

SÉANCE PARENTS-FORMATEURS

Gestionnaires du commerce de détail
Assistant-es du commerce de détail

SEPTEMBRE 2023



PAS DE VERSION PAPIER DE LA PRÉSENTATION

Peut être obtenue par courriel à
commerce@ceff.ch

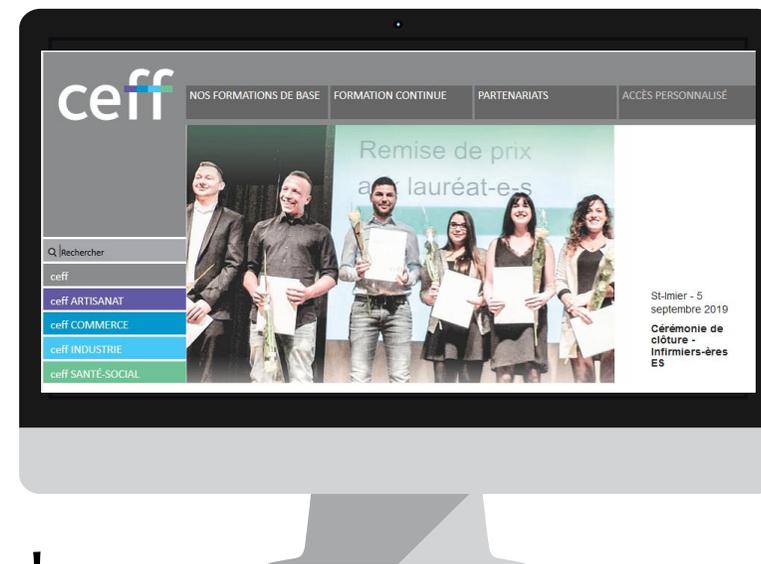
Disponible sur www.ceff.ch

Rubrique COMMERCE

- Nos + aux entreprises
- Documents utiles

Contacts enseignants / maître de classe

- prenom.nom@ceff.ch



● Introduction et présentation – [Seraina Zoppi](#)

- Présentation du ceff COMMERCE – corps enseignant
- Fonctionnement du ceff COMMERCE
- Gestion des notes et bulletins – Intranet
- Autres activités
- Coûts

● Présentation des formations GDE/ADE – [Mario Bernasconi](#)

- Grille horaire 1^{ère} année
- Bulletin de notes et évaluation
- supports de cours – BYOD - KONVINK
- Procédures de qualification

Présentation des enseignants

MARIO BERNASCONI

MAÎTRE DE CLASSE

MARZENA AMMANN

LUCIE PICCINNI

PASCALE CHETELAT

NATHALIE GRÜRING

NICOLAS BANGERTER

SANDRO DE TOMI

Systeme dual (apprentissage)	Systeme école plein temps
Employé-e de commerce 5 clas	Employé-e de commerce
Matur 6 clas	(4 ans)
Gestio 3 clas	
Assist Intégrés avec GDE	
Préapprentissage 1 classe	

24 classes

316 élèves

33 enseignants



R E S P E C T

- Des personnes et des différences
- Des règles de vie dans l'institution
- Du matériel et de l'environnement



O U V E R T U R E S U R

- Les préoccupations des élèves
- Les questions économiques, culturelles, écologiques et politiques de notre société



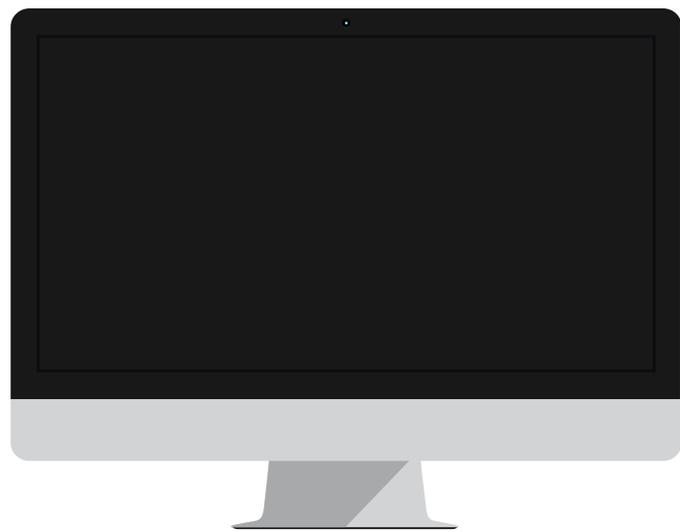
ENGAGEMENT, PARTICIPATION, RESPONSABILITÉ

- L'élève est acteur de sa formation
- L'élève prend des décisions, les justifie et les assume
- L'élève travaille de manière régulière et précise



COLLABORATION, ÉCOUTE, ENCADREMENT

- L'école favorise un climat de travail basé sur la confiance et la collaboration
- L'école est à l'écoute de ses élèves
- L'école encadre les élèves tout au long de la formation



/ COMMUNICATION L'INTRANET /



accessible partout



connexion Internet



vendredi **15** septembre

ceff COMMERCE

- Mon tableau de bord
- Mes notes et absences
- Mon horaire Tramelan
- Fonctionnement
- Bases juridiques
- Moodle
- Recherche de communiqués
- Horaires & Calendrier

Recherche de documents

- Infrastructure
- Marketing
- Service Informatique
- Service pédagogique et didactique

Accueil

Communications 2

Ressources humaines	Mise au concours : 4 places pour l'entretien d'employée ou employé de commerce CFC	13.09.2023	LWE
Ressources humaines	Mise au concours : 2 places pour l'entretien d'agent(e) d'exploitation CFC	13.09.2023	LWE
Direction	Nouvelle directive cantonale concernant les frais de matériel scolaire.	11.09.2023	CEB

Mes leçons de la semaine

Semaine actuelle

lundi 11 septembre					
8:05	LC14	Allemand	MCALL-01	COD1	
9:55	LC14	Droit	MCDRT-01	COD1	
10:45	LA15	DCO-E IT-Communication	DCO-E-ICA-	COD1	

Cafétéria / Restaurant

CIP et HOME LES LOVIERES : MENUS DES PROCHAINS JOURS

Vendredi 15 septembre 2023

CIP : Crevettes au curry rouge
Riz parfumé
Légumes du buffet

LES LOVIERES :

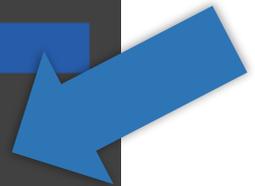
Friture de perche, sauce tartare au séré
Riz pilaf aux légumes
Epinards à la crème
Tarte au vin blanc

vendredi **15** septembre

^ **ceff COMMERCE**

- Mon tableau de bord
- Mes notes et absences
- Mon horaire Tramelan
- Fonctionnement
- Bases juridiques
- Moodle
- Recherche de communiqués
- ∨ Horaire & Calendrier

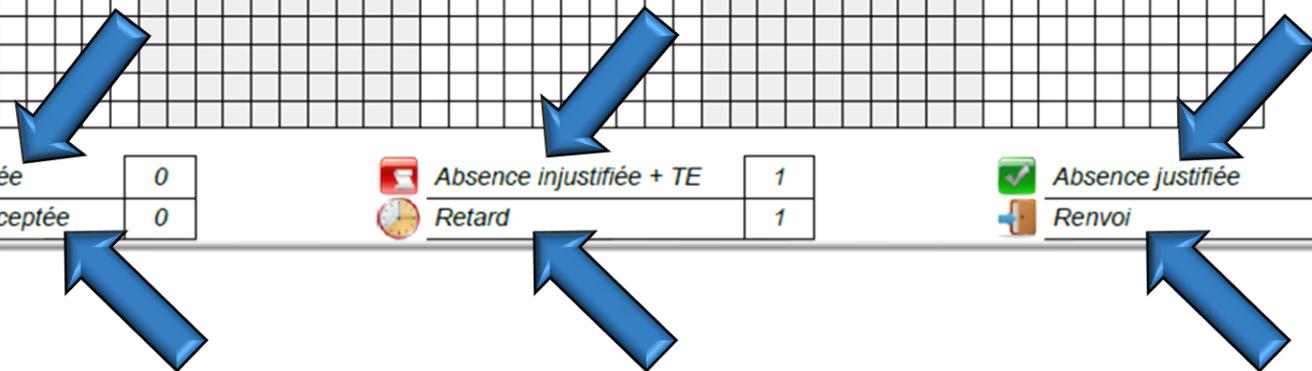
Recherche de documents
Infrastructure
Marketing
Service Informatique
Service pédagogique et didactique



Dates	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
13.06.11 - 17.06.11					
20.06.11 - 24.06.11					
27.06.11 - 01.07.11					
04.07.11 - 08.07.11					
11.07.11 - 15.07.11					
18.07.11 - 22.07.11					
25.07.11 - 29.07.11					
01.08.11 - 05.08.11					
08.08.11 - 12.08.11					
15.08.11 - 19.08.11					
22.08.11 - 26.08.11					
29.08.11 - 02.09.11					
05.09.11 - 09.09.11					
12.09.11 - 16.09.11					
19.09.11 - 23.09.11					
26.09.11 - 30.09.11					
03.10.11 - 07.10.11					
10.10.11 - 14.10.11					
17.10.11 - 21.10.11					
24.10.11 - 28.10.11					
31.10.11 - 04.11.11					
07.11.11 - 11.11.11					
14.11.11 - 18.11.11					
21.11.11 - 25.11.11					
28.11.11 - 02.12.11					
05.12.11 - 09.12.11					
12.12.11 - 16.12.11					
19.12.11 - 23.12.11					
26.12.11 - 30.12.11					
02.01.12 - 06.01.12					
09.01.12 - 13.01.12					
16.01.12 - 20.01.12					

Totaux :	 Absence injustifiée	0	 Absence injustifiée + TE	1	 Absence justifiée	10
	 Absence non-acceptée	0	 Retard	1	 Renvoi	0

Code d'accès pour les parents et les formateurs sur demande
 → Site Internet du ceff

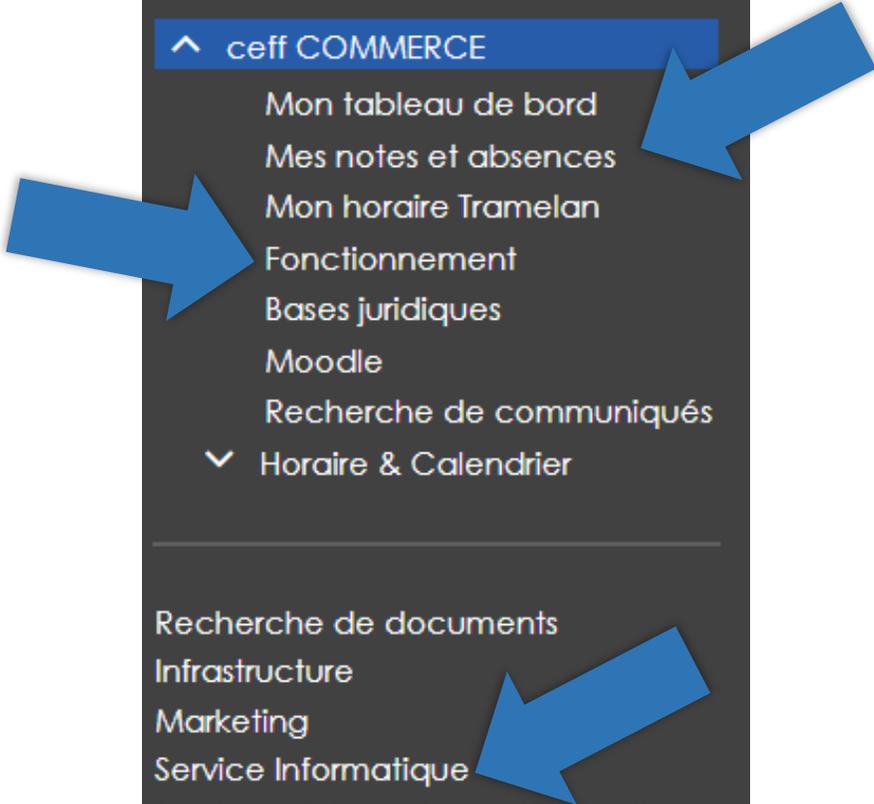


vendredi **15** septembre

^ **ceff COMMERCE**

- Mon tableau de bord
- Mes notes et absences
- Mon horaire Tramelan
- Fonctionnement
- Bases juridiques
- Moodle
- Recherche de communiqués
- ∨ Horaire & Calendrier

Recherche de documents
Infrastructure
Marketing
Service Informatique
Service pédagogique et didactique



Fonctionnement COMMERCE élèves

Modifié par Patrick Tanner le 2019/08/15 14:25

Documents utiles [accès rapide]

- [Documents utiles du domaine](#)
- [Charte du ceff](#)
- [Infos pratiques ceff COMMERCE](#)
- [Formulaire d'engagement de l'élève](#)
- [Demande de congé d'un élève \[DUAL\]](#)
- [Demande de congé d'un élève \[PLEIN TEMPS\]](#)
- [Formulaire d'inscription à une activité extrascolaire](#)
- [Journée sportive](#)
- [Formulaire de demande de consultation des notes et absences par l'entreprise formatrice ou les représentants légaux](#)
- [Autorisation du droit à l'image](#)
- [Formulaire demande de dispense de gymnastique pour sportif de haut niveau](#)

PV séances élèves

- [PV séances élèves : non disponible](#)

Soutien à l'enseignement

- [Brochure ceff médiation](#)
- [Bourses de formation du canton de Berne](#)
- [Bourses de formation du canton du Jura](#)

ABSENCES NON PRÉVISIBLES

Dates	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
13.06.11 - 17.06.11					
20.06.11 - 24.06.11					
27.06.11 - 01.07.11					
04.07.11 - 08.07.11					
11.07.11 - 15.07.11					
18.07.11 - 22.07.11					
25.07.11 - 29.07.11					
01.08.11 - 05.08.11					
08.08.11 - 12.08.11					
15.08.11 - 19.08.11					
22.08.11 - 26.08.11					
29.08.11 - 02.09.11					
05.09.11 - 09.09.11	✓	✓	✓	✓	✓
12.09.11 - 16.09.11	✗	✗	✗	✗	✗
19.09.11 - 23.09.11					
26.09.11 - 30.09.11					
03.10.11 - 07.10.11					
10.10.11 - 14.10.11					
17.10.11 - 21.10.11					
24.10.11 - 28.10.11					
31.10.11 - 04.11.11					
07.11.11 - 11.11.11					
14.11.11 - 18.11.11					
21.11.11 - 25.11.11	✗	✗	✗	✗	✗
28.11.11 - 02.12.11					
05.12.11 - 09.12.11					
12.12.11 - 16.12.11					
19.12.11 - 23.12.11					
26.12.11 - 30.12.11					
02.01.12 - 06.01.12					
09.01.12 - 13.01.12					
16.01.12 - 20.01.12					

Totaux :	Absence injustifiée	18	Absence justifiée	9	Absence non-acceptée	0
	Retard	0	Renvoi	0		

1. Elève absent → **Avertit le secrétariat**
Secrétariat ou enseignant note l'absence (rouge)

2. Secrétariat envoie l'avis d'absence à l'entreprise

3. L'entreprise renvoie le justificatif (10 jours)

4. Le maître de classe accepte le justificatif → vert

5. Le maître de classe refuse le justificatif → orange
→ information des motifs à l'entreprise

6. Les absences non justifiées dans les délais
restent « rouge » → report dans le bulletin

Fonctionnement COMMERCE élèves

Modifié par Patrick Tanner le 2019/08/15 14:25

Documents utiles [accès rapide]

- Documents utiles du domaine
 - Charte du ceff
 - Infos pratiques ceff COMMERCE
 - Formulaire d'engagement de l'élève
 - Demande de congé d'un élève [DUAL]
 - Demande de congé d'un élève [PLEIN TEMPS]
 - Formulaire d'inscription à une activité extrascolaire
 - Journée sportive
 - Formulaire de demande de consultation des notes et absences par l'entreprise formatrice ou les représentants légaux
 - Autorisation du droit à l'image
 - Formulaire demande de dispense de gymnastique pour sportif de haut niveau
- 

PV séances élèves

- PV séances élèves : non disponible

Soutien à l'enseignement

- Brochure ceff médiation
- Bourses de formation du canton de Berne [↗](#)
- Bourses de formation du canton du Jura [↗](#)

DEMANDE DE CONGÉ D'UN ÉLÈVE [DUAL]

TOUS LES TERMES UTILISÉS DOIVENT ÊTRE COMPRIS DANS LEUR SENS ÉPICÈNE

Les rendez-vous chez le médecin, le dentiste, à l'école, etc. doivent être fixés en dehors des heures de cours. Les élèves feront en sorte que leurs vacances coïncident avec les vacances scolaires.

Pour des raisons exceptionnelles, des congés ou dispenses peuvent être accordés. Toutes les demandes doivent être adressées à l'aide du présent formulaire à la direction du domaine par l'intermédiaire du maître de classe, ceci au moins 10 jours avant l'absence.



A REMPLIR DANS TOUS LES CAS PAR L'ÉLÈVE

Nom et prénom		Classe	
[]		[]	
Je sollicite le(s) congé(s) suivant(s)			
Du [date(s)]	Au [date(s)]	De [heure(s)]	A [heure(s)]
[]	[]	[]	[]
			<input type="checkbox"/> Journée entière
			<input type="checkbox"/> Journée entière
			<input type="checkbox"/> Journée entière
Motif(s)			
Joindre copie de document officiel s'il existe (par ex. ordre de marche, convocation, ...)			
[]			
Date et signatures			
Date	Signature de l'élève	Majorité	Le représentant légal (uniquement si mineur)
[]	[]	<input type="checkbox"/> Elève majeur	[]
Préavis de l'entreprise formatrice ou du référent de stage			
Nom et prénom / Timbre	Préavis positif ou négatif et motivation	Date	Signature
[]	[]	[]	[]
Préavis du maître de classe			
Nom et prénom	Préavis positif ou négatif et motivation	Date	Signature
[]	[]	[]	[]
Décision du directeur de domaine			
Le congé est		Motif éventuel du refus	Date
<input type="checkbox"/> accepté <input type="checkbox"/> refusé		[]	[]
Distribué à			
Secrétariat (original)	Maître de classe	Entreprise formatrice	
→ Dossier de l'élève → Base de données	→ Pour information à l'élève	→ Pour information uniquement en cas de refus	

ABSENCES PRÉVISIBLES

Dates	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
13.06.11 - 17.06.11					
20.06.11 - 24.06.11					
27.06.11 - 01.07.11					
04.07.11 - 08.07.11					
11.07.11 - 15.07.11					
18.07.11 - 22.07.11					
25.07.11 - 29.07.11					
01.08.11 - 05.08.11					
08.08.11 - 12.08.11					
15.08.11 - 19.08.11					
22.08.11 - 26.08.11					
29.08.11 - 02.09.11					
05.09.11 - 09.09.11	✓	✓	✓	✓	✓
12.09.11 - 16.09.11	✗	✗	✗	✗	✗
19.09.11 - 23.09.11					
26.09.11 - 30.09.11					
03.10.11 - 07.10.11					
10.10.11 - 14.10.11					
17.10.11 - 21.10.11					
24.10.11 - 28.10.11					
31.10.11 - 04.11.11					
07.11.11 - 11.11.11					
14.11.11 - 18.11.11					
21.11.11 - 25.11.11	✗	✗	✗	✗	✗
28.11.11 - 02.12.11					
05.12.11 - 09.12.11					
12.12.11 - 16.12.11					
19.12.11 - 23.12.11					
26.12.11 - 30.12.11					
02.01.12 - 06.01.12					
09.01.12 - 13.01.12					
16.01.12 - 20.01.12					

Totaux :	 Absence injustifiée	18	 Absence justifiée	9	 Absence non-acceptée	0
	 Retard	0	 Renvoi	0		

1. Demande de congé au maître de classe

2. Si congé accepté → noté en vert dans le système
→ l'élève est informé → il informe son entreprise

3. PAS D'ENVOI D'AVIS D'ABSENCE

4. Si congé refusé → l'élève est informé des motifs



BULLETINS SEMESTRIELS

Bulletin envoyé à l'élève

→ 1 exemplaire envoyé à l'entreprise formatrice

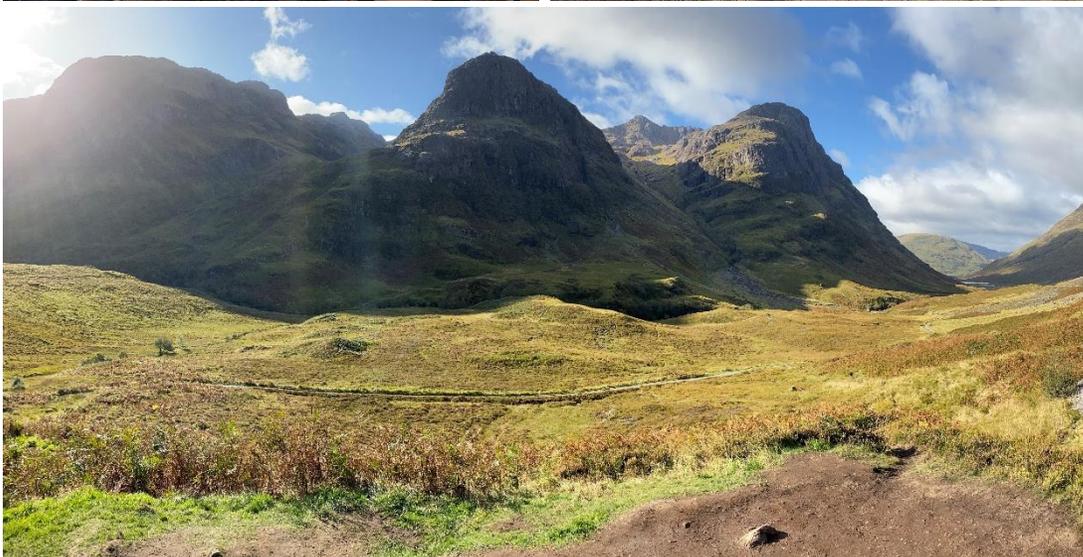
Formation : Gestionnaire du c
Année d'étude : 1
Semestre : 1
Année scolaire : 2022/2023
Système : Dual

Bulletin multi semestres

ceff
COMMERCE

Bulletin multi semestres 27.01.23

Nt - Branches théoriques	S1	S2	S3	S4	S5	S6
DCO-A - Relations clients	4.5					
DCO-B - Gestion des marchandises	4.5					
DCO-C - Connaissances des produits	4.5					
DCO-D - Collaboration	4.5					
Culture générale	5.0					



AUTRES ACTIVITÉS

SÉJOURS LINGUISTIQUES ET DIPLOMES INTERNATIONAUX

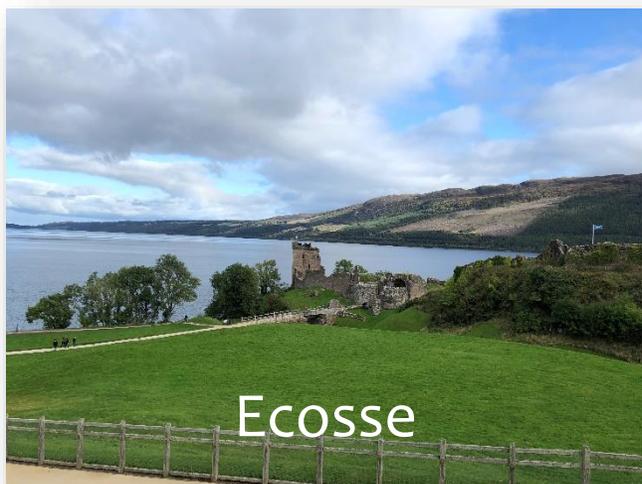
- En 2^e et 3^e année d'apprentissage
- Séjours facultatifs de 2 semaines dans une école internationale
- Les élèves sont logés dans des familles d'accueil
- Ecole dans la langue étrangère tous les matins
- Allemagne – printemps 2^e année
- Angleterre – hiver 3^e année

JOURNÉE SPORTIVE

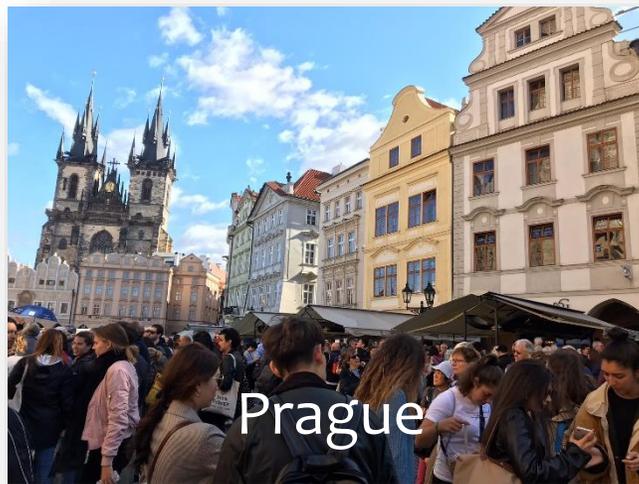


VOYAGE D'ÉTUDES

- 4 - 5 jours au mois d'octobre de l'année scolaire terminale
- Le voyage est facultatif (60% de participation au minimum)
- La finance d'inscription est à la charge de l'apprenti-e
- La destination est choisie par l'ensemble de la classe
- Des enseignants accompagnent les élèves durant le séjour
- **Les élèves se soumettent aux règles fixées par l'école**



Ecosse



Prague



Amsterdam

COÛTS



- Pas d'écolage pour les élèves du canton de Berne
Accords avec le canton du Jura (Franches-Montagnes)
- Facture annuelle avec
 - frais de matériel scolaire **CHF 100.—**
 - support de cours **CHF 50.—**
 - avance courses (1^{re} et 2^e) **CHF 20.—**
 - CHF 170.—**
- Séjours linguistiques (facultatifs) **CHF 1'500.-**
- Voyage d'études (facultatif) **CHF 650.-**



PRÉSENTATION DES FORMATIONS



**GESTIONNAIRE
DU COMMERCE DE
DÉTAIL (3 ANS) ET
ASSISTANT DU
COMMERCE DE
DETAIL (2 ANS)**



Gestion des relations avec les clients



- Créer le premier contact avec le client du commerce de détail
- Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions
- Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi
- Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux
- Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux
- Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail



Gestion et présentation des produits et prestations



- Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises
- Présenter les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients
- Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations



Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations



- S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche
- Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients
- Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer dans le quotidien professionnel



Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche



- Assurer le flux des informations sur tous les canaux
- Organiser la collaboration avec différentes équipes
- Identifier les évolutions opérationnelles et assumer de nouvelles tâches
- Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail
- Déléguer une partie des tâches dans son domaine de responsabilité



Conception et réalisation d'expériences d'achat



- Mener des entretiens de vente exigeants avec des clients du commerce de détail
- Organiser des expériences d'achat relatives à des produits et des prestations
- Contribuer à l'organisation d'événements pour les clients et de ventes promotionnelles



Gestion de magasins en ligne



- Gérer les données des articles pour le magasin en ligne
- Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients
- Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne

Répartition des heures de cours sur les années de formation CFC selon l'Ordonnance

	1 ^{ère} année	2 ^e année	3 ^e année	Total
Entreprise (jours par semaine)	3.5	3	4	
Ecole professionnelle :				
Connaissances prof. dom. CP A	160	160	80	360
Connaissances prof. dom. CP B	80	120	80	280
Connaissances prof. dom. CP C	80	80	0	160
Connaissances prof. dom. CP D	120	160	40	320
Culture générale	40	40	80	160
Sport	40	80	40	200
Ecole professionnelle :				
Total leçons par semaine	13	16	8	1480
Total jours par semaine	1.5	2	1	

SEMESTRE 1

Semestre 1 – Mardis et jeudis

TICe

DCO Langue maternelle

DCO Environnement

DCO Economie

DCO Connaissances du commerce de détail

DCO Langue étrangère

Coaching

Culture générale

Allemand complémentaire

SEMESTRE 2

Semestre 2 – Mardis (1 semaine sur 2) et jeudis

DCO Langue maternelle

DCO Environnement

DCO Economie

DCO Connaissances du commerce de détail

DCO Langue étrangère

Coaching

Culture générale

Allemand complémentaire

BYOD... c'est ?

«L'élève prend son propre ordinateur à l'école»

- un pas supplémentaire pour faire **bénéficier tous les acteurs** de l'école des avantages que peut apporter la numérisation dans l'enseignement
- une conséquence logique de la digitalisation
- un moyen de donner
 - à l'enseignant-e une possibilité supplémentaire de **varier** ses approches pédagogiques et
 - à l'élève d'**accéder** plus facilement aux ressources numériques actuelles.

KONVINK

Avec la réforme vente 2022+, les formations initiales du commerce de détail s'orientent autour des compétences opérationnelles. Les médias d'apprentissage de Formation du Commerce de détail Suisse pour les lieux de formation « école professionnelle » et « entreprise » ont été conçus selon cette approche et peuvent être acquis dans cette boutique. Les contenus sont disponibles sur l'environnement d'apprentissage digital Konvink immédiatement après l'achat.

Le support doit être commandé en ligne par le formateur

<https://bds.konvink.store/fr/>

KONVINK

<p>Vue d'ensemble </p> <p>Mon savoir-faire – éléments opérationnels CFC</p> <p>Qu'est-ce qui fait de toi un professionnel ? La réponse n'est pas unique, elle comprend de nombreuses compétences différentes. Pour chacune de ces compétences, tu trouves un élément opérationnel. Etudie ces différents modules à fond, découvre comment se déroule une action et comment la mettre en pratique.</p>	<p>Domaine de compétences opérationnelles </p> <p>Gestion des relations avec les clients [A]</p> <p>Continuer</p> 	<p>Domaine de compétences opérationnelles </p> <p>Gestion et présentation des produits et prestations [B]</p> <p>Continuer</p> 	<p>Domaine de compétences opérationnelles </p> <p>Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits</p> <p>Continuer</p> 	<p>Domaine de compétences opérationnelles </p> <p>Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche</p> <p>Continuer</p> 	<p>Domaine de compétences opérationnelles </p> <p>Conception et réalisation d'expériences d'achat [E]</p> 	<p>Domaine de compétences opérationnelles </p> <p>Gestion de magasins en ligne [F]</p> 
--	--	---	--	---	--	---

PROCÉDURE DE QUALIFICATION

Portefeuille personnel

Procédure de qualification

EP

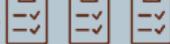
Note d'expérience 

Connaissances prof.
Culture générale

CIE

Note d'expérience 

Entreprise

Note d'expérience 

Travail d'analyse
EP

Examen final
EP

↳ Connaissance prof.
↳ Culture générale

Travail pratique
prescrit (TPP)
Entreprise

PROCÉDURE DE QUALIFICATION

Note d'expérience <ul style="list-style-type: none">- Ecole – connaissances profs 50 %- CIE 25 %- Entreprise 25 %	30 %
Travail pratique (TPP) <ul style="list-style-type: none">- Examen pratique dans l'entreprise formatrice (90')	30 %
Connaissances professionnelles <ul style="list-style-type: none">- Examens en école professionnelle	30 %
Culture générale	10 %

Les notes d'expérience sont attribuées par les 3 lieux de formation

L'examen pratique est éliminatoire

Diapositive suivante

Note d'école

- Travail personnel (TPA)
- Examen oral (30')

PROCÉDURE DE QUALIFICATION

Connaissances professionnelles GDE

Point d'appréciation	Dom. CP	Forme d'examen et durée		Pondération
		<i>écrit</i>	<i>oral</i>	
1	A + C	Simulation d'action 20 minutes	Analyse d'entretien 20 minutes Jeu de rôle 20 minutes	50 %
2	B	Simulation d'action 20 minutes	Situation critique 10 minutes	25 %
3	D	Simulation d'action 20 minutes	Situation critique 10 minutes	25 %

PROCÉDURE DE QUALIFICATION

Connaissances professionnelles ADE

Point d'appréciation	Dom. CP	Forme d'examen et durée		Pondération
		<i>écrit</i>	<i>oral</i>	
1	A + C	Simulation d'action 20 minutes	Analyse d'entretien 20 minutes Jeu de rôle 20 minutes	50 %
2	B	Simulation d'action 20 minutes	Situation critique 10 minutes	25 %
3	D	Simulation d'action 20 minutes	Situation critique 10 minutes	25 %

PROCÉDURE DE QUALIFICATION

Procédure de qualification partie pratique

CFC durée 90 minutes

- 60 minutes commune
- 30 minutes spécifique selon l'option choisie:
 - *Conception et réalisation d'expériences d'achat*
 - *Gestion de magasins en ligne*

AFP durée de 60 minutes

PROCÉDURE DE QUALIFICATION

Besoin d'informations supplémentaires ?



<https://www.bds-fcs.ch/fr/Formations-initiales/Procedure-de-qualification>

A L'ÉCOUTE DE VOS QUESTIONS

