AGVS | UPSA
Auto Gewerbe Verband Schweiz
Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile

Branche de formation et d'examen After-Sales Automobile

Catalogue des objectifs d'apprentissage pour les cours interentreprises des assistant-e-s du commerce de détail AFP

Concernant le domaine de compétences opérationnelles

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

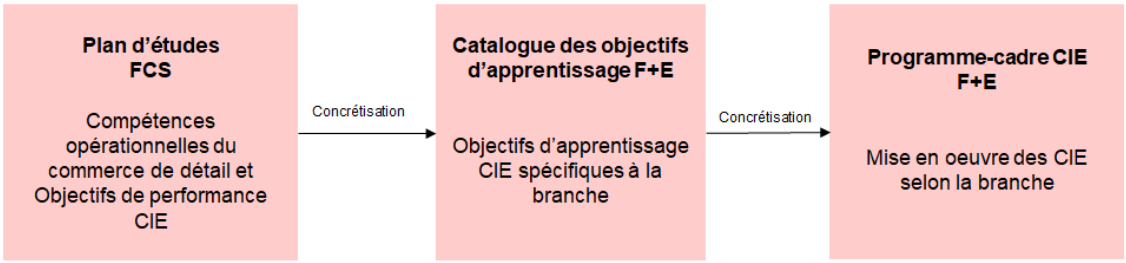
du 12 juin 2020

Valable dès le début de la formation initiale 2022

1 Introduction

Le présent document est basé sur les compétences opérationnelles ainsi que les objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises (CIE), répertoriés dans le plan de formation pour les assistant-e-s du commerce de détail avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP). Il traduit les objectifs de performance pour les cours interentreprises du plan de formation en objectifs d'apprentissage spécifiques à la branche. Ces objectifs sont structurés par thème dans des champs d'apprentissage. Ils constituent la base tant pour le programme-cadre des CIE propre à chaque branche que pour les maquettes conçues pour chaque unité de cours.

Basés sur 1) le plan de formation et 2) le catalogue des objectifs d'apprentissage puis 3) le programme-cadre CIE de la branche de formation et d'examen (F+E), les cours interentreprises seront systématiquement orientés vers des compétences opérationnelles (voir tableau).



1) Le **plan de formation** désigne les compétences opérationnelles à atteindre à la fin de la formation initiale, indépendamment de la branche de formation et d'examen (voir domaine de compétences opérationnelles C du plan de formation). Il indique également les objectifs de performance qui doivent être remplis aux CIE pour atteindre la compétence opérationnelle correspondante. Ce sont les bases qui permettront de concevoir les cours interentreprises.

Exemple «Plan de formation»:

Compétence opérationnelle c1: **S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche** Les assistantes et assistants du commerce de détail effectuent des recherches sur les produits et les prestations de leur branche, leur entreprise ainsi que leurs concurrents. Ils se servent des informations obtenues pour développer des arguments convaincants dans les entretiens de vente.		
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs école professionnelle**	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c1.entreprise1 Ils recherchent des informations sur les produits et prestations de leur branche, leur entreprise et leurs concurrents. (C3)	c1.ep1a Ils effectuent des recherches relatives aux produits et prestations à l'aide des sources les plus courantes. (C3)	c1.ci1a Ils effectuent des recherches sur les produits, les marques, les fabricants et d'autres sujets d'actualité de la branche en ligne et via d'autres sources. (C3)

2) Le **catalogue des objectifs d'apprentissage** contient la concrétisation des objectifs de performance spécifiques à chaque branche, décrits dans le plan de formation et structurés sous forme de champs d'apprentissage. Ces champs sont affectés aux objectifs de performance pour les cours interentreprises décrits dans le plan de formation, ce qui permet d'établir le lien avec ce dernier. La somme de tous les champs d'apprentissage doit couvrir tous les objectifs de performance du plan de formation. Des recoupements sont possibles dans le sens qu'un objectif de performance du plan de formation peut être traité dans plusieurs champs d'apprentissage.

Exemple «Catalogue des objectifs d'apprentissage» (spécifique à la branche):

Champ d'apprentissage 1 : Vue d'ensemble de la branche Objectifs de performance décrits dans le plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c3.ci1b
Objectifs d'apprentissage 1.1 : Ils présentent sous forme d'un graphique les résultats de leur recherche sur les catégories majeures des produits de la branche « XY ». (C2)
etc.

3) Le **programme-cadre CIE** spécifique à la branche est basé sur les objectifs d'apprentissage et détermine la mise en œuvre sous forme de blocs, jours et leçons CIE (1 jour CIE = 8 leçons). Le programme-cadre montre explicitement dans quel champ d'apprentissage et quelle compétence opérationnelle du plan de formation il est travaillé durant les CIE, documentant ainsi le lien avec le catalogue des objectifs d'apprentissage et le plan de formation.

2 Objectifs d'apprentissage des cours interentreprises (domaine de compétence opérationnelle C)

Champ d'apprentissage 1 : Connaissances de la branche et de l'entreprise Objectifs de performance plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci2a
Objectif d'apprentissage 1.1: Ils décrivent de manière compréhensible l'importance des règlements et des informations pour les collaborateurs dans la branche After-Sales Automobile. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.2: Ils représentent la structure de leur domaine After-Sales à l'aide d'un organigramme et montrent leur rôle en qualité de personne en formation de manière judicieuse. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.3: Ils esquissent une vue d'ensemble globale de l'assortiment de produits et de prestations de leur domaine After-Sales. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.4: À l'aide d'un exemple pratique, ils recherchent des informations sur la branche After-Sales Automobile et sur les constructeurs et utilisent les canaux pertinents de manière ciblée. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.5: Ils décrivent de manière plausible la structure générale du stock de l'assortiment. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.6: Ils énumèrent les principales étapes clés de l'histoire automobile. (C1)
Objectif d'apprentissage 1.7: Ils représentent graphiquement la diversité des branches du commerce de détail et présentent les principales tâches des associations professionnelles (Ortra). (C2)

Champ d'apprentissage 2 : Connaissances de l'assortiment, des produits et des prestations Objectifs de performance plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1c; c1.ci3b; c1.ci4b
Objectif d'apprentissage 2.1: À l'aide d'une pièce détachée, ils distinguent correctement l'obligation légale de garantie, les types de garantie et les prestations de complaisance. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.2: À l'aide d'un exemple pratique, ils recherchent les directives légales relatives au châssis rabaissé et aux changements de pneumatiques et les expliquent correctement. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.3: Ils expliquent l'intérêt de la fiche de données de sécurité d'un produit toxique de manière compréhensible. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.4: À l'aide d'un exemple pratique, ils expliquent judicieusement les dangers sanitaires des produits toxiques pour les humains et l'environnement. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.5: Ils décrivent et expliquent les tâches principales des différents produits d'exploitation et expliquent correctement les indicateurs en matière de qualité et d'usage préconisé. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.6: À l'aide d'exemples, ils expliquent correctement l'usage préconisé pour différents produits d'entretien. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.7: À l'aide d'exemples, ils montrent clairement les forces et les faiblesses de leurs concurrents. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.8: À l'aide d'une story, ils exposent de manière convaincante les avantages de leurs pièces détachées et produits. (C2)

Champ d'apprentissage 3 : Écologie, durabilité et recyclage Objectifs de performance plan de formation : c1.ci4a; c2.ci1a
Objectif d'apprentissage 3.1: À l'aide d'exemples, ils expliquent correctement les principales dispositions légales et mesures de protection liées à la gestion des produits et des substances polluantes. (C2)
Objectif d'apprentissage 3.2: Ils appliquent correctement les principales dispositions légales régissant l'élimination de matériaux et de substances mises au rebut. (C3)
Objectif d'apprentissage 3.3: Ils expliquent clairement le cycle de recyclage en prenant l'exemple d'un produit disponible. (C2)
Objectif d'apprentissage 3.4: À l'aide d'un exemple, ils expliquent judicieusement les aspects positifs généraux du recyclage. (C2)
Objectif d'apprentissage 3.5: À l'aide d'un exemple, ils expliquent de manière compréhensible le concept de financement du recyclage d'un produit. (C2)
Objectif d'apprentissage 3.6: Ils expliquent de manière compréhensible l'effet de différents concepts d'entrainement sur l'environnement et le climat. (C2)

Champ d'apprentissage 4 : Technologie et technique Objectifs de performance plan de formation : c1.ci4a
Objectif d'apprentissage 4.1: Ils expliquent fondamentalement les tâches et les fonctions de systèmes et composants des groupes d'entraînement actuels. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.2: Ils montrent la distribution des forces, de la source d'entrainement à la roue et expliquent fondamentalement les fonctions des composants. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.3: Ils décrivent de manière compréhensible les tâches de la suspension, de l'amortissement et de la direction. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.4: Ils énumèrent les pièces du système de freinage et expliquent leur fonction à l'aide d'images. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.5: Ils expliquent les dimensions et les désignations de pneus et de jantes et décrivent leur structure en détail. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.6: À l'aide d'images, ils reconnaissent correctement les composants électriques du véhicule. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.7: Ils interprètent de manière compréhensible les indicateurs liés aux batteries de démarrage et aux autres accumulateurs. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.8: Ils expliquent de manière claire les avantages et les inconvénients des différents systèmes d'éclairage actuels des véhicules. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.9: À l'aide de composants et de pièces détachées, ils font la distinction entre les systèmes de la sécurité active et de la sécurité passive. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.10: Ils énumèrent les systèmes d'assistance à la conduite, de sécurité et de confort actuels et expliquent leurs intérêts pour les clients de manière compréhensible. (C2)

Champ d'apprentissage 5 : Sécurité au travail et protection de la santé Objectifs de performance plan de formation : c2.ci1a
Objectif d'apprentissage 5.1: Dans des situations d'exercice, ils appliquent correctement les directives de la protection de la santé et du travail dans la branche After-Sales Automobile. (C3)
Objectif d'apprentissage 5.2: À l'aide d'exemples pratiques, ils décrivent de manière compréhensible des mesures efficaces pour la protection anti-incendie. (C2)
Objectif d'apprentissage 5.3: Ils évaluent correctement des exemples pratiques de la branche After-Sales Automobile en lien avec la loi sur le travail et l'ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs. (C2)
Objectif d'apprentissage 5.4: À l'aide d'un exemple, ils expliquent correctement l'utilisation et la fonction de l'équipement de protection individuelle (EPI). (C2)

Champ d'apprentissage 6 : Conseils et vente Objectifs de performance plan de formation : c1.ci2b ; c1.ci3a ; c2.ci1b ; c2.ci2a ; c2.ci3a
Objectif d'apprentissage 6.1: À l'aide d'exemples, ils montrent les prestations de leur entreprise et décrivent leur intérêt pour le client de manière compréhensible. (C2)
Objectif d'apprentissage 6.2: À l'aide d'un exemple d'exercice de la branche After-Sales Automobile, ils compilent une offre pour une pièce détachée ou un produit avec compétence. (C4)
Objectif d'apprentissage 6.3: Ils conçoivent une expérience attrayante pour le client en lien avec la vente de pièces détachées. (C2)
Objectif d'apprentissage 6.4: À l'aide d'un exemple, ils élaborent un concept adapté pour une présentation saisonnière attrayante de marchandises et de produits. (C3)
Objectif d'apprentissage 6.5: Lors d'un entretien avec un client (jeu de rôles), ils utilisent efficacement les supports de vente. (C3)
Objectif d'apprentissage 6.6: Ils décrivent différentes variantes de paiement et expliquent correctement leurs avantages et inconvénients. (C2)
Objectif d'apprentissage 6.7: Dans une situation d'exercice, ils effectuent tout le processus lié à la vente de prestations de service dans la branche automobile. (C3)
Objectif d'apprentissage 6.8: À l'aide d'exemples, ils montrent de manière illustrée les possibilités de transformation et de préparation (tuning) des véhicules ainsi que les accessoires. (C2)

Champ d'apprentissage 7 : Achat de marchandises Objectifs de performance plan de formation : c1.ci4a
Objectif d'apprentissage 7.1: À l'aide d'exemples d'exercice, ils justifient en détail les directives d'entreposage de produits sensibles (par exemple avec date de péremption). (C2)
Objectif d'apprentissage 7.2: Ils décrivent clairement le processus d'achat de marchandises, de la commande à la livraison. (C2)
Objectif d'apprentissage 7.3: À l'aide d'un exemple, ils décrivent des solutions possibles judicieuses pour faire face à des incidents inattendus dans le processus de commande et de livraison. (C3)

Champ d'apprentissage 8 : Développement sectoriel et tendances Objectifs de performance plan de formation : c3.ci1a; c3.ci1b; c3.ci1c; c3.ci2a
Objectif d'apprentissage 8.1: À l'aide d'exemples, ils montrent comment ils se tiennent au courant des développements économiques de la branche After-Sales Automobile et quelles sources d'information judicieuses ils utilisent. (C2)
Objectif d'apprentissage 8.2: En se basant sur les tendances, ils détectent les changements de la branche et en déduisent des mesures judicieuses pour la mise en œuvre de nouvelles offres. (C4)
Objectif d'apprentissage 8.3: Ils évaluent les mégatendances pouvant avoir des conséquences concrètes sur la branche After-Sales Automobile. (C4)
Objectif d'apprentissage 8.4: Ils montrent différents chemins de carrière dans la vente et s'informent sur les offres de formation continue actuelles de leur association sectorielle. (C2)
Objectif d'apprentissage 8.5: Ils recherchent les tendances sur les thèmes Durabilité et Énergie et expliquent les normes et labels actuels de leur branche de manière compréhensible. (C4)
Objectif d'apprentissage 8.6: Ils reconnaissent les tendances du comportement de la société et leurs conséquences essentielles sur la branche After-Sales Automobile. (C4)
Objectif d'apprentissage 8.7: À l'aide de chiffres clés et de statistiques, ils reconnaissent les opportunités du marché et développent des idées ou concepts intéressants pour réussir à positionner leur entreprise (par exemple réseaux sociaux). (C3)
Objectif d'apprentissage 8.8: À l'aide d'exemples, ils montrent comment ils utilisent de manière ciblée les conclusions tirées de visites de salons et des informations des constructeurs dans leur quotidien professionnel dans la branche After-Sales Automobile. (C3)

3 Établissement et approbation

Le présent catalogue des objectifs d'apprentissage a été établi par la branche de formation et d'examen signataire et, conformément aux art. 25, par. 4, let. B et art. 26 par. 1 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'assistant-e du commerce de détail avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) du 18 mai 2021, approuvé par Formation du Commerce de détail Suisse (FCS), après prise de position de la commission pour le développement professionnel et la qualité dans le commerce de détail. Il se réfère au plan de formation du 18 mai 2021 sur la formation professionnelle initiale d'assistant-e du commerce de détail avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP).

Branche de formation et d'examen « After-Sales Automobile »

Berne, 15 juin 2021

Président central	Direction
Urs Wernli	Olivier Maeder

Berne, 12 juin 2020

Formation du Commerce de détail Suisse (FCS)

Le Président	Le Directeur
René Graf	Sven Sievi