 3: Finances et comptabilité**

---

### **Conditions**

Connaissances de base de la finance et comptabilité, resp. la calculation de marchandises

---

### **Compétences**

Dans le cadre des activités opérationnelles, le spécialiste du commerce de détail effectue les processus budgétaires et comptables sur la base des instructions du département des finances. A ce titre, il agit en tenant compte des coûts, analyse régulièrement la situation et peut prendre toutes les mesures d'optimisation adéquates. Il est capable d'identifier lui-même les chiffres-clés importants et simples pour la gestion financière ou de se procurer ceux-ci auprès des postes concernés. Il réalise de manière pertinente les instructions financières données par les positions supérieures. Il informe adéquatement ses collaborateurs des chiffres d'affaires. Il dirige avec responsabilité les processus importants en relation avec des questions financières dans les domaines de l'approvisionnement, des achats, de la logistique, la logistique du magasin, du stock ainsi que de la vente. Par rapport aux processus de support (p.ex. gestion de l'infrastructure, mesures de développement de l'organisation, gestion de projets), il agit en tenant compte des coûts et des chiffres-clés financiers importants.

---

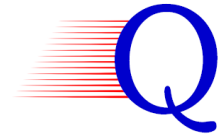
### **Situations typiques de travail**

Les budgets préfixés constituent une base obligatoire pour les activités du spécialiste du commerce de détail. Il initie, accompagne et vérifie le processus budgétaire et comptable de façon autonome dans son domaine de responsabilités. Il introduit activement les processus de mise en œuvre ou d'ajustements nécessaires. Il est toujours au courant des résultats financiers dans son domaine de responsabilités. A ce titre, il applique les systèmes et outils de gestion financière internes. Il entretient des relations régulières avec les personnes, resp. les départements responsables au sein de l'organisation.

---

### **Justification des compétences**

120 minutes examen écrit sous forme d'un mélange de méthodes de questions à choix multiples, d'exercices complexes de textes et de calculs, de questions situationnelles et d'un exercice de visualisation.



---

**Niveau et numéro de module**

BF-M3/ boîte à outils brevet fédéral de spécialiste du commerce de détail

---

**Buts**

Le/la spécialiste du commerce de détail...

... est en mesure d'initier et d'accompagner professionnellement le processus budgétaire et comptable dans son domaine. (K5)

... peut analyser les chiffres-clés du bilan et en tirer les conséquences correctes. (K5)

... est capable de reconnaître le besoin d'agir au niveau de la situation financière et d'appliquer les mesures de gestion qui s'imposent (p.ex. recalculation, soldes, réduction de coûts). (K5)

... peut informer ses collaborateurs des chiffres d'affaires actuels en fonction de leur niveau hiérarchique. (K3)

... peut calculer correctement les chiffres relatifs au stock. (K3)

... est en mesure d'analyser les chiffres-clés internes importants, de reconnaître les écarts du standard dans le domaine de la logistique du magasin/stock et d'en tirer les conséquences et les mesures qui s'imposent. (K5)

... peut analyser et identifier les différences d'inventaire et en tirer les mesures qui s'imposent. (K5)

... est en mesure d'effectuer correctement le calcul des prix d'achat et de vente y compris le décompte TVA. (K3)

... peut faire un budget sommaire des coûts pour les mesures dans le domaine des processus de support (p.ex. gestion de l'infrastructure, développement d'organisation, gestion de projets). (K3)

---

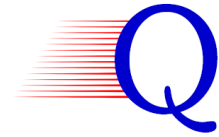
**Reconnaissance**

Partie de l'examen en vue de l'obtention du brevet fédéral de spécialiste du commerce de détail

---

**Durée d'ID du module**

5 ans



---

## **Module 4: Fourniture (approvisionnement) et logistique**

---

### **Conditions**

Expérience pratique dans le domaine de l'approvisionnement et de la logistique

---

### **Compétences**

Le spécialiste du commerce de détail est conscient de l'importance économique de ce processus. Dans le cadre des processus d'achats et d'approvisionnements, de logistique et logistique magasin/stock, il dispose de vastes compétences et se tient régulièrement au courant. Il conduit et contrôle l'application des prescriptions dans ce domaine. Il contrôle et accompagne systématiquement l'entrée de marchandises et cherche toujours à optimiser ce processus. Il dispose d'une grande conscience en relation avec les coûts et sait quels articles doivent être en stock et en quelle quantité. Il supervise la logistique au sein de son domaine de responsabilités, analyse régulièrement les processus et, si nécessaire, introduit les mesures qui s'imposent. Il apporte son soutien aux collaborateurs et les avise de prendre soin des marchandises en stock. Grâce à son talent d'organisation, il apporte les modifications nécessaires dans le domaine des achats et la logistique en collaboration avec son équipe.

---

### **Situation typique de travail**

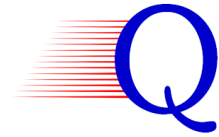
Le spécialiste du commerce de détail accompagne le produit depuis son entrée de marchandise jusqu'à sa sortie avec le client. Il s'agit de l'essentiel du commerce. Il analyse régulièrement tous les processus et introduit de façon autonome, resp. d'entente avec les postes concernés, les mesures d'optimisation qui s'imposent. A ce titre, il planifie et met sur pied toutes adaptations liées à la saison ou autre. Il optimise les marchandises en stock, identifie les potentiels et initie toutes les modifications nécessaires. Il organise la gestion de marchandise de façon à ce que cela corresponde aux attentes des collaborateurs et il prend les mesures d'optimisation sur la base de ses réflexions systématiques tout en y associant activement ses collaborateurs.

---

### **Justification des compétences**

60 minutes examen écrit comprenant différentes formes de questionnement: questions à choix multiples, trouver des solutions à des questions simples et complexes, questions de mise en situation, exercice de visualisation.





---

**Niveau et numéro de module**

BF-M4/ boîte à outils brevet fédéral de spécialiste du commerce de détail

---

**Buts**

Le/la spécialiste du commerce de détail...

- ... peut appliquer correctement les lois et prescriptions en vigueur, au niveau interne et externe, dans les domaines des achats et de la logistique. (K5)
- ... peut analyser le processus interne d'entrée de marchandises et proposer les mesures d'optimisation qui s'imposent dans ce domaine. (K5)
- ... peut, à l'aide du plan d'assortiment, structurer ce dernier de façon optimale, en prenant en compte les besoins des clients. (K5)
- ... est en mesure de superviser de façon ciblée les processus internes de logistique, de décrire ses observations et de remédier correctement aux pannes en fonction de la situation. (K5)
- ... peut saisir le potentiel d'optimisation de la logistique interne et, dans le cadre de ses possibilités, le mettre en pratique. (K4)
- ... peut instruire les nouveaux collaborateurs dans l'application des systèmes internes de logistique, les superviser et, cas échéant, les corriger. (K4)
- ... est en mesure de transmettre toutes les informations en relation avec la logistique à temps et aux personnes concernées. (K3)
- ... peut instruire ses collaborateurs à gérer les stocks de manière optimale et en prenant en compte les coûts. (K5)
- ... peut, d'entente avec son équipe, planifier systématiquement et appliquer toutes mesures d'optimisation concordant avec l'organisation. (K5)

---

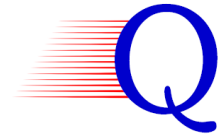
**Reconnaissance**

Partie de l'examen en vue de l'obtention du brevet fédéral de spécialiste du commerce de détail

---

**Durée d'ID du module**

5 ans



---

## **Module 5: Vente et marketing**

---

### **Conditions**

Expérience pratique dans le domaine de la vente et du marketing

---

### **Compétences**

Avec l'appui de son équipe, le spécialiste du commerce de détail cherche à atteindre, resp. à surpasser les chiffres d'affaires budgétés. A ce titre, il collabore activement avec les responsables internes, établit la planification de vente, organise l'assortiment de façon à ce que cela plaise aux clients et développe les mesures de promotions de ventes. Pour la planification, il implique ses collaborateurs, les instruit et les accompagne dans l'application des mesures. Il instruit régulièrement ses collaborateurs en relation avec les différents aspects de vente et crée ainsi des conditions cadres pour avoir du plaisir à vendre. Il est sensible au marché, aux produits et aux tendances et peut évaluer le comportement d'achat ainsi que la vente. Il est conscient du développement dynamique du marché et se tient au courant de façon engagée. Il attache de l'intérêt aux comportements d'achat, aux désirs, resp. besoins des clients et saisit les informations y relatives dans ses relations actives avec les clients. Il traite les réclamations des clients de façon prioritaire et avec soin. Si nécessaire, il prend des mesures d'optimisation dans le domaine de la vente et du marketing.

---

### **Situation typique de travail**

Le spécialiste du commerce de détail analyse les objectifs stratégiques de la vente. Ces derniers constituent une base obligatoire et déterminent ses activités au quotidien dans son domaine de responsabilités.

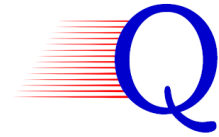
Les mesures de vente opérationnelles sont planifiées et appliquées en collaboration avec son équipe et, si nécessaire, d'entente avec les responsables internes. Il met tout en œuvre afin d'atteindre, resp. de surpasser les objectifs fixés. Il motive ses collaborateurs de faire tout leur possible pour atteindre les chiffres fixés. Dans ce contexte, il agit en tant que modèle. Avec son supérieur, il discute régulièrement du degré d'atteinte des objectifs dans le domaine de la vente et, cas échéant, prend les mesures d'optimisation qui s'imposent.

---

### **Justification des compétences**

60 minutes examen écrit dont 40 minutes pour une étude de cas et 20 minutes pour le traitement d'incidents critiques.

---



---

**Niveau et numéro de module**

BF-M5/ boîte à outils brevet fédéral de spécialiste du commerce de détail

---

**Buts**

Le/la spécialiste du commerce de détail...

- ... peut réaliser de façon autonome une planification de vente et organiser de façon optimale la distribution des marchandises dans son domaine de responsabilités. (K5)
- ... peut réaliser dans son entreprise les principes de présentation de marchandise. (K4)
- ... peut différencier les différentes dispositions et utilisations du magasin et expliquer toutes possibilités d'optimisation. (K3)
- ... peut développer les idées de promotions de vente dans son domaine d'activité et les réaliser, en collaboration avec son équipe, de façon ciblée. (K5)
- ... peut instruire les collaborateurs concernés sur les aspects importants de la vente de telle sorte qu'ils développent leur plaisir à la vente.
- ... peut établir une comparaison de l'état actuel et l'état désiré des chiffres d'affaires et, en cas d'écarts, prendre les mesures qui s'imposent. (K5)
- ... peut interpréter tout changement dans le comportement d'achat, resp. dans la vente et en déduire les mesures à prendre. (K4)
- ... peut, en fonction de la situation, construire et entretenir le contact avec les clients. (K3)
- ... peut traiter toutes réclamations en fonction de la situation et trouver les solutions y adéquates. (K5)
- ... peut analyser de façon ciblée l'organisation de l'assortiment et les mesures marketing, en déduire les mesures d'optimisation et discuter ces dernières avec son supérieur. (K5)

---

**Reconnaissance**

Partie de l'examen en vue de l'obtention du brevet fédéral de spécialiste du commerce de détail

---

**Durée d'ID du module**

5 ans