



AGVS | UPSA

Auto Gewerbe Verband Schweiz

Union professionnelle suisse de l'automobile

Unione professionale svizzera dell'automobile

Formations de base dans le commerce de détail

Échange d'informations et d'expériences

Berne, le 10 mars 2023

Informations relatives au WLAN



WLAN :
mob-business



MOT DE PASSE :
30-mobilcity-30

C'est le moment d'échanger !



- Soyez les bienvenus à cette réunion attendue de longue date !
 - Vous devez avoir beaucoup de questions...
...nous avons des réponses à la plupart d'entre elles.
 - Aujourd'hui, nous voulons connaître votre avis...
...pour assurer avec vous le succès des métiers du commerce de détail.
- « Merci de votre présence. Nous nous réjouissons de passer une journée passionnante et enrichissante. »

Programme

09h00 Accueil et début de la manifestation (Andreas Billeter)

09h10 Informations sur la formation professionnelle de l'UPSA (Olivier Maeder)

09h30 Informations du commerce de détail (Andreas Billeter)

09h40 Changements importants pour les lieux de formation (Stefan Krempel)

10h05 Introduction aux travaux en groupes (Andreas Billeter)

10h20 Pause de 20 minutes

Programme

10h40 Échange d'expériences dans les groupes spécialisés

11h30 Déjeuner de réseautage

13h00 Interview des personnes en formation (Olivier Maeder)

13h20 Q&R, bilan de la journée, perspectives (Andreas Billeter)

15h00 Prise de congé / fin de la manifestation (Andreas Billeter)



AGVS | UPSA

Auto Gewerbe Verband Schweiz

Union professionnelle suisse de l'automobile

Unione professionale svizzera dell'automobile

Informations sur la formation professionnelle de l'UPSA

Olivier Maeder

Tendances en matière de carburants et d'infrastructures



Conduite autonome / systèmes d'assistance

BIMMERTODAY

**BMW GROUP.
SCHNELLE FORTSCHRITTE BEIM AUTONOMEN FAHREN.**



Fahrer

Füße weg

Hände weg

Augen weg

Aufmerksamkeit
weg

Beifahrer



keine
Unterstützung

assistiert

teil
automatisiert

hoch
automatisiert

voll
automatisiert

autonom

Mensch

Übergang der Verantwortung

Maschine

Partage / utilisation des données : Fournisseurs de mobilité



Synthèse : mobilité, technologie, évolution du marché et compétences

- **Parc automobile croissant** (voitures de tourisme en Suisse 2010 – 2022 de 4.1 à 4.7 millions)
- Changement du **comportement de mobilité** : utiliser au lieu de posséder
- Part de marché croissante des **motorisations alternatives**
- Utilisation croissante de **systèmes de conduite assistée**

Synthèse : mobilité, technologie, évolution du marché et compétences

- Effectif des garagistes de l'UPSA : env. 3 900 entreprises, stable
- Effectif du personnel : 39 000 collaborateurs, chiffre stable depuis des années → tendance à l'augmentation de la taille des entreprises
- Le garage comme prestataire de mobilité → le conseil en mobilité gagne en importance

Synthèse : mobilité, technologie, évolution du marché et compétences

- Exploiter la vente en ligne comme opportunité
 - Nouvelles compétences techniques et de conseil sur des thèmes tels que les systèmes d'assistance à la conduite et les motorisations alternatives, notamment électriques
- Personnel qualifié : orientation systématique de la formation professionnelle vers l'apprentissage tout au long de la vie**

Processus de vente automobile (effectif)

➤ Point de contact

➤ Conseil en mobilité

➤ Expérience du produit

➤ Offre

➤ Conclusion

➤ Commande

➤ Livraison


➤ Traitement ultérieur

Processus d'assistance technique, CRM et spéciaux



Yoko 



Yoko 



Yoko 



Génération Z (1995 – 2010)

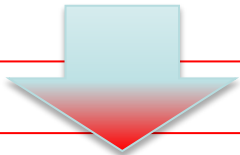
- La communauté et les valeurs sociales revêtent une importance primordiale
→ culture d'entreprise importante
- Aimer le travail et le succès
- Un feedback est souhaité
- Bonne culture de l'erreur
- Plans de développement clairs
- Options et autonomie décisionnelle attendues

Enquête auprès des jeunes diplômés → [lien 2022](#)

Qui ou qu'est-ce qui a particulièrement influencé votre choix professionnel ?

Stage de préapprentissage (73.5 %)

Discussions avec les amis, les parents, la famille



Qu'est-ce qui a été décisif pour le choix de l'entreprise formatrice ?

Ambiance dans l'entreprise / équipe

[La fascination pour l'automobile ne faiblit pas](#)

→ Article dans AI 10/2021

Domaines de compétences opérationnelles :

Quelles sont les conséquences pour notre branche ?



Domaines de compétences opérationnelles :

Quelles sont les conséquences pour notre branche ?



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



Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche

Domaines de compétences opérationnelles :

Quelles sont les conséquences pour notre branche ?



**Conception et réalisation
d'expériences d'achat**



**Gestion de magasins en
ligne**

Formation des formateurs

Gestionnaires du commerce de détail CFC « Sales Automobile & After-Sales »

Yverdon : 15.06.2023

20.06.2023

Toujours 09h00 – 16h45

metiersauto.ch >>>
powered by UPSA | AGVS

REJOINS NOTRE TEAM DES MÉTIERS DE L'AUTOMOBILE



LES MÉTIERS DE L'AUTOMOBILE ONT DE L'AVENIR



UPSA | AGVS

Union professionnelle suisse de l'automobile



AGVS | UPSA

Auto Gewerbe Verband Schweiz

Union professionnelle suisse de l'automobile

Unione professionale svizzera dell'automobile

Informations du commerce de détail

Andreas Billeter

Informations – Commerce de détail

Andreas Billeter (présidence)

Brigitte Hostettler (UPSA – admin)

Adrian Fischer (Emil Frey)

Alain Piller (ESA)

Andreas Hegg (SAG)

Stephan Dudler (Furrer Auto AG)

Marc Stettler (Emil Frey)

Marcel Hurter (Kenny's)

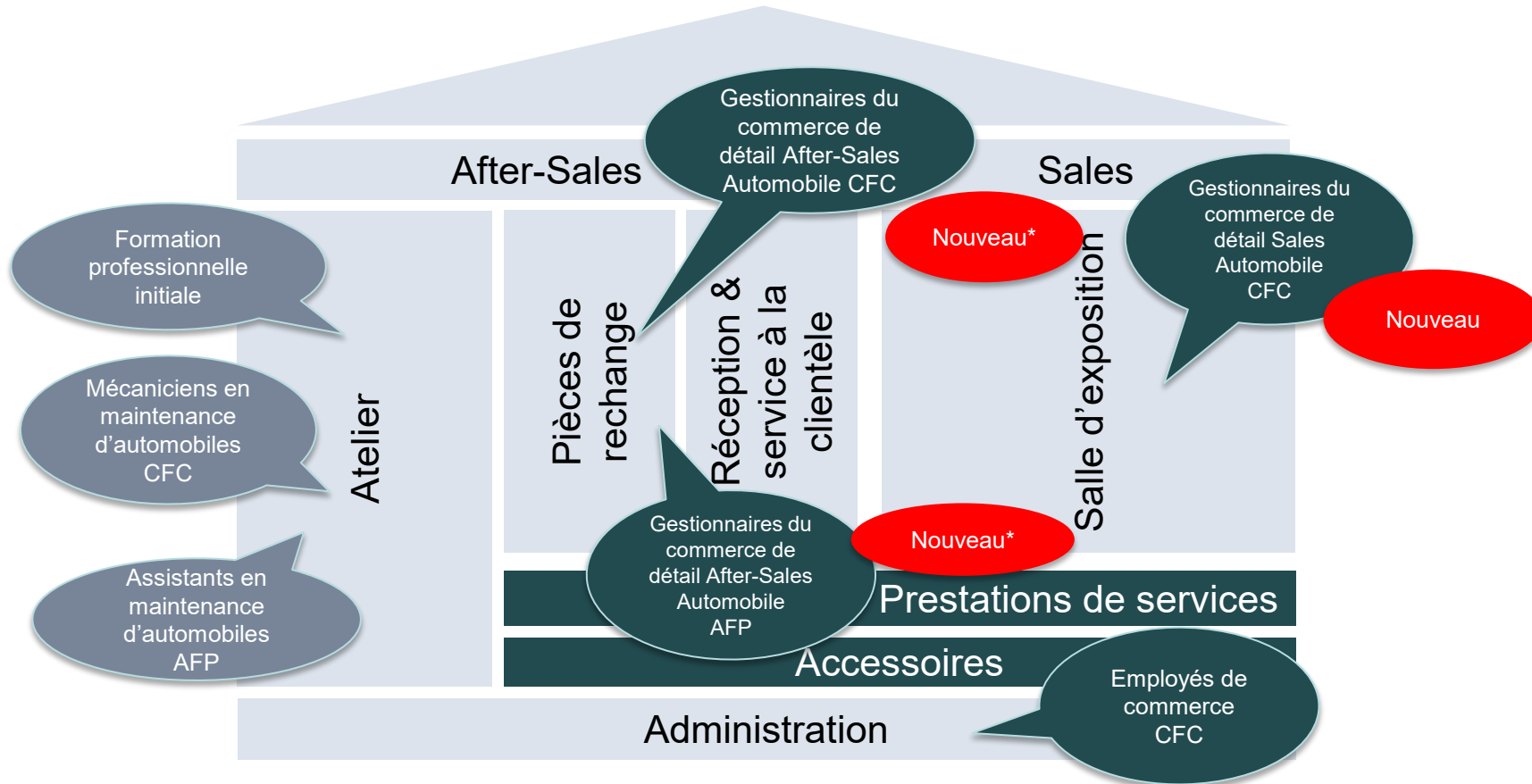
Nidhad Velagic (Rhiag-LKQ)

Philipp Hüsler (Suzuki)

Stefan Krempel (STFW)

Merci

Informations – Commerce de détail



Nouveau* = nouveau positionnement



AGVS | UPSA

Auto Gewerbe Verband Schweiz

Union professionnelle suisse de l'automobile

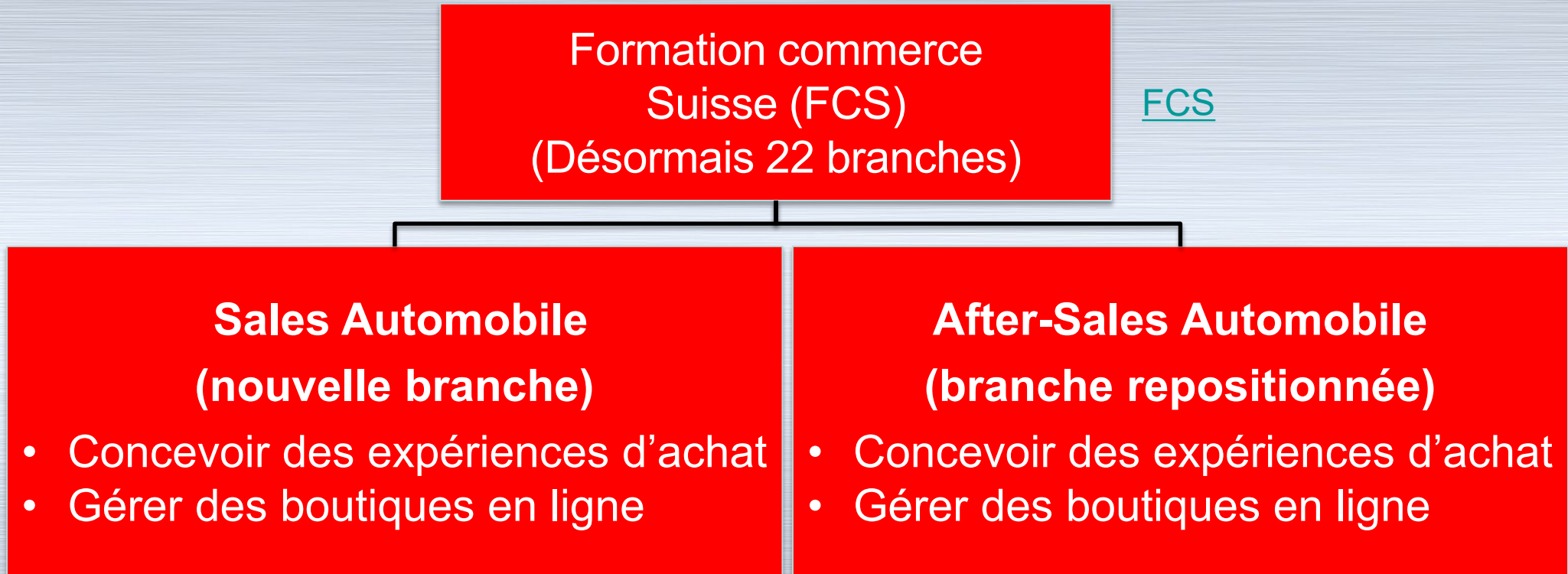
Unione professionale svizzera dell'automobile

Changements importants au niveau des lieux de formation

Stefan Krempel

mobilcity.ch

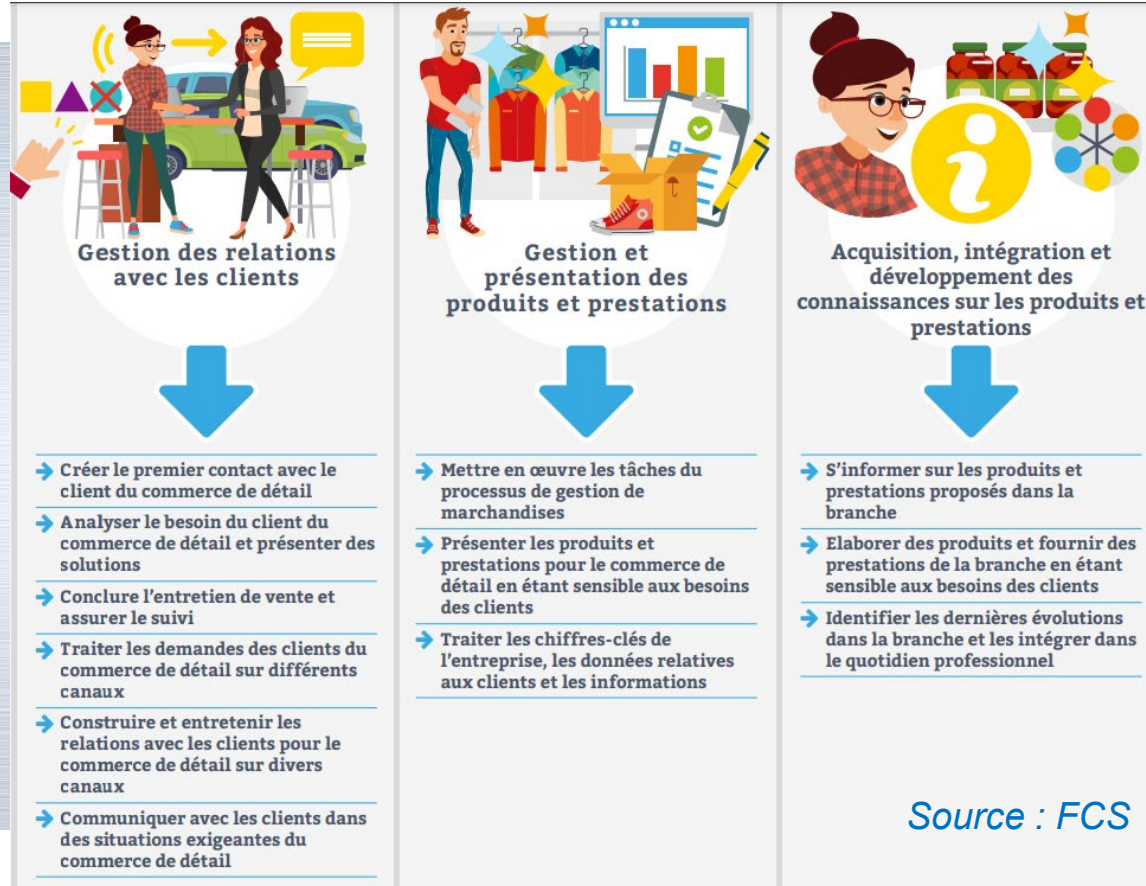
Modification du profil de la profession



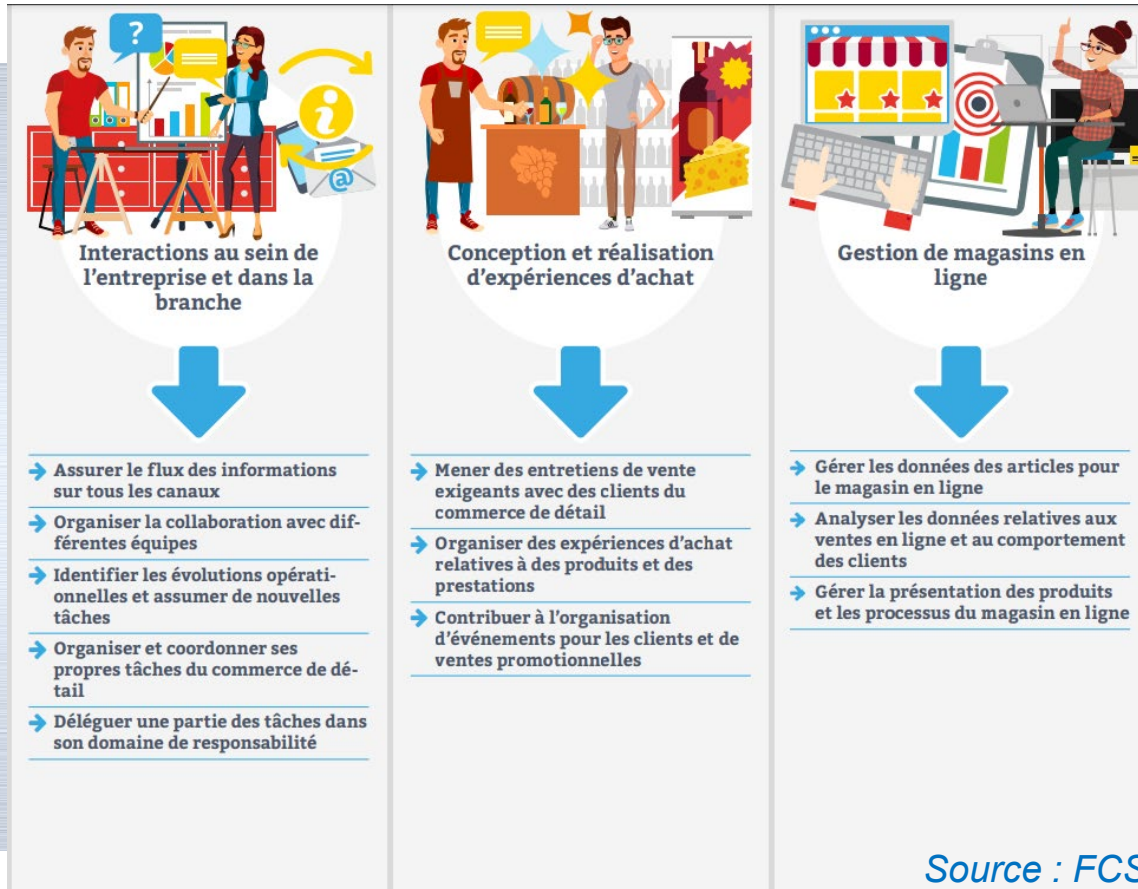
Changements pour tous les lieux de formation

- Entreprise formatrice
 - École professionnelle
 - Centres de CI
- Les nouvelles formations ont été adaptées à l'enseignement / apprentissage orienté vers les compétences opérationnelles

Compétences opérationnelles dans le commerce de détail



Compétences opérationnelles dans le commerce de détail



Aperçu de la formation de base

La base est constituée par les

- Nouvelles ordonnances de formation
- Nouveaux plans de formation

Avec orientation vers les compétences opérationnelles

Tous les contenus s'orientent toujours vers les situations de travail à maîtriser dans l'entreprise

Les formations initiales en bref

Les deux formations initiales sont

- orientées vers les compétences opérationnelles
- sont harmonisées (profil professionnel harmonisé)

CFC
nouveaux domaines spécifiques
- Conception et réalisation d'expériences d'achat
- Gestion de magasins en ligne

AFP
Langue étrangère au niveau A2 (nouveau)

Perméabilité

Base : nouveaux plans de formation (y.c. profils de qualification)

Plan de formation

Profil de qualification

Le dossier de formation favorise la coopération entre les lieux de formation

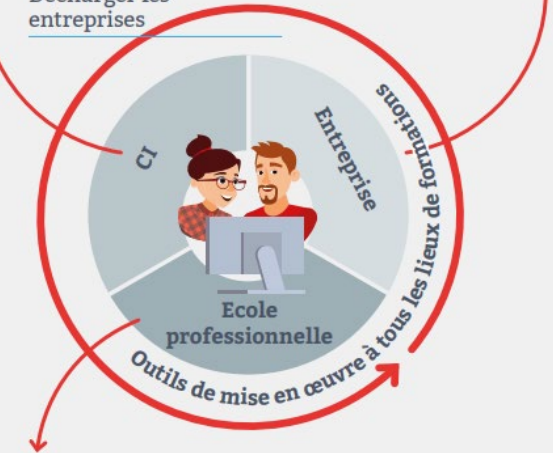
Coopération entre les lieux de formation

Les trois lieux de formation sont plus étroitement coordonnés et s'appuient les uns sur les autres.

Le dossier de formation en ligne est intégré dans les trois lieux de formation.

Le dossier de formation favorise la coopération entre les lieux de formation

cours interentreprises (CI)	Entreprise
jours CI supplémentaires	Focus : dossier de formation
Décharger les entreprises	

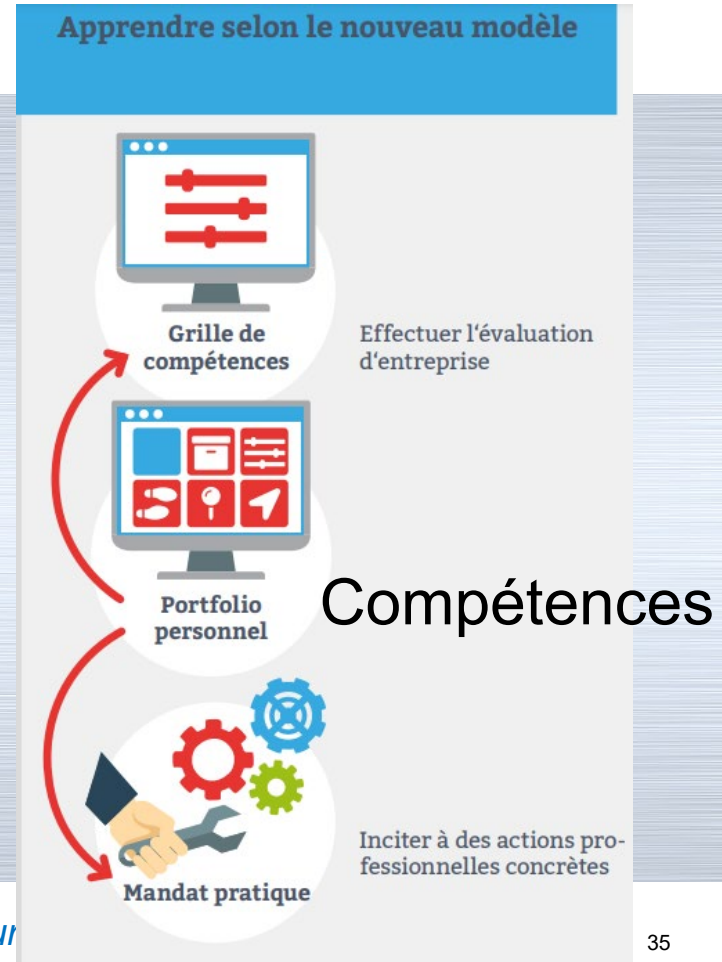


Ecole professionnelle
Domaines de compétences opérationnelles en lieu et place des branches

Apprendre dans le nouveau modèle

Nouveau dossier de formation KONVINK

Les personnes en formation effectuent des mandats pratiques dans l'entreprise et consignent les résultats de ces mandats.



Examens orientés vers les compétences opérationnelles

Procédure de qualification

Résolument orientée vers les compétences opérationnelles

Évaluation globale

Notes d'expérience des trois lieux de formation

Examen final à l'école professionnelle

Examen pratique en entreprise



Modifications / nouveautés dans la formation

- La formation se fait sans papier (*BYOD*)
- Les jours de CI ont été augmentés, l'école professionnelle (mobile) est supprimée
- Contrôle des compétences dans les CI
- Nouveaux mandats pratiques dans l'entreprise formatrice
- Moyens d'enseignement et scénarios sur Konvink

Bring Your Own Device

- La formation se fait sans papier
- Les participants apportent leur ordinateur
- Les participants reçoivent tous les documents sous forme numérique

Jours de CI

Semestre	Jours
1 ^{er} semestre	2 jours
2 ^e semestre	4 jours
3 ^e semestre	2 jours
4 ^e semestre	2 jours
5 ^e semestre	4 jours

Journées de CI Gestion de magasins en ligne

Si le contrat d'apprentissage a été signé avec la spécialisation Gestion de magasins en ligne, les 4 derniers jours de cours interentreprises au 5^e semestre sont organisés par la FCS

Grilles des CI de Suisse romandie

Semestre	Période
1 ^{er} semestre	Novembre - décembre
2 ^e semestre	Février – mars
3 ^e semestre	Septembre – octobre
4 ^e semestre	Février – mars
5 ^e semestre	Septembre – octobre

Contrôle des compétences à 3 niveaux chaque année dans le cadre des CI

Domaine d'examen	Focalisation	Valeur
Test de connaissances	Niveau	40 %
Simulation opérationnelle	Aptitudes	40 %
Évaluation tierce	Comportement / attitude	20 %

Test de connaissances

1 test par
année
d'apprentissage

- Les personnes en formation résolvent par écrit différentes épreuves ouvertes et fermées sur l'ordinateur
- La personne en formation montre qu'elle dispose des connaissances professionnelles requises dans la branche de formation et d'examen

Simulations opérationnelles

1 examen par
année
d'apprentissage

- Le point de départ est toujours un cas pratique (p. ex. vidéo d'exemple, point de départ photographique, exemple de cas écrit)
- Les exercices se concentrent soit sur la planification, soit sur la mise en œuvre

Évaluation tierce

1 évaluation par
année
d'apprentissage

- Les responsables de CI remplissent la grille de compétences (compétences sociales) selon les critères prescrits

Mandats pratiques dans l'entreprise formatrice

Mandats pratiques	Option
CFC 51 en 3 ans	Concevoir des expériences d'achat
CFC 56 en 3 ans	Gérer des magasins en ligne
AFP 26 en 2 ans	Concevoir des expériences d'achat

Champs d'apprentissage 1^{re} + 2^e année pour les CI CFC / AFP

Objectifs d'apprentissage pour les cours interentreprises (domaine de compétences opérationnelles C)

Champ d'app. 1	Connaissances de la branche et de l'entreprise
Champ d'app. 2	Connaissances des produits et des prestations
Champ d'app. 3	Écologie, durabilité et recyclage
Champ d'app. 4	Technologie et technique
Champ d'app. 5	Sécurité au travail et protection de la santé
Champ d'app. 6	Conseils et vente
Champ d'app. 7	Développement de la branche et tendances

Champs d'apprentissage 3^e année pour le CI CFC

Objectifs d'apprentissage pour les cours interentreprises (domaine de compétences opérationnelles E)

Champ d'app. 9	Entretiens avec les clients et de vente
Champ d'app. 10	Concevoir des mondes d'expériences
Champ d'app. 11	Concevoir des événements et des promotions de vente

Moyens d'enseignement sur Konvink













- Les moyens d'enseignement ont été développés sur la base de ces objectifs d'apprentissage
- Les moyens d'enseignement sont disponibles sous forme numérique sur la plateforme Konvink

Scénario sur Konvink

- L'UPSA a élaboré des scénarios pour un enseignement CI uniforme
- Les scénarios sont déduits des objectifs d'apprentissage
- Les scénarios sont disponibles sur Konvink pour les responsables de CI

La plateforme d'apprentissage

KONVINK

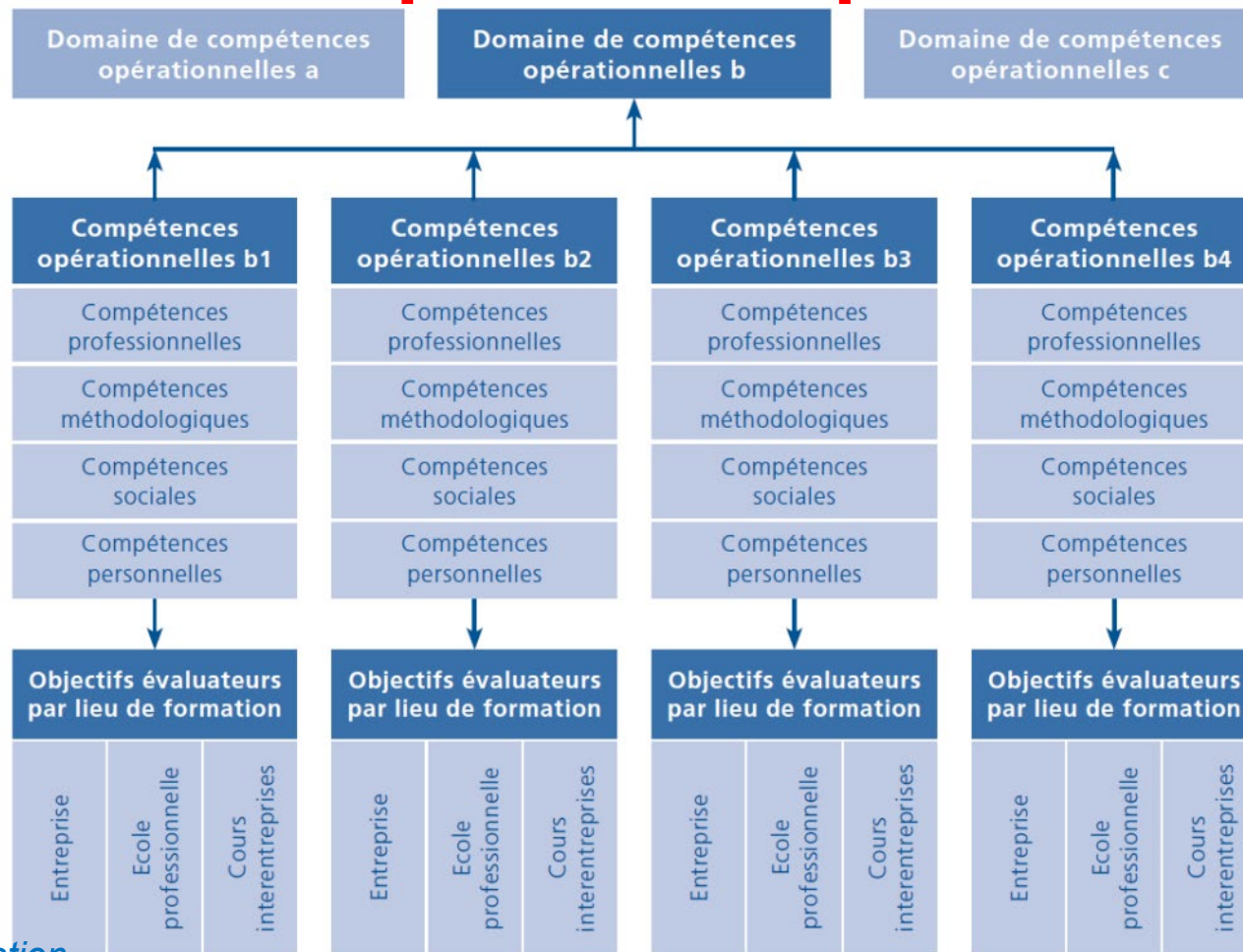
<p>Aperçu </p> <p>Que trouves-tu ici ? – Pour les personnes en formation</p> <p>Weiter</p> 	<p>Aperçu </p> <p>Qu'allez-vous trouver ici ? – Responsables de CI</p> <p>Weiter</p> 	<p>Monde de l'apprentissage </p> <p>Mes connaissances fondamentales – Sales</p> <p>Weiter</p> 
<p>Monde de l'apprentissage </p> <p>Mes connaissances fondamentales – After-Sales</p> <p>Weiter</p> 	<p>eTesting </p> <p>Centre d'E-Test</p> <p>Weiter</p> 	<p>Monde de l'apprentissage </p> <p>Mon savoir-faire « Gestion des relations avec les clients » 2ème année d'apprentissage</p> 

La coopération entre les lieux de formation



Domaines de compétences opérationnelles

a/b/c/d



Source : Plan de formation

Les quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

1. Compétence professionnelle
2. Compétence méthodologique
3. Compétence sociale
4. Compétence personnelle

La compétence professionnelle

Les personnes en formation gèrent des situations opérationnelles typiques à leur métier de manière ciblée et appropriée avec autonomie et sont en mesure d'évaluer le résultat.

La compétence méthodologique

Les personnes en formation planifient le traitement des tâches et activités professionnelles et procèdent de manière ciblée, structurée et efficace lors de leur travail.

La compétence sociale

Les personnes en formation façonnent les relations sociales et la communication qui en découle dans leur environnement professionnel avec une approche consciente et constructive.

La compétence personnelle

Les personnes en formation utilisent leur personnalité et leur attitude comme un outil important pour leurs activités professionnelles.

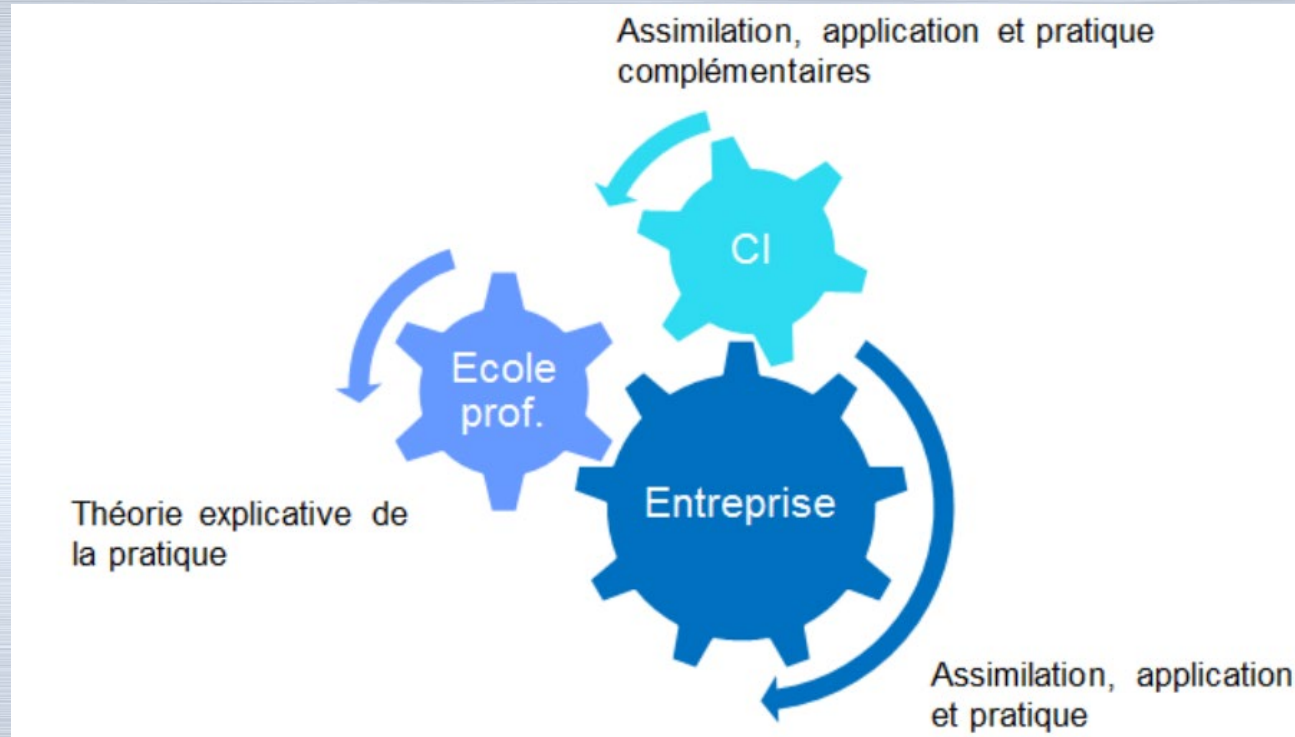
Coopération entre les lieux de formation

	1 ^{re} année d'apprentissage			2 ^e année d'apprentissage			3 ^e année d'apprentissage		
	Entreprise	EP	CI	Entreprise	EP	CI	Entreprise	EP	CI
A : Gestion des relations avec les clients									
a1 : Créer le premier contact avec le client du commerce de détail	Entreprise	EP			EP				
a2 : Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions	Entreprise	EP		Entreprise	EP				
a3 : Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi	Entreprise	EP		Entreprise	EP				
a4 : Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux				Entreprise	EP				
a5 : Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux					EP		Entreprise	EP	
a6 : Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail				Entreprise	EP		Entreprise	EP	
B : Gestion et présentation des produits et prestations									
b1 : Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises	Entreprise	EP		Entreprise	EP				
b2 : Présenter les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients	Entreprise	EP			EP				
b3 : Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations				Entreprise	EP		Entreprise	EP	
C : Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations									
c1 : S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche	Entreprise	EP	CI*		EP				
c2 : Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients	Entreprise		CI*		EP				
c3 : Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer dans le quotidien professionnel				Entreprise	EP	CI*			
D : Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche									
d1 : Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux				Entreprise	EP				
d2 : Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail	Entreprise	EP		Entreprise	EP				
d3 : Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches	Entreprise	EP		Entreprise	EP				
d4 : Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail				Entreprise	EP				
d5 : Déléguer une partie des tâches dans son domaine de responsabilité					EP		Entreprise	EP	

Légende

	<i>Entreprise (développement de savoir-faire opérationnel et de la routine)</i>		<i>EP (développement de savoir de base et des aptitudes)</i>		<i>CI (spécialisation en produits et prestations ; * selon le programme cadre CI spécifique à la branche)</i>
--	---	--	--	--	---

Interaction entre les lieux de formation



L'entreprise formatrice

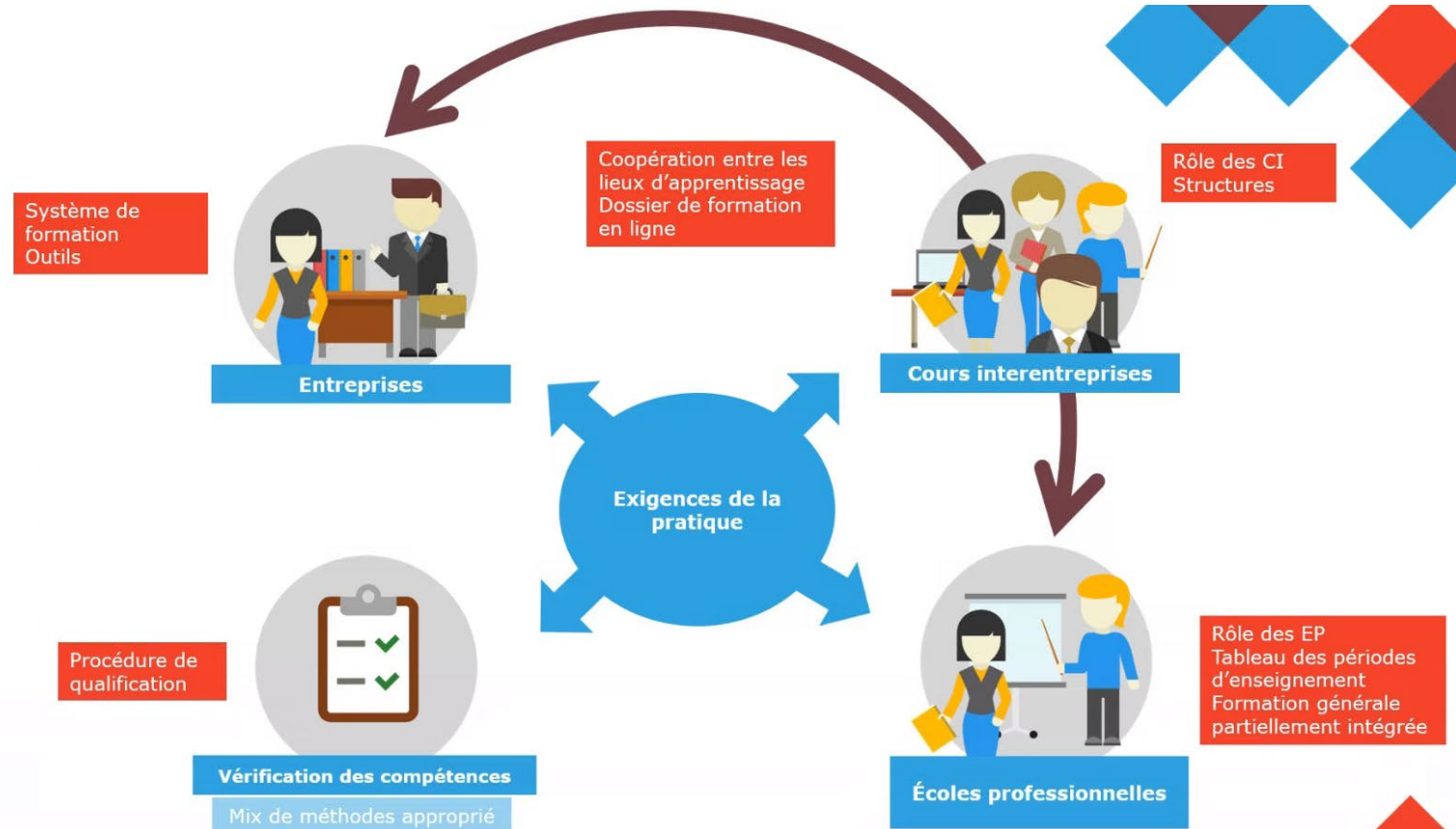
...dans le système dual, la formation à la pratique professionnelle a lieu dans l'entreprise formatrice, où les personnes en formation acquièrent les compétences pratiques du métier.

L'école professionnelle

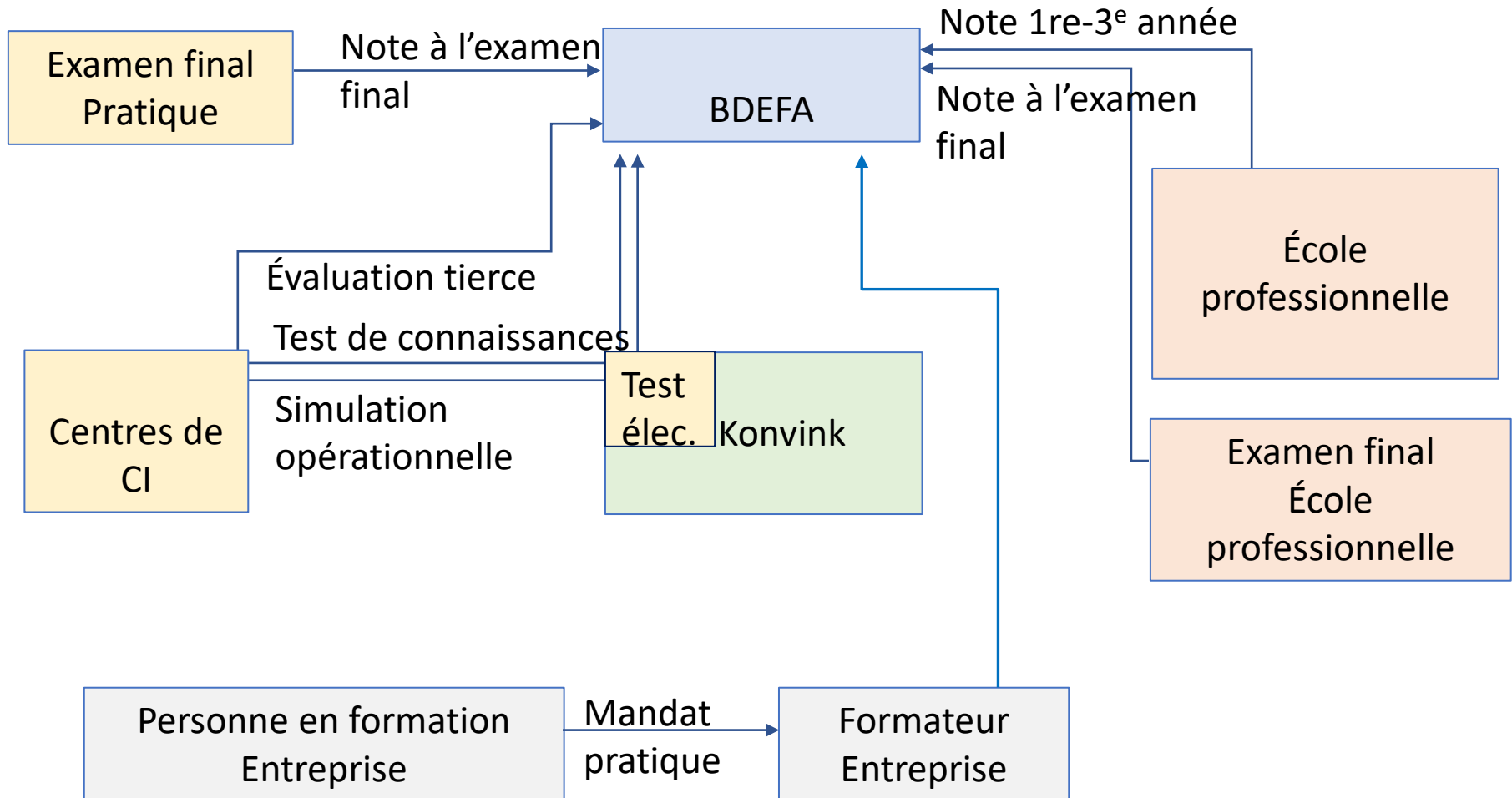
...dispense la formation scolaire, qui comprend l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et de l'éducation physique.

Les cours interentreprises

...visent l'acquisition d'aptitudes de base et complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.



Apprentissage en spirale
Plus de matières



Merci beaucoup pour votre attention

- Je suis conscient que vous avez des questions
- N'hésitez pas à faire de ces questions le thème des discussions lors des tables rondes



AGVS | UPSA

Auto Gewerbe Verband Schweiz

Union professionnelle suisse de l'automobile

Unione professionale svizzera dell'automobile

Introduction aux travaux en groupes

Andreas Billeter

Table ronde dans les groupes spécialisés

Respon-
sables
de CI

Resp. thématique :
Stefan Krempel
Traductrice
Rassemblement :
Salle 4

Formation
prof.
Sales

Resp. thématique :
Marc Stettler
Alain Piller
Rassemblement :
Salle 3

Formation
prof.
After-
Sales

Resp. thématique :
Philipp Hüsler
Traductrice
Rassemblement :
Salle 7/8/9

Experts
d'examen
Experts
d'examen
en chef

Resp. thématique :
Adrian Fischer
Nidhad Velagic
Rassemblement :
Salle 1/2

Durée 50 minutes

**De plus amples informations sont disponibles
auprès de votre responsable thématique !**

Pause





AGVS | UPSA

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

Interview des personnes en formation

Olivier Maeder

Interview

Ana Beatriz, écolière

Rabia Nur, apprentie 1^{er} année

Discussion



Historique du projet

- Nous savions que nous allions devoir faire des compromis dans le domaine de la gestion d'entreprise
- Lorsque la FCS a décidé de s'orienter vers la vente, nous avons examiné plusieurs alternatives
- Il n'y avait pas d'alternative à la proposition de Commerce de détail suisse

Historique du projet

Résumé :

Nous n'aurions plus eu de métiers dans le commerce de détail

Retours/constats – Sales

- **Processus de recrutement plus complexe** (capacité de communication, rayonnement, dynamisme, intérêt pour l'automobile, éventuellement formation déjà suivie)
- **Plan de rotation à 360 degrés Vue du garage** (aperçu de tous les départements, entrepôt de pièces détachées, service à la clientèle, marketing, vente, mise à disposition)

Retours/constats – Sales

- **Konvink** (ignorance due aux cours manquants, comparaison avec l'école, n'est parfois pas utilisé à l'école, comparaison des notes avec les CI, l'école et l'entreprise formatrice)
- **Complexité de la matière dans le domaine des véhicules utilitaires** (très technique, lois, structures compliquées)

Retours/constats – After-Sales

Généralités

L'abolition des connaissances générales de la branche a été votée par décision majoritaire de toutes les branches

- L'entreprise a l'obligation de transmettre ce savoir
 - Possibilité de cours supplémentaires à l'étude
 - L'option de mise à disposition des documents de la formation doit être discutée

Retours/constats – After-Sales

Konvink

- Pas de visibilité sur ce que fait la personne en formation
 - Le contenu de l'école professionnelle est visible

Structure compliquée

- Beaucoup de choses seraient possibles, mais doivent être explorées
- Formation souhaitée pour les entreprises et les personnes en formation

Retours/constats – After-Sales

Organisation

Des discussions régulières avec les personnes en formation aident à l'accompagnement et donnent un contrôle

Retours/constats – After-Sales

École professionnelle

Certaines écoles professionnelles ne travaillent pas avec KONVINK

Au sein des écoles professionnelles, les enseignants travaillent parfois différemment

Retours/constats – CI

Expériences lors de l'utilisation des scénarios et des moyens d'enseignement

Au début, il était difficile de s'y retrouver, mais une fois que l'on a compris le système, c'était facile. Beaucoup de documents – directives, scénario, moyens d'enseignement – au début, il est difficile de tout gérer.

Retours/constats – CI

Expériences lors de l'utilisation des scénarios et moyens d'enseignement

Question des centres de CI sur le niveau / la profondeur des niveaux K dans les domaines thématiques

Gestion du temps, combien de temps pour quel thème, difficile de décider à quelle profondeur aller en tant que responsable de CI et ce qu'il faut sélectionner

Retours/constats – CI

Expériences lors de l'utilisation des scénarios et des moyens d'enseignement

Différences entre les moyens d'enseignement et le scénario, il y avait en partie plus d'informations dans les moyens d'enseignement que dans le scénario

La personne en formation doit-elle aussi recevoir quelque chose à faire en étude individuelle à la maison ?

Retours/constats – CI

Expériences lors de l'utilisation des scénarios et des moyens d'enseignement

Qu'est-ce qui doit être confié aux personnes en formation en étude individuelle, qu'est-ce qui doit être traité en classe ? Définir des priorités a été un défi, surtout en ce qui concerne le champ d'apprentissage 4

Retours/constats – CI

Expériences lors de l'utilisation des scénarios et des moyens d'enseignement

Communication entre le formateur et le responsable de CI / centre de CI. Le flux d'informations doit être amélioré, il faut des informations sur ce que font les personnes en formation dans les CI

Comment les formateurs doivent-ils préparer les personnes en formation pour les CI ?

Retours/constats – CI

Expériences lors de l'utilisation des scénarios et des moyens d'enseignement

Information : accessibilité des enseignants en tant que coaches, les personnes en formation peuvent contacter directement les enseignants en cas de questions lorsqu'ils apprennent de manière autonome, même s'ils sont à la maison.

Retours/constats – CI

Expériences lors de l'utilisation des scénarios et des moyens d'enseignement

On souhaite que l'UPSA publie sur Internet le plan de formation, les objectifs d'apprentissage et les informations sur les lieux de formation. La planification doit être améliorée.

Retours/constats – CI

Expériences pendant l'enseignement

Échange entre les responsables de CI et les formateurs – la possibilité de communiquer sur Konvink serait une bonne chose.

Améliorer la communication avec les personnes en formation, aborder la possibilité de s'adresser directement aux personnes en formation via Konvink, exemple de Sephir

Retours/constats – CI

Expériences pendant l'enseignement

On souhaite que l'UPSA publie sur Internet le plan de formation, les objectifs d'apprentissage et les informations sur les lieux de formation. La planification doit être améliorée.

Retours/constats – Experts d'examen

Le bilinguisme n'est pas une condition préalable à la fonction d'expert d'examen dans notre branche

Seules les **épreuves non réussies** doivent être répétées

Merci beaucoup pour votre engagement !



« Nous sommes ravis de votre participation et nous réjouissons d'ores et déjà de collaborer ensemble à l'avenir »