

SÉANCE PARENTS-FORMATEURS

Gestionnaires du commerce de détail

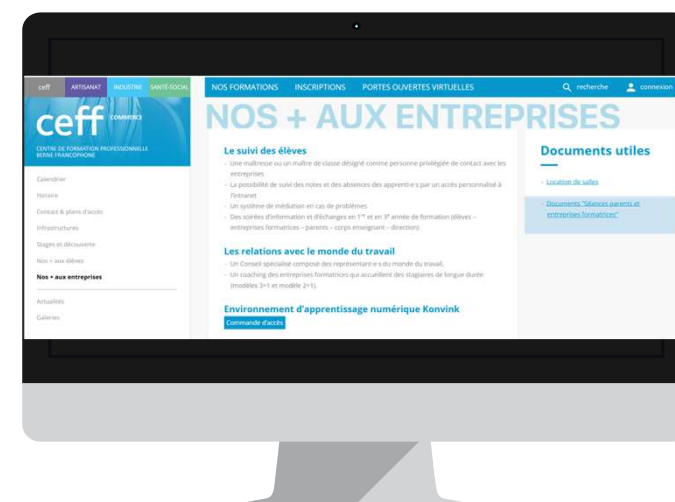
NOVEMBRE 2025



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



DÉROULEMENT DE LA SÉANCE

- Présentation du corps enseignant – [Seraina Zoppi](#)
- Introduction et présentation – [Seraina Zoppi](#)
 - Présentation du ceff COMMERCE
 - Fonctionnement du ceff COMMERCE
 - Gestion des notes et bulletins – Intranet
 - Autres activités
 - Coûts
- Présentation des formations GDE/ADE – [Mario Bernasconi](#)
 - Présentation du contenu de la formation scolaire
 - Supports de cours – BYOD – KONVINK
 - Procédures de qualification

Corps enseignants

- Mario Bernasconi
 - Responsable de filière et enseignant des aspects légaux et économiques
 - Master en Gestion / DAS en management de la durabilité
 - Expérience en finance et en vente B2B
- Anabela Pasquier
 - Enseignante de vente spécialisée (relation clients)
 - Formatrice d'adulte et coach certifié
 - 30 ans d'expérience du commerce de détail, dont 12 ans gérante
- Lucie Piccinni
 - Enseignante de langue et médiatrice scolaire (CAS)
 - Licence en langue française / Master en Supervision / CAS APP (analyse de la pratique professionnelle)
 - Responsable du portfolio



Corps enseignants

- Faozia Naseri
 - Enseignante de langue
 - Master en communication
- Monica Pires
 - Enseignante de langues étrangères
 - Master en langue et littérature allemande et anglaise
- Vanessa Houlmann
 - Enseignante de vente spécialisée (présentation des marchandises)
 - Visual assistante manager chez Manor
 - CFC GCD et CFC Polydesigner 3D

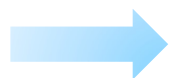
Corps enseignants

- Nicolas Bangerter
 - Enseignant de sport et d'environnement
 - Master en Sport et Géographie
- Nathalie Grüning
 - Enseignante de bureautique
 - 30 ans d'expérience dans la formation des employés de commerce

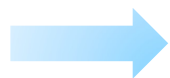




/ COMMUNICATION L'INTRANET /



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

Horaire & Calendrier

Recherche de documents

Infrastructure

Marketing

Service Informatique

Service pédagogique et didactique

Bonjour Joëlle exemple COD1_D3B

Accueil

CPNET 4.3i

Communications 2

Ressources humaines	Mise au concours : 4 places pour l'admission d'employée ou employé de commerce CFC	13.09.2023	LWE
Ressources humaines	Mise au concours : 2 places pour l'admission d'agente ou agent 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

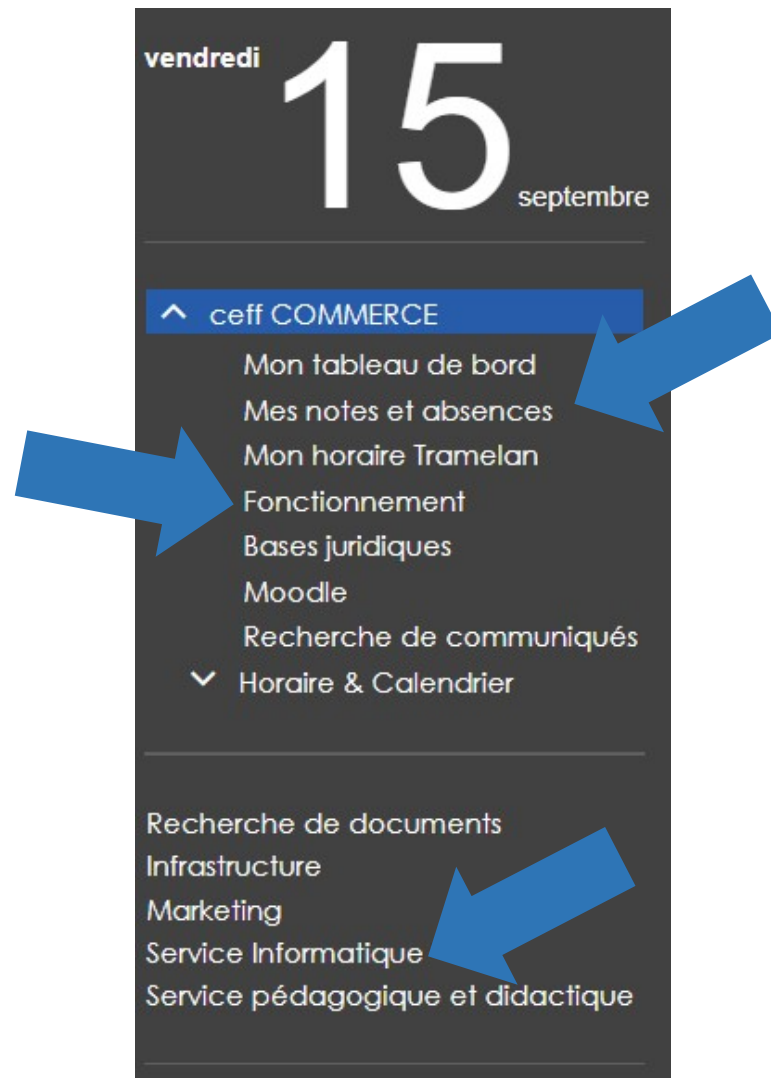
Service pédagogique et didactique



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					

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

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



Fonctionnement COMMERCE élèves

Modifié par [Chanel Mac](#) le 2024/08/15 14:41

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	Vert	Vert	Vert	Vert	Vert
12.09.11 - 16.09.11	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge
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	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge
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

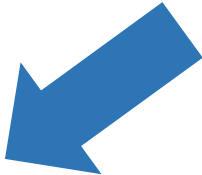
6. Les absences non justifiées dans les délais
restent « rouge » → report dans le bulletin

Fonctionnement COMMERCE élèves

Modifié par [Chanel Mac](#) le 2024/08/15 14:41

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'auto-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.



À 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)]
			☐ Journée entière
			☐ Journée entière
			☐ 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)
		☐ Elève majeur	
Préavis de l'entreprise formatrice ou du référent de stage			
Nom et prénom / Titre	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
☐ accepté ☐ 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

Ne pas oublier de faire la démarche pour annoncer les absences dues aux cours interentreprises !

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					

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

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



BULLETINS SEMESTRIELS

Bulletin envoyé à l'élève

→ 1 exemplaire envoyé à l'entreprise formatrice

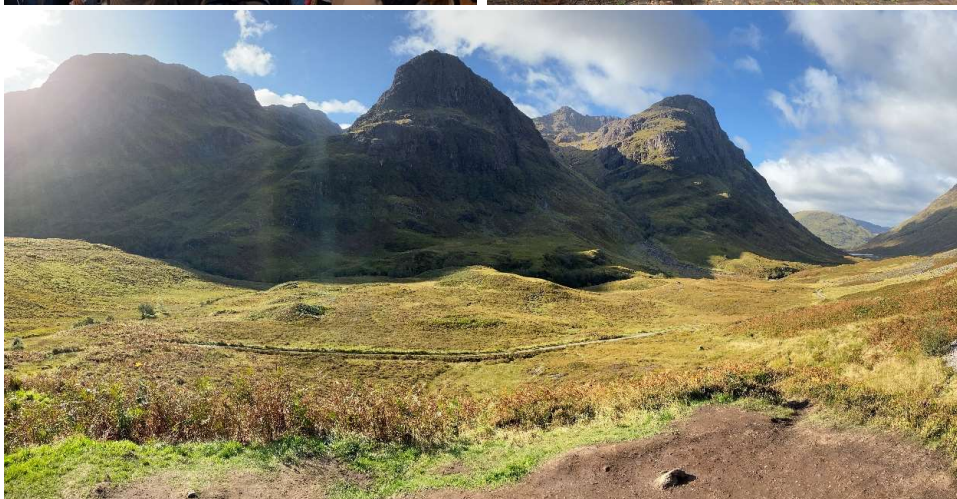
Formation : Gestionnaire du c
Année d'étude : 1
Semestre : 1
Année scolaire : 2022/2023
Système : Dual

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 Allemagne
- En 2^e année d'apprentissage (printemps)
- 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

JOURNÉE SPORTIVE

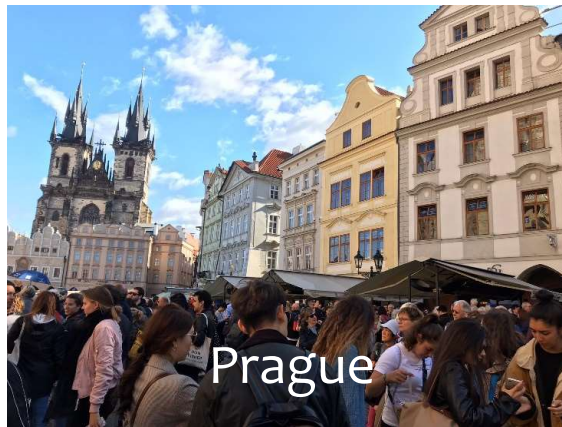


VOYAGE D'ÉTUDES

- 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
- 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

4 domaines de compétences opérationnelles



+ CULTURE GÉNÉRALE, PORTEFOLIO ET BUREAUTIQUE

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...

But : Constituer un dossier de formation complet, sur une plateforme unique pour tous les lieux de formation

Éléments importants pour l'apprenti : remplir régulièrement (6 mois) une auto-évaluation à l'aide de la grille de compétences

Éléments importants pour l'employeur : effectuer une évaluation externe et prévoir un entretien de qualification (1 fois par an)

PROCÉDURE DE QUALIFICATION

Note d'expérience - Ecole – connaissances profs 50 % - CIE 25 % - Entreprise 25 %	30 %
Travail pratique (TPP) - Examen pratique dans l'entreprise formatrice (90')	30 %
Connaissances professionnelles - 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

- Notes d'école
- Travail personnel (TPA)
- Examen oral (30')

	Position 1 DCO A : Gestion des relations avec les clients (50 %)	Position 2 DCO B : Gestion et présentation des produits et prestations (25 %)	Position 3 DCO D : Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche (25 %)
À l'oral	Analyse d'entretien (20 minutes) Jeu de rôles (langue étrangère) (20 minutes)	Situation critique déterminante pour le succès (10 minutes)	Situation critique déterminante pour le succès (10 minutes)
À l'écrit	Simulation pratique (20 minutes)	Simulation pratique (20 minutes)	Simulation pratique (20 minutes)

		Position 1 DCO A : Gestion des relations avec les clients (50 %)	Position 2 DCO B : Gestion et présentation des produits et prestations	Position 3 DCO D : Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche
À l'oral		Analyse d'entretien (20 minutes)	Visualisation d'une vidéo d'entretien de vente et détection des bonnes pratiques et des erreurs du vendeur ou de la vendeuse	que détermi- le succès ites)
		Jeu de rôles (langue étrangère) (20 minutes)		
À l'écrit		Simulation pratique (20 minutes)	Simulation pratique (20 minutes)	Simulation pratique (20 minutes)

Visualisation d'une vidéo d'entretien de vente et détection des bonnes pratiques et des erreurs du vendeur ou de la vendeuse

Examen centralisé

	Position 1 DCO A : Gestion des relations avec les clients (50 %)	Position 2 DCO B : Gestion et présentation des produits et prestations (25 %)	Position 3 DCO D : Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche (25 %)
À l'oral	Analyse d'entretien (20 minutes)	Entretien de vente en langue étrangère Préparé par l'école professionnelle	que détermi- r le succès utes)
À l'écrit	Jeu de rôles (langue étrangère) (20 minutes)		Simulation pratique (20 minutes)
	Simulation pratique (20 minutes)	Simulation pratique (20 minutes)	Simulation pratique (20 minutes)

	Position 1 DCO A : Gestion des relations avec les clients (50 %)	Position 2 DCO B : Gestion et présentation des produits et prestations (25 %)	Position 3 DCO D : Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche (25 %)
À l'oral	Analyse d'entretien (20 minutes) Jeu de rôles (langue étrangère) (20 minutes)	Situation critique déterminante pour le succès (10 minutes)	Situation liée à la gestion des marchandises Examen centralisé
À l'écrit	Simulation pratique (20 minutes)	Simulation pratique (20 minutes)	Simulation pratique (20 minutes)

	Position 1 DCO A : Gestion des relations avec les clients (50 %)	Position 2 DCO B : Gestion et présentation des produits et prestations (25 %)	Position 3 DCO D : Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche (25 %)
À l'oral	Analyse d'entretien (20 minutes) Jeu de rôles (lang étrangère) (20 minutes)	Situation liée à la collaboration et l'organisation interne Examen centralisé	Situation critique déterminante pour le succès (10 minutes)
À l'écrit	Simulation pratique (20 minutes)	Simulation pratique (20 minutes)	Simulation pratique (20 minutes)

		Position 1 DCO A : Gestion des relations avec les clients (50 %)	Position 2 DCO B : Gestion et présentation des produits et prestations (25 %)	Position 3 DCO D : Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche (25 %)
À l'oral		Analyse d'entretien (20 minutes)	Communication écrite avec un client en langue étrangère Examen centralisé	Situation critique déterminante pour le succès (10 minutes)
		Jeu de rôles (langue étrangère) (20 minutes)		
À l'écrit		Simulation pratique (20 minutes)	Simulation pratique (20 minutes)	Simulation pratique (20 minutes)

	Position 1 DCO A : Gestion des relations avec les clients (50 %)	Position 2 DCO B : Gestion et présentation des produits et prestations (25 %)	Position 3 DCO D : Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche (25 %)
À l'oral	Analyse d'entretien (20 minutes) Jeu de rôles (langue étrangère) (20 minutes)	Situation de traitement des données et chiffres d'entreprise Examen centralisé	Situation critique déterminante pour le succès (10 minutes)
À l'écrit	Simulation pratique (20 minutes)	Simulation pratique (20 minutes)	Simulation pratique (20 minutes)

	Position 1 DCO A : Gestion des relations avec les clients (50 %)	Position 2 DCO B : Gestion et présentation des produits et prestations (25 %)	Position 3 DCO D : Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche (25 %)
À l'oral	Analyse d'entretien (20 minutes) Jeu de rôles (langue étrangère) (20 minutes)	Priorisation des tâches dans une situation donnée Examen centralisé	
À l'écrit	Simulation pratique (20 minutes)	Simulation pratique (20 minutes)	Simulation pratique (20 minutes)

ÉCHÉANCIER 2025 - 2026



ECHÉANCIER FIN D'ANNÉE SCOLAIRE



- **JANVIER 2026** *Programme prov. des examens sur Intranet*
- **DÉBUT MAI 2026** *Distribution du programme détaillé des examens*
- **MAI 2026** *Examens de culture générale anticipés*
- **27 MAI 2025** *dernier jour d'école pour les 3^e années*
- **1-2 JUIN 2026** *Examens oraux «école»*
- **3 JUIN 2026** *Examens écrit «école»*
- **26 JUIN 2026 À 19H30** *Homologation des résultats – Affichage des résultats à l'école – Publication sur Intranet*
- **2 JUILLET 2026 À 15H30** *Cérémonie de remise des titres – Marelle (Tramelan)*

PLUS D'INFORMATIONS

- ➔ Programme des examens – directives (mai)
- ➔ Liste des moyens auxiliaires autorisés (mai)

Info sur

- ➔ www.ceff.ch
- ➔ www.bds-fcs.ch



➡ Sur Intranet – documents utiles – Élèves



PROCÉDURE DE QUALIFICATION

Besoin d'informations supplémentaires ?



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

A L'ÉCOUTE DE VOS QUESTIONS

