



Formation du Commerce de Détail Suisse FCS et ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss

RÈGLEMENT

concernant

l'examen professionnel de Spécialiste du e-commerce

de

(système modulaire avec examen final)

Vu l'art. 28, al. 2, de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle, l'organe responsable au sens du ch. 1.3 arrête le règlement d'examen suivant :

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 But de l'examen

L'examen professionnel fédéral a pour but de vérifier de manière exhaustive si les candidats ont acquis les compétences nécessaires pour exercer de manière responsable une activité professionnelle exigeante.

1.2 Profil de la profession

1.21 Domaine d'activité

Les spécialistes du e-commerce créent, exploitent et développent des boutiques en ligne, respectivement d'une plateforme digitale pour la vente de services ou de produits. Ils dirigent des projet e-commerce et collaborent avec les équipes de divers projets. En collaboration avec leur équipe, ils se chargent de l'optimisation de la présentation digitale des produits, en tenant compte, du processus d'achat des clients. Ils réalisent des activités marketing dans la boutique en ligne et sur la plateforme digitale.

Les spécialistes du e-commerce interagissent activement avec des secteurs clés, particulièrement la logistique, le Category Management et d'autres canaux de distribution (Omnicanal). Ils participent activement à l'élaboration de structures et de processus de la boutique en ligne, respectivement d'une plateforme digitale. En parallèle, ils développent un réseau, aussi bien sur le lieu de travail, que sur le marché

en ligne. Ils continuent à approfondir leurs connaissances dans le domaine du marché en ligne et sont à l'affût des nouveaux trends et développements du marché.

1.22 Principales compétences opérationnelles

Les spécialistes du e-commerce soutiennent la mise en place et le développement d'une boutique en ligne, respectivement d'une plateforme digitale. En partant du point de vue de la clientèle, ils testent régulièrement des mises à jour de la boutique en ligne, respectivement d'une plateforme digitale

Les spécialistes du e-commerce sont responsables de l'optimisation de la présentation des produits dans la boutique en ligne, respectivement d'une plateforme digitale. Pour se faire, ils planifient, coordonnent et contrôlent la mise en place des données des articles (texte, image, vidéo). Ils effectuent des contrôles réguliers garantissant que les informations des produits, sous leur responsabilité, soient correctement présentés et mis à jour de manière continue.

Les spécialistes du e-commerce analysent régulièrement le comportement de la clientèle, font des statistiques et présentent leurs résultats à leur supérieur. Ils participent activement au développement et à l'amélioration de l'expérience client et assurent un processus de vente numérique efficace.

Les spécialistes du e-commerce mettent en place des campagnes marketing et des offres publicitaires sur la boutique en ligne, respectivement d'une plateforme digitale. Ils analysent les retombées de ces actions et présentent les résultats à leur supérieur.

Les spécialistes du e-commerce coordonnent leurs activités avec les responsables internes et externes. En collaboration avec la logistique, ils coordonnent les processus logistiques et les services de livraisons et se concertent régulièrement sur les capacités des ressources. Ils fournissent au Category Management des informations pertinentes sur la base de leurs analyses des besoins des clients et se consultent régulièrement sur les nouvelles idées de produits, la conception de la gamme de produits ou le regroupement des articles. En collaboration avec des représentants d'autres canaux de distributions, ils définissent de nouvelles possibilités de circuit de distribution.

Pour rester à l'affût des nouveautés et des tendances du marché en ligne, les spécialistes du e-commerce activent leur réseau commercial. Ils s'informent constamment et se forment aux nouvelles technologies et les intègrent, selon leurs possibilités, dans leur travail quotidien.

Les spécialistes du e-commerce transforment la stratégie d'entreprise (Omnicanal-) en idées concrètes. Ils disposent d'outils de gestion de projet adaptés ainsi que de bonnes connaissances d'outils d'analyse spécifiques et de techniques de communication convaincantes. Ils sont proactifs et réfléchissent et agissent en ayant le sens des affaires. Les spécialistes du e-commerce encadrent les équipes de projet ainsi que les projets e-commerce de manière professionnelle et financière.

1.23 Exercice de la profession

Les spécialistes du e-commerce sont actifs dans de grandes, moyennes et petites structures avec des canaux de distributions digitaux, des entreprises de services (p.ex. la poste ou un service logistique) ou ils gèrent une activité en ligne de manière indépendante. Ils représentent l'élément central pour différents interlocuteurs, comme les clients, les supérieurs, les collaborateurs et les départements spécialisés, qui ont chacun des demandes et des besoins spécifiques. Ils devront trouver un équilibre entre ces différents besoins et traiter, de manière professionnelle, les divers conflits d'intérêts. Les besoins des clients ainsi que la vente de produits et de services demeurent toujours au centre des préoccupations.

1.24 Apport de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture

Les spécialistes du e-commerce assument une fonction d'approvisionnement de plus en plus importante au sein de la société de consommation. Avec leurs boutiques en ligne et leurs plateformes digitales, ils contribuent considérablement au développement de l'économie Suisse. Grâce à leur processus de vente complet et à leur compréhension du fonctionnement des entreprises, ils ménagent les ressources. Dans le développement de leurs activités, les spécialistes du e-commerce portent une attention particulière à éviter les erreurs d'achats et les retours de marchandise. La livraison ainsi que la gestion interne des déchets de l'entreprise sont organisées de manière écologique.

1.3 Organe responsable

1.31 Les organisations du monde du travail constituent l'organe responsable :

- Formation du Commerce de Détail Suisse FCS
- ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss

1.32 L'organe responsable est compétent pour toute la Suisse.

2. ORGANISATION

2.1 Composition de la commission chargée de l'assurance qualité

2.11 Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet sont confiées à une commission chargée de l'assurance qualité (commission AQ). La commission AQ est composée d'au moins 7 membres (ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss : 4 sièges et FCS : 3 sièges), nommés par l'organe responsable pour une période de 4 ans.

2.12 La commission AQ se constitue elle-même. Le quorum est atteint lorsque la majorité des membres sont présents. Les décisions se prennent à la majorité des membres présents. Le président tranche en cas d'égalité des voix.

2.2 Tâches de la commission AQ

2.21 La commission AQ :

- a) arrête les directives relatives au présent règlement d'examen et les met à jour périodiquement ;
- b) fixe la taxe d'examen ;
- c) fixe la date et le lieu de l'examen final ;
- d) définit le programme d'examen ;
- e) donne l'ordre de préparer les énoncés de l'examen et organise l'examen final ;
- f) nomme et engage les experts, et les forme pour accomplir leurs tâches ;
- g) décide de l'admission à l'examen final ainsi que d'une éventuelle exclusion de ce dernier ;
- h) définit les contenus des modules et les exigences des examens de module ;
- i) procède au contrôle des certificats de modules, à l'évaluation de l'examen final et décide de l'octroi du brevet ;
- j) traite les requêtes et les recours ;
- k) procède régulièrement à la mise à jour des modules, ordonne leur adaptation et fixe la durée de validité des certificats de modules ;

- l) décide de la reconnaissance ou de la prise en compte d'autres diplômes et d'autres prestations ;
- m) rend compte de ses activités aux instances supérieures et au Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) ;
- n) veille au développement et à l'assurance de la qualité, et en particulier à l'actualisation régulière du profil de qualification en fonction des besoins du marché du travail.

2.22 La commission AQ peut déléguer des tâches administratives à un secrétariat.

2.3 Publicité et surveillance

- 2.31 L'examen final est placé sous la surveillance de la Confédération. Il n'est pas public. Dans des cas particuliers, la commission AQ peut autoriser des dérogations à cette règle
- 2.32 Le SEFRI est invité suffisamment tôt à assister à l'examen final et reçoit les dossiers nécessaires.

3. PUBLICATION, INSCRIPTION, ADMISSION, FRAIS D'EXAMEN

3.1 Publication

- 3.11 L'examen final est annoncé publiquement dans les trois langues officielles cinq mois au moins avant le début des épreuves.
- 3.12 La publication informe au moins sur :
- a) les dates des épreuves ;
 - b) la taxe d'examen ;
 - c) l'adresse d'inscription ;
 - d) le délai d'inscription ;
 - e) le déroulement de l'examen.

3.2 Inscription

L'inscription doit comporter :

- a) un résumé de la formation et des activités professionnelles du candidat ;
- b) les copies des titres et des certificats de travail requis pour l'admission ;
- c) les copies des certificats de modules obtenus ou des attestations d'équivalences correspondantes ;
- d) la mention de la langue d'examen ;
- e) la copie d'une pièce d'identité officielle munie d'une photo ;
- f) la mention du numéro d'assurance sociale (n° AVS)¹.

3.3 Admission

- 3.31 Sont admis à l'examen final les candidats qui :

¹ La base juridique de ce relevé est l'ordonnance sur les relevés statistiques (RS **431.012.1**; n° 70 de l'annexe). La commission AQ ou le SEFRI relève, sur mandat de l'Office fédéral de la statistique, les numéros AVS utiles à des fins purement statistiques.

- a) possèdent d'un certificat fédéral de capacité de gestionnaire du commerce de détail ou employé/e de commerce de détail ou d'une qualification équivalente dans le commerce de détail ;
 - b) peuvent justifier d'au moins 2 années de pratique dans le domaine professionnel ;
- ou
- c) possèdent d'une attestation fédérale de formation professionnelle d'assistant/e du commerce de détail, d'un certificat fédéral de capacité ou d'une qualification équivalente ;
 - d) peuvent justifier d'au moins 4 années de pratique dans le domaine professionnel ;
- ou
- e) ont une expérience professionnelle d'au moins 7 années, dont au moins 2 ans dans le secteur du commerce de détail ;
- et
- f) ont acquis les certificats de modules requis ou disposent des attestations d'équivalence nécessaires.

Les candidats sont admis sous réserve du paiement de la taxe d'examen, dans les délais impartis, selon le ch. 3.41 et du rapport du développement dans les délais et dans son intégralité.

3.32 L'admission à l'examen final requiert d'être en possession des certificats de modules suivants :

- a) Module 1 – DCO A : Création et développement d'une plateforme digitale ;
- b) Module 2 – DCO B : Optimisation de la présentation digitale des produits ;
- c) Module 3 – DCO C : Digitalisation des processus de vente ;
- d) Module 4 – DCO D : Réalisation d'activités marketing ;
- e) Module 5 – DCO E : Interagir avec des interfaces ;
- f) Module 6 – DCO F : Gestion de projet et d'équipes de projets ;
- g) Module 7 – DCO G : Travailler en réseau et agir sur le marché digital.

Le contenu et les exigences des modules sont spécifiés dans les descriptifs de modules de l'organe responsable (identification du module et exigences en matière d'attestation de compétences). Ces descriptifs figurent dans les directives ou dans leur annexe.

Pour suivre les modules, l'accès à un logiciel de boutique en ligne est obligatoire (cf. recommandation de l'organe responsable).

3.33 Les décisions concernant l'admission à l'examen final sont communiquées par écrit aux candidats au moins trois mois avant le début de l'examen final. Les décisions négatives indiquent les motifs et les voies de droit.

3.4 Frais

- 3.41 Après avoir reçu confirmation de son admission, le candidat acquitte la taxe d'examen. Les taxes pour l'établissement du brevet et pour l'inscription de son titulaire dans le registre officiel des titulaires de brevets ainsi qu'une éventuelle contribution pour frais de matériel sont perçues séparément. Ces frais sont à la charge du candidat.
- 3.42 Le candidat qui, conformément au ch. 4.2, se retire dans le délai autorisé ou pour des raisons valables a droit au remboursement du montant payé, déduction faite des frais occasionnés.
- 3.43 L'échec à l'examen final ne donne droit à aucun remboursement.
- 3.44 Pour le candidat qui répète l'examen final, le montant de la taxe d'examen est fixé dans chaque cas par la commission AQ, compte tenu du nombre d'épreuves répétées.
- 3.45 Les frais de déplacement, de logement, de subsistance et d'assurance pendant la durée de l'examen final sont à la charge du candidat.

4. ORGANISATION DE L'EXAMEN FINAL

4.1 Convocation

- 4.11 L'examen final a lieu dans la langue officielle correspondante si, après sa publication au minimum 30 candidats en allemand ou 9 candidats en français ou 3 candidats en italien remplissent les conditions d'admission ou au moins tous les deux ans.
- 4.12 Les candidats peuvent choisir de passer l'examen final dans l'une des trois langues officielles : le français, l'allemand ou l'italien.
- 4.13 Les candidats sont convoqués au moins 4 semaines avant le début de l'examen final. La convocation comprend :
- a) le programme de l'examen final, avec l'indication du lieu, de la date, de l'heure des épreuves et des moyens auxiliaires autorisés dont les candidats sont invités à se munir ;
 - b) la liste des experts.
- 4.14 Toute demande de récusation d'un expert doit être motivée et adressée à la commission AQ 18 jours au moins avant le début de l'examen. La commission prend les mesures qui s'imposent.

4.2 Retrait

- 4.21 Les candidats ont la possibilité d'annuler leur inscription jusqu'à 14 semaines avant le début de l'examen final.
- 4.22 Passé ce délai, le retrait n'est possible que si une raison valable le justifie. Sont notamment réputées raisons valables :
- a) la maternité ;
 - b) la maladie et l'accident ;
 - c) le décès d'un proche ;
 - d) le service militaire, le service de protection civile ou le service civil imprévu.

4.23 Le retrait doit être communiqué sans délai et par écrit à la commission AQ, assorti de pièces justificatives.

4.3 Non-admission et exclusion

4.31 Le candidat qui, en rapport avec les conditions d'admission, donne sciemment de fausses informations, présente les certificats de modules obtenus par une tierce personne ou tente de tromper d'une autre manière la commission AQ n'est pas admis à l'examen final.

4.32 Est exclu de l'examen final quiconque :

- a) utilise du matériel ou des documents non autorisés ;
- b) enfreint gravement la discipline de l'examen ;
- a) tente de tromper les experts.

4.33 La décision d'exclure un candidat incombe à la commission AQ. Le candidat a le droit de passer l'examen final sous réserve, jusqu'à ce que la commission ait arrêté une décision formelle.

4.4 Surveillance de l'examen et experts

4.41 Au moins une personne compétente surveille l'exécution des travaux d'examen écrits et pratiques. Elle consigne ses observations par écrit.

4.42 Deux experts au moins évaluent les travaux écrits et les travaux pratiques. Ils s'entendent sur la note à attribuer.

4.43 Deux experts au moins procèdent aux examens oraux, prennent des notes sur l'entretien d'examen et sur le déroulement de l'examen, apprécient les prestations fournies et fixent en commun la note.

4.44 Les enseignants aux cours préparatoires, les personnes ayant des liens de parenté avec le candidat ainsi que les supérieurs hiérarchiques présents ou passés du candidat ou ses collaborateurs se refusent en tant qu'experts.

4.5 Séance d'attribution des notes

4.51 La commission AQ décide de la réussite ou de l'échec des candidats lors d'une séance mise sur pied après l'examen. La personne représentant le SEFRI est invitée suffisamment tôt à cette séance.

4.52 Les enseignants aux cours préparatoires, les personnes ayant des liens de parenté avec le candidat ainsi que les supérieurs hiérarchiques présents ou passés du candidat ou ses collaborateurs se refusent lors de la prise de décision sur l'octroi du brevet.

5. EXAMEN FINAL

5.1 Épreuves d'examen

5.11 L'examen final comprend les épreuves ci-après englobant les différents modules et est organisé selon les durées suivantes :

Épreuve/positions	Type d'examen	Durée	Pondération
1 Rapport du développement des propres expériences	écrit	établi à l'avance	50%
2 Entretien prof. sur le rapport du développement	oral	30 min.	10%
3 Travail d'analyse avec présentation	oral avec préparation	30 min.	20%
4 Mini-Cases / Incidents critiques	oral	30 min.	20%
Total		1.5 h	

Partie 1 de l'examen : « Rapport du développement des propres expériences » (écrit)

La partie 1 de l'examen consiste en un Rapport du développement des propres expériences en mettant l'accent sur les domaines de compétence professionnelle A-D et G. Les candidats préparent une documentation sur des mises en œuvre pratiques dans laquelle ils illustrent des résultats concrets de leur pratique professionnelle, montrent les progrès de leur apprentissage à l'aide d'exemples concrets et reflètent leur démarche. En outre, ils démontrent leurs compétences opérationnelles sur la base d'un schéma de compétences et leurs attitudes sur la base d'une vérification de la disposition et en déduisent des mesures pour leur développement professionnel.

Partie 2 de l'examen : « Entretien professionnel sur le rapport du développement » (oral)

La deuxième partie de l'examen consiste en un entretien professionnel. Les candidats répondent à des questions sur leur rapport de développement et transfèrent leurs expériences à des situations comparables ou nouvelles. Ils reflètent le développement de leurs compétences et en déduisent des champs d'action pour leur avenir professionnel. La partie 2 de l'examen porte sur les compétences A-D et G en particulier.

Partie 3 de l'examen : « Travail d'analyse avec présentation » (oral)

La partie 3 de l'examen consiste en une analyse de parties d'une boutique en ligne ou d'une plate-forme numérique. Cette partie porte en particulier sur les domaines de compétence A-D. Les candidats analysent la boutique en ligne du point de vue d'un client, identifient les problèmes et en déduisent des mesures d'amélioration. Ils présentent leurs résultats et répondent à des questions spécifiques et complémentaires.

Partie 4 de l'examen : « Mini-Cases / Incidents critiques » (oral)

La partie 4 de l'examen consiste en la description de courtes descriptions de cas (mini-cas et/ou incidents critiques) relatifs aux domaines de compétence E et F. Les candidats analysent des cas concrets ou en déduisent des démarches/mesures concrètes.

- 5.12 Chaque épreuve peut être subdivisée en points d'appréciation. La commission AQ fixe cette subdivision et la pondération des points d'appréciation dans les directives relatives au présent règlement d'examen.

5.2 Exigences

- 5.21 La commission AQ arrête les dispositions détaillées concernant l'examen final figurant dans les directives relatives au présent règlement d'examen (au sens du ch. 2.21, let. a).

- 5.22 La commission AQ décide de l'équivalence des épreuves ou des modules effectués dans le cadre d'autres examens du degré tertiaire ainsi que de la dispense éventuelle des épreuves correspondantes du présent règlement d'examen. Les candidats ne peuvent être dispensés des épreuves qui portent, conformément au profil de la profession, sur les compétences principales.

6. ÉVALUATION ET ATTRIBUTION DES NOTES

6.1 Généralités

L'évaluation des épreuves et de l'examen final est basée sur des notes. Les dispositions des ch. 6.2 et 6.3 sont applicables.

6.2 Évaluation

- 6.21 Une note entière ou une demi-note est attribuée pour les points d'appréciation, conformément au ch. 6.3.

- 6.22 La note d'une épreuve est la moyenne des notes des points d'appréciation correspondants. Elle est arrondie à la première décimale. Si le mode d'appréciation permet de déterminer directement la note de l'épreuve sans faire usage de points d'appréciation, la note de l'épreuve est attribuée conformément au ch. 6.3.

- 6.23 La note globale de l'examen final correspond à la moyenne pondérée des notes des épreuves. Elle est arrondie à la première décimale.

6.3 Notation

Les prestations des candidats sont évaluées au moyen de notes échelonnées de 6 à 1. Les notes supérieures ou égales à 4,0 désignent des prestations suffisantes. Seules les demi-notes sont admises comme notes intermédiaires.

6.4 Conditions de réussite de l'examen final et l'octroi du brevet

- 6.41 L'examen final est réussi, si la note globale est au moins égale à 4.0.

- 6.42 L'examen final est considéré comme non réussi, si le candidat :

- a) ne se désiste pas à temps ;
- b) ne se présente pas à l'examen ou à une épreuve, et ne donne pas de raison valable ;

- c) se retire après le début de l'examen sans raison valable ;
- d) est exclu de l'examen.

- 6.43 La commission AQ décide de la réussite de l'examen final uniquement sur la base des prestations fournies par le candidat. Le brevet fédéral est décerné aux candidats qui ont réussi l'examen.
- 6.44 La commission AQ établit un certificat d'examen final pour chaque candidat. Le certificat doit contenir au moins les données suivantes :
- a) la validation des certificats de modules requis ou des attestations d'équivalence nécessaires ;
 - b) les notes ou les appréciations des différentes épreuves et la note globale ou l'appréciation globale de l'examen final ;
 - c) la mention de réussite ou d'échec à l'examen final ;
 - d) les voies de droit, si le brevet est refusé.

6.5 Répétition

- 6.51 Le candidat qui échoue à l'examen final est autorisé à le repasser à deux reprises.
- 6.52 Les examens répétés ne portent que sur les épreuves dans lesquelles le candidat a fourni une prestation insuffisante. Si la partie 1 ou 2 de l'examen est insuffisante, les deux parties de l'examen doivent être répétées.
- 6.53 Les conditions d'inscription et d'admission au premier examen final s'appliquent également aux examens répétés.

7. BREVET, TITRE ET PROCÉDURE

7.1 Titre et publication

- 7.11 Le brevet fédéral est délivré par le SEFRI à la demande de la commission AQ et porte la signature de la direction du SEFRI et du président de la commission AQ.
- 7.12 Les titulaires du brevet sont autorisés à porter le titre protégé de :
- **E-Commerce Spezialistin / E-Commerce Spezialist mit eidgenössischem Fachausweis**
 - **Spécialiste du e-commerce avec brevet fédéral**
 - **Specialista nel e-commerce con attestato professionale federale**

Traduction du titre en anglais :

- **E-Commerce Specialist, Federal Diploma of Higher Education**

- 7.13 Les noms des titulaires de brevet sont inscrits dans un registre tenu par le SEFRI.

7.2 Retrait du brevet

- 7.21 Le SEFRI peut retirer tout brevet obtenu de manière illicite. La poursuite pénale est réservée.
- 7.22 La décision du SEFRI peut être déférée dans les 30 jours suivant sa notification au Tribunal administratif fédéral.

7.3 Voies de droit

7.31 Les candidats qui se sont vu refuser l'admission à l'examen final ou l'octroi du brevet fédéral peuvent recourir auprès du SEFRI contre les décisions de la commission AQ dans les 30 jours suivant la notification. Le recours doit mentionner les conclusions et les motifs du recourant.

7.32 Le SEFRI statue en première instance sur les recours. Sa décision peut être déférée dans les 30 jours suivant la notification au Tribunal administratif fédéral.

8. COUVERTURE DES FRAIS D'EXAMEN

8.1 Sur proposition de la commission AQ, l'organe responsable fixe le montant des indemnités versées aux membres de la commission AQ et aux experts.

8.2 L'organe responsable assume les frais d'examen qui ne sont pas couverts par la taxe d'examen, la subvention fédérale ou d'autres ressources.

8.3 Conformément aux directives en la matière², la commission AQ remet au SEFRI un compte de résultats détaillé au terme de l'examen. Sur cette base, le SEFRI définit le montant de la subvention fédérale accordée pour l'organisation de l'examen.

9. ENTRÉE EN VIGEUR

Le présent règlement d'examen entre en vigueur le xx mois 2022.

² Directives du SEFRI concernant l'octroi de subventions fédérales pour l'organisation d'examens professionnels fédéraux et d'examens professionnels fédéraux supérieurs selon les art. 56 LFPr et 65 OFPr

10. ÉDICTION

[lieu et date]

Formation du Commerce de Détail Suisse FCS
et ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss

[signatures]

[nom et fonction du/des signataire/s]

Le présent règlement d'examen est approuvé.

Berne,

Secrétariat d'Etat à la formation,
à la recherche et à l'innovation SEFRI

Rémy Hübschi
Vice-directeur
Chef de la division Formation professionnelle et continue