



Detailhandelsfachfrau/-fachmann EFZ  
Gestionnaire de commerce de détail CFC  
Impiegata/impiegato del commercio al dettaglio AFC

Detailhandelsassistent/in EBA  
Assistant/e de commerce de détail AFP  
Assistente del commercio al dettaglio CFP

## Questions et réponses relatives à la réforme vente 2022+

Etat : 10 mai 2021

Réforme	
<b>Pourquoi une réforme est-elle nécessaire ?</b>	<p>Les formations initiales actuelles dans le secteur du commerce de détail ont été mises en vigueur en 2004 et seules deux légères révisions ont eu lieu depuis lors. Les exigences envers les professionnels du commerce de détail ont fortement changé. Un conseil compétent et orienté vers les besoins du client est aujourd'hui plus important que jamais. En outre, les évolutions dans le domaine de la digitalisation (stratégies multicanale, omnicanale, ventes en ligne) doivent être intégrées dans la formation. La révision totale vente 2022+ doit offrir aux futurs professionnels du commerce de détail des compétences les rendant attrayants sur le marché de l'emploi.</p>
<b>Quelles sont les opportunités offertes par la réforme ?</b>	<p>Les formations initiales sont davantage axées sur la pratique et correspondent aux besoins aussi bien de la clientèle que des entreprises.</p> <p>Les opportunités de carrière des jeunes sont meilleures. La perméabilité des formations initiales et l'accès aux formations continues du commerce de détail restent assurés.</p>
<b>Quel est l'objectif principal de la réforme ?</b>	<p>Les personnes en formation sont préparées aux exigences futures du monde du travail et deviennent des personnalités de vente compétentes, flexibles, autonomes et motivées.</p> <p>Les compétences transverses telles que l'initiative et l'activité, la créativité, la ténacité et la persévérance, la capacité et la volonté d'apprendre ainsi que l'esprit d'équipe sont encouragés.</p> <p>La relève professionnelle dans le secteur du commerce de détail est assurée grâce à des formations initiales et des perspectives de perfectionnement attrayantes.</p>
<b>Quelles formations initiales seront proposées à l'avenir ?</b>	<p>La formation initiale de trois ans menant au certificat fédéral de capacité de gestionnaire du commerce de détail (CFC) ainsi que la possibilité d'acquérir une maturité professionnelle est toujours proposée.</p>

	<p>Une formation initiale de deux ans menant à l'attestation fédérale de formation professionnelle d'assistante /assistant du commerce de détail (AFP) est toujours proposée.</p>
<p><b>Les domaines spécifiques Conseil et Gestion sont-ils maintenus ?</b></p>	<p>Dans la formation initiale de niveau CFC actuelle (jusqu'à et y compris la PQual 2024), la situation est telle que les domaines spécifiques Conseil et Gestion n'ont un impact que sur l'entreprise, mais pas sur l'école professionnelle. Les domaines spécifiques Conseil et Gestion n'existent plus dans les formations initiales vente 2022+.</p> <p>Dès le début 2022, de nouveaux domaines spécifiques seront intégrés dans la 3<sup>e</sup> année de la formation initiale de niveau CFC :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conception et réalisation d'expériences d'achat</li> <li>- Gestion de magasins en ligne</li> </ul>
<p><b>Quand la personne en formation du niveau CFC doit-elle choisir le domaine spécifique ?</b></p>	<p>Le choix du domaine spécifique est effectué lors de la conclusion du contrat d'apprentissage avant le début de la formation initiale.</p>
<p><b>Quelles sont les principales différences entre la formation initiale de 3 ans et celle de 2 ans ?</b></p>	<p>... au sein de l'entreprise La clientèle ne perçoit pratiquement pas de différences. En règle générale, les situations de conseils complexes (requérant de larges connaissances des produits et de la branche ou générés par des clients exigeants) seront gérées par les professionnels de niveau CFC (resp. les professionnels de niveau AFP se concentrent généralement sur les tâches de routine alors que les personnes de niveau CFC relèvent les défis peu ordinaires et requérant des solutions créatives). De plus, seule la formation initiale de niveau CFC propose dans sa 3<sup>e</sup> année les domaines spécifiques « Conception et réalisation d'expériences d'achat » et « Gestion de magasins en ligne ».</p> <p>... à l'école professionnelle Les cours de niveau CFC sont plus approfondis et de plus larges connaissances de base sont enseignées. Au niveau AFP, l'enseignement de la langue étrangère est à un niveau inférieur (niveau A2 au lieu de B1 au CFC).</p>

	<p>... durant les cours interentreprises Comme la formation initiale de 2 ans ne propose pas de domaines spécifiques, le troisième cours interentreprises se référant à ces domaines de 4 jours n'a pas lieu. Les deux premiers cours interentreprises couvrent aussi bien au niveau AFP qu'au niveau CFC les connaissances sur les produits et les prestations de la branche.</p>
<p><b>Les jeunes confrontés à des difficultés scolaires ont-ils encore une chance de suivre une formation du commerce de détail ?</b></p>	<p>De nouvelles compétences orientées vers l'avenir sont transmises. Toute théorie non utilisée dans le quotidien professionnel tombe. Le nombre des périodes de cours à l'école professionnelle n'est pas augmenté. De façon globale, le niveau scolaire n'est pas plus élevé. L'orientation vers les matières n'est plus, elle est remplacée par l'orientation vers les compétences opérationnelles axée sur les compétences nécessaires à l'exécution des tâches professionnelles. L'enseignement est par conséquent plus proche de la pratique en entreprise des personnes en formation. Ce concept se concrétise par l'enseignement de capacités pratiques auprès des personnes en formation.</p>
<p><b>Les personnes en formation ont-elles impérativement besoin d'un PC, d'un ordinateur portable ou d'une tablette pour la formation initiale ?</b></p>	<p>Les médias d'apprentissage pour les cours à l'école professionnelle, le dossier de formation comprenant les mandats pratiques ainsi que les rapports de formation et les évaluations de l'entreprise formatrice sont stockés sur un environnement d'apprentissage (Konvink). Pour y accéder, les personnes en formation auront besoin d'un PC, d'un ordinateur portable ou d'une tablette. La question de savoir qui supporte les coûts de ce matériel est réglée dans le contrat d'apprentissage. Veuillez tenir compte des recommandations de l'école professionnelle quant aux exigences requises à propos de ce matériel.</p>
<p><b>FCS fournit-elle une recommandation aux entreprises quant à la prise en charge des coûts pour le PC, l'ordinateur portable ou la tablette ?</b></p>	<p>Non, la prise en charge fait l'objet d'une convention individuelle entre l'entreprise formatrice et la personne en formation, qui fixe différents éléments tels que le salaire, les frais et autres rémunérations.</p>

<p><b>Existe-t-il un point de contact pour les personnes en formation et les formatrices et formateurs professionnels pour les questions techniques concernant le dossier de formation ?</b></p>	<p>Oui, un support Konvink répondant aux demandes aussi bien envoyées par courriel que téléphoniques existe.</p>
<p><b>Les groupes de branches existent-ils toujours ?</b></p>	<p>Non, il n’y aura plus de groupes de branches ni de « connaissances générales de la branche » à l’école professionnelle. Les connaissances de la branche spécifiques aux cours interentreprises sont revues (voir point « cours interentreprises » ci-dessous).</p>
<p><b>Les branches existent-elles toujours ?</b></p>	<p>Oui, 22 branches de formation et d’examen formeront des apprentis dans le cadre de vente 2022+.</p>
<p><b>Y a-t-il des branches qui ne formeront plus d’apprentis dans le cadre de vente 2022+ ?</b></p>	<p>Oui, les branches de formation et d’examens suivantes ne formeront plus d’apprentis dans le cadre de vente 2022+ : boucherie, fleurs, jardin, kiosque, maroquinerie et articles de voyage, instruments musique, tapis et revêtements de sol.</p> <p>Les entreprises de ces branches ont la possibilité d’adhérer à une autre branche pour autant que leur assortiment le permette.</p>
<p><b>Y a-t-il de nouvelles branches dans le cadre de vente 2022+ ?</b></p>	<p>Oui, la branche de formation et d’examens « Vente automobile » est nouvelle. L’union professionnelle suisse de l’automobile (UPSA) en est responsable.</p>
<p><b>Existe-t-il également une branche neutre ?</b></p>	<p>Les formations initiales du commerce de détail sont axées sur les produits et les prestations et non pas sur des processus. Les connaissances approfondies sur les produits et prestations constituent un des principaux facteurs pour le commerce de détail stationnaire. C’est pourquoi, suite à des examens approfondis, il a été renoncé à créer une branche neutre.</p>
<p><b>Mise en œuvre e-commerce</b></p>	<p>Les aspects de la digitalisation du commerce de détail ont été pris en compte dans tous les domaines de compétences opérationnelles du profil de qualification CFC. Un domaine spécifique transverse « Gestion de magasins en ligne » a en outre spécialement été créé pour les personnes en formation qui, dans leur 3<sup>e</sup> année d’apprentissage, ont la possibilité de travailler dans un magasin en ligne. Au niveau de</p>

	<p>la formation supérieure, un perfectionnement dans le « E-Commerce » a également été créé. Les diverses compétences en rapport avec le commerce en ligne sont ainsi correctement réparties selon les niveaux de formation.</p>
<p><b>Sur quels lieux de formation les évaluations des personnes en formation sont-elles effectuées et à quels moments ?</b></p>	<p><b>Entreprise :</b> Gestionnaires du commerce de détail CFC : Une évaluation est effectuée en entreprise à la fin du 2<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup> et 5<sup>e</sup> semestre. La note d'expérience entreprise est prise en compte à titre de 25% pour les notes d'expériences de la procédure de qualification. Assistants et assistantes du commerce de détail AFP : Une évaluation est effectuée en entreprise à la fin du 2<sup>e</sup> et du 3<sup>e</sup> semestre. La note d'expérience entreprise est prise en compte à titre de 25% pour les notes d'expérience de la procédure de qualification.</p> <p><b>Ecole professionnelle :</b> Les évaluations sont effectuées par domaine de compétences opérationnelle enseigné et pour la culture générale au cours du semestre. A la fin du semestre, une note semestrielle est attribuée pour les connaissances professionnelles et une pour la culture générale. La somme de toutes les notes du carnet semestriel de l'école professionnelle est prise en compte à titre de 50% pour les notes d'expérience de la procédure de qualification.</p> <p><b>CI :</b> Les CI sont évalués par année d'apprentissage (gestionnaires du commerce de détail : 3 évaluations CI; assistants du commerce de détail : 2 évaluations CI). La note d'expérience CI est prise en compte à titre de 25% pour les notes d'expérience de la procédure de qualification.</p> <p>La somme de toutes les notes d'expérience (entreprise, école professionnelle, CI) est pondérée à 30% dans la note globale.</p>

Exigences, sélection	
<b>Quelles sont les exigences pour la formation initiale de 3 ans ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Faire preuve d'empathie pour entrer en contact avec les gens</li> <li>➤ Apparence convaincante</li> <li>➤ Capacité de communiquer dans la langue nationale locale et volonté d'appliquer une langue étrangère reconnue lors d'un entretien de vente exigeant</li> <li>➤ Notes scolaires de moyennes à bonnes</li> <li>➤ Intérêt aux produits et prestations de la branche choisie</li> <li>➤ Plaisir d'organiser</li> <li>➤ Capacité de garder la vue d'ensemble également dans des situations stressantes</li> <li>➤ Résistance physique et psychique</li> <li>➤ Flexibilité et accepter les changements</li> <li>➤ Indépendance et autonomie</li> <li>➤ Apprécier le travail en équipe</li> </ul>
<b>Quelles sont les exigences pour la formation initiale de 2 ans ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Faire preuve d'empathie pour entrer en contact avec les gens</li> <li>➤ Apparence sûre</li> <li>➤ Capacité de communiquer dans la langue nationale locale et volonté d'appliquer les connaissances de base dans une langue étrangère reconnue lors d'un entretien de vente</li> <li>➤ Notes scolaires moyennes</li> <li>➤ Intérêt aux produits et prestations de la branche choisie</li> <li>➤ Résistance physique et psychique</li> <li>➤ Flexibilité et accepter les changements</li> <li>➤ Apprécier le travail en équipe</li> </ul>
Ecole professionnelle	
<b>Quelle langue étrangère est enseignée à l'école ?</b>	<p>En principe, selon la région linguistique, outre la langue nationale locale, trois langues entrent en considération : l'allemand, le français, l'italien et l'anglais. La décision revient aux cantons.</p>

<p><b>Pour la formation initiale de 2 ans, une langue étrangère est-elle enseignée ?</b></p>	<p>Une langue étrangère est impérativement enseignée au niveau A2 (PEL).</p> <p>Pour les assistants du commerce de détail, la langue étrangère doit servir à maintenir le niveau acquis à l'école obligatoire permettant 1) de maintenir les compétences de communication de base pour le contact avec des clients parlant une langue étrangère et 2) de rendre possible la perméabilité de la formation initiale raccourcie pour les gestionnaires du commerce de détail CFC après l'obtention de l'AFP.</p>
<p><b>Quelle est la durée à consacrer à l'école professionnelle ?</b></p>	<p>Formation initiale de 3 ans :</p> <p>1<sup>ère</sup> année d'apprentissage 1,5 jours d'école par semaine 2<sup>e</sup> année d'apprentissage 2 jours d'école par semaine 3<sup>e</sup> année d'apprentissage 1 jour d'école par semaine</p> <p>Formation initiale de 2 ans :</p> <p>1<sup>ère</sup> année d'apprentissage 1 jour par semaine 2<sup>e</sup> année d'apprentissage 1 jour par semaine</p> <p>Formation initiale de 3 ans avec maturité professionnelle : 2 jours d'école par semaine</p>
<p><b>Quelles sont les matières enseignées à l'école professionnelle ?</b></p>	<p>Il n'y aura plus de matières en soi. L'enseignement est axé sur les compétences opérationnelles. L'interconnexion des différents contenus se fait déjà à l'école professionnelle. Exemple : La compétence opérationnelle « Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions » comprend les connaissances de la langue nationale locale ainsi que de la langue étrangère.</p>
<p><b>La culture générale est-elle aussi enseignée à l'école professionnelle ?</b></p>	<p>Oui. Tous les contenus de la culture générale prescrits par la loi sont enseignés et un certain nombre peuvent être enseignés de façon intégrée dans les compétences opérationnelles. Cela permet d'établir le lien entre la culture générale et les connaissances professionnelles. Les contenus qui ne peuvent être intégrés seront enseignés de façon séparée.</p>
<p><b>Y a-t-il encore des notes d'expérience à l'école professionnelle ?</b></p>	<p>Oui. Des notes sont attribuées aux personnes en formation pour leurs prestations dans les domaines de compétences opérationnelles enseignés dans leur bulletin</p>

	scolaire semestriel puis converties en note d'expérience dans le cadre de la procédure de qualification.
<b>Un changement durant la formation initiale est-il possible lorsqu'il est évident qu'un jeune est trop ou insuffisamment sollicité sur le plan intellectuel ?</b>	<p>Il est possible de passer de la formation initiale de trois ans à la formation initiale de deux ans.</p> <p>Il n'est pas possible de passer à l'école de maturité professionnelle au cours de la formation initiale.</p> <p>Il est possible de sortir de l'école de maturité professionnelle et de poursuivre la formation initiale de trois ans.</p> <p>Les jeunes ayant obtenu l'attestation fédérale de formation professionnelle peuvent entrer en deuxième année de la formation initiale de trois ans menant au certificat fédéral de capacité.</p>
<b>La formation devient-elle forcément à nouveau plus théorique ?</b>	<p>Non – au contraire : Au vu de l'orientation vers les compétences opérationnelles, la formation aux écoles professionnelles s'approche davantage de la pratique professionnelle des personnes en formation. Le principe suivant est valable : Autant de pratique que possible – autant de théorie que nécessaire ».</p> <p>Formation du Commerce de détail Suisse met à disposition des médias d'apprentissage pour l'enseignement aux écoles professionnelles. Ceux-ci sont développés et constamment mis à jour par des représentants du commerce de détail en collaboration avec des enseignants aux écoles professionnelles.</p>
<b>Avec l'apprentissage autonome, « nos » personnes en formation du commerce de détail ne sont-elles pas trop sollicitées sur le plan intellectuel ?</b>	L'interaction et l'activité est chez les personnes en formation. Cela les motive. Elles sont toutefois accompagnées par les enseignants. Cet accompagnement est plus intense au début de la formation et devient plus léger au cours de la formation. Dans le cadre de cet enseignement, la tâche principale sera de renforcer les compétences d'apprentissage et d'organisation des personnes en formation leur permettant de piloter activement leur processus d'apprentissage tout en acquérant le bagage nécessaire.
<b>Alors que l'accent n'est plus mis (seulement) sur les connaissances professionnelles, de quelles</b>	L'enseignant a un rôle élargi. Il reste toujours un spécialiste qui donne des instructions, répond à des questions techniques et vérifie l'exactitude technique des mises en œuvre. L'enseignant a de plus comme mission d'accompagner les personnes



<p><b>compétences supplémentaires les enseignants à l'école professionnelle doivent-ils dorénavant disposer ?</b></p>	<p>dans leur apprentissage autonome, de donner des impulsions, de discuter les blocages d'apprentissage et proposer des idées pour le processus d'apprentissage. Il agit dans ce cas en tant que coach d'apprentissage. Il est important que l'enseignant assume toutes ses tâches en restant axé sur les compétences opérationnelles visées et les situations de travail qui en découlent.</p> <p>Les enseignants seront préparés à leurs tâches sous la forme de formations continues. Ces formations contiendront des offres sur mesure dans les domaines de la pratique professionnelle, du savoir-faire professionnel et de la méthodologie et la didactique.</p>
<p>Entreprise</p>	
<p><b>Quelles sont les exigences minimales posées aux entreprises en rapport avec l'assortiment des produits et des prestations ?</b></p>	<p>Les exigences minimales posées aux entreprises en rapport avec l'infrastructure ainsi que les produits et prestations sont disponibles sur le nouveau site internet FCS sous centre de téléchargement.</p>
<p><b>La charge des formatrices et formateurs professionnels sera-t-elle plus importante à l'avenir ?</b></p>	<p>Le bilan dressé en entreprise à la fin du deuxième semestre de la formation initiale de 3 ans est supprimé. En lieu et place, une note d'expérience est attribuée chaque année par l'entreprise. Les outils nécessaires pour ce faire sont clairs et faciles d'utilisation. De façon globale, la charge des formatrices et formateurs ne change pas beaucoup.</p>
<p><b>L'augmentation significative des objectifs évaluateurs d'entreprise ne pèse-t-elle pas trop lourdement sur les entreprises ?</b></p>	<p>Les concepts des formations initiales actuelles et nouvelles ne sont pas comparables. L'augmentation du nombre des objectifs évaluateurs d'entreprise ne signifie pas forcément une augmentation du temps à consacrer par les entreprises. Les objectifs évaluateurs ont été formulés de façon plus compréhensible et plus fine. Cela facilite l'identification par la personne en formation et son formateur de la prestation concrète liée à l'objectif évaluateur et simplifie par conséquent le travail avec le plan de formation.</p> <p>Ce n'est pas le nombre des objectifs évaluateurs d'entreprise qui est déterminant pour identifier les compétences à transmettre, mais les compétences</p>

	<p>opérationnelles. Les objectifs évaluateurs sont des étapes intermédiaires compréhensibles menant vers la compétence opérationnelle. La somme des compétences opérationnelles n'a pas changé.</p>
<p><b>Quelle est la signification et la fonction des domaines spécifiques « Conception et réalisation d'expériences d'achat » et « Gestion de magasins en ligne » ?</b></p>	<p>Les résultats des analyses d'avenir montrent que l'orientation vers les besoins des clients ainsi que la digitalisation sont deux mégatendances du commerce de détail. Cette évolution est prise en compte par les deux nouveaux domaines spécifiques. Le choix du domaine spécifique est effectué au début de la formation initiale en fonction de l'orientation de l'entreprise. La différenciation selon les domaines spécifiques se fait essentiellement en 3e année d'apprentissage.</p> <p>Les deux domaines spécifiques sont égaux.</p> <p>Il est opté pour le domaine spécifique « <b>Conception et réalisation d'expériences d'achat</b> » lorsque la personne en formation peut mener des entretiens exigeants avec des clients (p.ex. trouver des solutions individuelles pour les clients, traiter des retours, réparations et réclamations conformément aux directives internes). L'entreprise doit en plus disposer d'une surface de promotion (surface librement aménageable) afin que la personne en formation puisse offrir aux clients des expériences axées sur les produits (toucher, essayer, tester, interactivité, etc.) et collaborer aux ventes promotionnelles.</p> <p>Il est opté pour le domaine spécifique « <b>Gestion de magasins en ligne</b> » lorsque l'entreprise, outre un magasin stationnaire, dispose d'un magasin en ligne permettant à la personne en formation de saisir les données des articles, gérer les données et présenter la marchandise. La personne en formation a besoin d'une place de travail avec un PC et d'un accès au magasin en ligne. Lorsque les exigences supplémentaires requises par ce domaine spécifique ne sont pas couvertes, l'entreprise formatrice peut s'associer à une autre entreprise.</p>
<p><b>Le dossier de formation existera-t-il toujours ?</b></p>	<p>Oui, l'importance du dossier de formation est renforcée – elle est centrale.</p> <p>Le dossier de formation est l'outil clé de la coopération entre les lieux de formation entreprise, école professionnelle et cours interentreprises. Il comprend les mandats</p>

	<p>pratiques pour les entreprises permettant aux personnes en formation et aux formatrices et formateurs professionnels de vérifier en pratique si les objectifs évaluateurs sont atteints. Le dossier de formation est également un point de référence pour l'enseignement des matières tant à l'école professionnelle qu'aux cours interentreprises.</p> <p>Le dossier de formation sera mis à disposition par FCS sur une plateforme électronique.</p>
<b>Existe-t-il un programme de la formation en entreprise ?</b>	<p>Partant des objectifs évaluateurs d'entreprise, FCS élaborera des mandats pratiques pour la formation en entreprise, répartis sur toute la durée de l'apprentissage. Le programme de la formation en entreprise et à l'école professionnelle est coordonné en parallèle dans le tableau de coopération entre les lieux de formation. Sur cette base, chaque entreprise fixe individuellement les détails de la planification de la formation en entreprise.</p>
<b>Existe-t-il des mesures d'accompagnement dans le domaine de la sécurité au travail et la protection de la santé ?</b>	<p>Désormais, un certain nombre de mesures de base pour la sécurité au travail et la protection de la santé des jeunes seront fixées pour toutes les branches et entreprises du commerce de détail. Ces mesures tiennent compte de la protection contre une surcharge physique, du travail avec des produits chimiques et du travail dans un environnement non sécurisé.</p> <p>Des mesures spécifiques supplémentaires sont définies pour les branches de la boulangerie/confiserie, de l'alimentation ainsi que des transports publics.</p> <p>Les mesures de prévention y relatives ainsi que les tâches des entreprises sont fixées dans l'annexe 2 du plan de formation.</p>
<b>Cours interentreprises</b>	
<b>Combien y a-t-il de jours CI ?</b>	<p>Il est tenu compte de l'importance accrue des compétences liées aux produits et prestations spécifiques à la branche. Cela correspond aux attentes des clients et crée une plus-value pour les entreprises. Les jours des CI sont augmentés de 10 à 14 jours pour le niveau CFC et de 8 à 10 jours pour le niveau AFP.</p>

<p><b>Quand les cours interentreprises ont-ils lieu ?</b></p>	<p>Formation initiale de 3 jours : 1<sup>ère</sup> année d'apprentissage 6 jours CI 2<sup>e</sup> année d'apprentissage 4 jours CI 3<sup>e</sup> année d'apprentissage 4 jours CI</p> <p>Formation initiale de 2 jours : 1<sup>ère</sup> année d'apprentissage 6 jours CI 2<sup>e</sup> année d'apprentissage 4 jours CI</p>
<p><b>Qui organise les CI et qui en est responsable ?</b></p>	<p>La branche de formation et d'examens correspondante. Le CI 3 du domaine spécifique « Gestion de magasins en ligne » ne tient pas compte d'une branche spécifique et est organisé par FCS.</p>
<p><b>Qui garantit de la qualité des CI ?</b></p>	<p>Toutes les branches de formation et d'examens sont soumises au système d'assurance qualité CI de FCS. La qualité des CI est régulièrement contrôlée par FCS dans le cadre d'une procédure définie et sur la base des critères d'évaluation prédéterminés. De plus, les cantons exercent la haute surveillance sur les cours interentreprises.</p>
<p>Surveillance d'apprentissage cantons</p>	
<p><b>Existe-t-il un point de contact pour les personnes en formation et les formatrices ou formateurs professionnels en cas de questions techniques relatives au dossier de formation électronique ?</b></p>	<p>Oui, un support Konvink répondant aux demandes aussi bien envoyées par courriel que téléphoniques existe.</p>
<p><b>Les personnes en formation ont-elles un accès personnel à leur dossier de formation électronique ?</b></p>	<p>Oui, les personnes en formation peuvent emporter leurs données aussi dans le cas d'un changement d'entreprise. Elles ont également accès à leur dossier de formation électronique au-delà de leur formation initiale.</p>
<p><b>Y a-t-il des numéros de professions pour les domaines spécifiques de la formation initiale CFC ?</b></p>	<p>Non. Les domaines spécifiques doivent se distinguer au travers des variantes de profession. Ils doivent également être mentionnés dans le bulletin de notes.</p>



Detailhandelsfachfrau/-fachmann EFZ  
Gestionnaire de commerce de détail CFC  
Impiegata/impiegato del commercio al dettaglio AFC

Detailhandelsassistent/in EBA  
Assistant/e de commerce de détail AFP  
Assistente del commercio al dettaglio CFP

**Quand la personne en formation du niveau CFC doit-elle faire le choix du domaine spécifique ?**

Le choix du domaine spécifique est effectué lors de la conclusion du contrat d'apprentissage avant le début de la formation initiale. L'autorisation de formation est octroyée en référence au domaine spécifique.  
Dans certains cas exceptionnels, il est possible de changer le domaine spécifique avant la 3<sup>e</sup> année d'apprentissage, pour autant que les exigences minimales posées à l'entreprise sont également remplies pour l'autre domaine spécifique.