

«Nous devons préparer les apprentis et apprenties à gérer les changements»

La transition numérique change le monde du travail et donc la formation professionnelle, ce qui pose des défis pour deux des trois apprentissages les plus prisés: employé-e de commerce et gestionnaire du commerce de détail. De quoi est fait leur avenir? Les représentants des organismes responsables de ces deux professions, Roland Hohl (employé-e de commerce) et Sven Sievi (gestionnaire du commerce de détail), se sont confiés à la Lettre sur la formation professionnelle.*

ROLF MARTI

Commençons par la question cruciale: y aura-t-il encore des employés et employées de commerce et des gestionnaires du commerce de détail dans vingt ans?

S. S.: oui, mais le métier sera différent. Le commerce de proximité et le commerce en ligne croissent en parallèle. Ainsi, les futurs gestionnaires du commerce de détail devront maîtriser les deux domaines et pouvoir interagir avec la clientèle sur tous les canaux.

R. H.: il existera aussi toujours des employés et employées de commerce, mais moins dans l'administration et plus dans la gestion des interfaces. Les employés et employées de commerce de demain feront face à des formes de travail et d'organisation souples, interagiront dans un environnement de travail interconnecté et travailleront avec les nouvelles technologies.

La transition numérique met vos secteurs professionnels en péril: pensons par exemple aux guichets virtuels, aux processus de commande automatisés, aux achats en ligne et au selfscanning. Sincèrement, il reste de moins en moins de travail pour les employés et employées de commerce et pour les gestionnaires du commerce de détail.

S. S.: notre analyse du secteur professionnel montre que ce sont principalement les champs d'activité qui vont changer; le numérique et l'orientation client gagneront en importance. Les gens vont davantage sur Internet, mais recherchent en parallèle une



Roland Hohl: «On ne sait pas exactement à quoi ressemblera nos secteurs dans vingt ans.»

expérience de vente dans les commerces traditionnels. Le shopping doit procurer du plaisir. Les futurs gestionnaires du commerce de détail auront donc pour mission de créer des expériences d'achat dans les commerces traditionnels.

R. H.: notre analyse du secteur professionnel montre aussi que les employés et employées de commerce ne manqueront pas de travail. Les tâches routinières vont disparaître en raison de la transition numérique, mais elles seront remplacées par des tâches communicationnelles et organisationnelles. De manière générale, on peut dire que les exigences en termes de niveau de formation et d'expérience professionnelle augmentent, en parallèle à d'autres grandes tendances.

Qu'est-ce que cela signifie pour la formation professionnelle?

R. H.: nous ne savons pas exactement à quoi ressembleront nos secteurs dans vingt ans. C'est pourquoi nous devons en pre-

mier lieu préparer les apprentis et apprenties à gérer les changements et à apprendre tout au long de leur vie.

S. S.: nous devons leur transmettre les capacités nécessaires pour mettre à profit leurs expériences pratiques dans de nouvelles situations de travail et pour acquérir seuls de nouvelles compétences. Pour ce faire, nous leur transmettons des compétences opérationnelles axées sur l'avenir.

Qu'entend-on par «compétences opérationnelles axées sur l'avenir» (voir aussi l'encadré)?

S. S.: laissez-moi vous donner un exemple. Les gestionnaires du commerce de détail ont besoin de compétences médiatiques car de plus en plus d'étapes du processus de vente se déroulent de manière numérique. Il ne s'agit pas en premier lieu de familiariser les apprentis et apprenties avec des programmes informatiques spécifiques, mais de leur faire comprendre comment fonctionnent les médias numériques



Sven Sievi: «Au final, nos réformes sont plutôt une évolution qu'une révolution.»

dans le processus de vente et comment les utiliser. Ils pourront recourir à de telles compétences tout au long de leur carrière.

R. H.: cela implique que l'entreprise formatrice, le centre de cours interentreprises (CIE) et l'école professionnelle doivent collaborer plus étroitement et mieux qu'aujourd'hui et que l'école et le centre CIE soutiennent de manière optimale l'acquisition des compétences transmises au sein de l'entreprise.

Que pensent les entreprises formatrices de vos projets de réforme?

R. H.: l'accent mis sur les compétences opérationnelles rend la formation plus pratique. Les entreprises formatrices ont donc un avis positif sur la réforme. Nombre d'entre elles aimeraient même que cela aille plus vite. Il est toutefois crucial que nous ne mettions pas en danger le bon rapport coûts-utilité qui existe actuellement et que nous développiions des outils de mise en œuvre éprouvés pour les entreprises

afin qu'ils soutiennent l'acquisition des compétences de manière ciblée.

Qu'en est-il des écoles professionnelles: sont-elles de la partie?

S. S.: ce sont elles qui sont le plus touchées par l'accent mis sur les compétences opérationnelles car, à l'avenir, l'enseignement ne sera plus divisé en branches. Le savoir sera transmis sur la base des compétences opérationnelles définies. Les langues seront par exemples enseignées dans le cadre du domaine de compétences opérationnelles relatif au développement de la relation-client. Les enseignants et enseignantes devront donc davantage collaborer de manière interdisciplinaire, ce qui implique qu'ils y soient formés. Nous remarquons aussi que les écoles font preuve d'une grande ouverture. Au final, nos réformes sont plutôt une évolution qu'une révolution.

Revenons au début de notre conversation: que dites-vous aux parents qui hésitent

à conseiller un apprentissage d'employé-e de commerce ou de gestionnaire du commerce de détail à leurs enfants?

S. S.: le commerce de détail met l'être humain au centre et cela ne va pas changer. Les personnes qui effectuent une formation professionnelle initiale dans notre secteur s'entraînent tous les jours à interagir avec autrui et à travailler en équipe. Ces compétences clés constituent une bonne base pour n'importe quelle évolution professionnelle.

R. H.: dans le cadre de la formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce, nous préparons les apprentis et apprenties à affronter les changements qui s'opèrent dans l'économie et la société. Peu importe de quoi l'avenir sera fait, les employés et employées de commerce sont prêts.

*) Roland Hohl est le président de la Conférence suisse des branches de formation et d'examen commerciales (CSBFC)

**) Sven Sievi est le directeur de Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS)

Compétences opérationnelles

Les compétences sont des capacités fondamentales à maîtriser de nouvelles situations imprévisibles et dynamiques et à agir activement (d'après la définition des professeurs John Erpenbeck et Volker Heyse).

Les projets «vente 2022+» et «Employé-e-s de commerce 2022» ont pour objectif général d'axer systématiquement la formation sur les compétences opérationnelles. Cela implique:

- de promouvoir les compétences transversales de manière systématique;
- de donner aux apprentis et apprenties les capacités nécessaires pour agir en toute autonomie et de manière réfléchie et pour apprendre tout au long de leur vie;
- de donner aux apprentis et apprenties les capacités nécessaires pour utiliser leurs compétences professionnelles dans différentes situations;
- de préciser le rôle de chaque lieu de formation en ce qui concerne l'acquisition des compétences.

Etat d'avancement des projets de réforme

Jusqu'à présent, de nouveaux profils de qualification ont été définis dans le cadre des projets «vente 2022+» et «Employé-e-s de commerce 2022». Ils décrivent les compétences opérationnelles à acquérir, la structure de la formation et la procédure de qualification pour les deux professions. Actuellement, les objectifs de prestations pour tous les lieux de formation sont en cours d'élaboration. Les stratégies d'information et de formation sont développées en parallèle et la mise en œuvre des nouveautés sur les trois lieux de formation est en préparation.

Après la procédure de consultation interne (en juin 2020 pour la profession de gestionnaire du commerce de détail et en octobre 2020 pour la profession d'employé-e de commerce), les documents concernant les formations seront finalisés et soumis au Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) pour qu'il donne son avis. Les nouvelles formations professionnelles initiales seront introduites à la rentrée 2022.

www.bds-fcs.ch > vente 2022+
www.csbfch.ch > Informations spécialisées > Employé-e-s de commerce 2022