

FORMATION

LES ÉCOLES ET LES DIPLÔMES POUR BOOSTER SA CARRIÈRE



Sophie Dubuis, directrice de Bucherer Genève, et **Didier Gabin**, dirigeant de Quadrane, sont impliqués dans ce CAS.

Un CAS pour les cadres du commerce

PAR SERGE GUERTCHAKOFF

La Haute Ecole de gestion de Genève lance à la mi-mars un «CAS retail et expérience client» destiné à combler l'absence de formation diplômante pour les métiers de la distribution.

EN SUISSE, comme dans de nombreux pays voisins, il devient toujours plus compliqué de motiver des profils de qualité à rejoindre les métiers de la distribution. Ce secteur souffre d'un taux de turnover important, faute d'accompagnement des talents et de perspectives de progression professionnelle, à part dans les grands groupes. Au final, seuls 10 à 20% des cadres actifs dans la distribution sont au bénéfice d'un diplôme. De plus, le profil du manager intermédiaire est souvent inadapté aux nouveaux défis du secteur, notamment le



L'arrivée des outils digitaux dans les magasins demande de nouvelles compétences.

maines, mais aussi celui de diverses techniques administratives. N'oublions pas que l'on nomme souvent comme managers des employés qui officiaient avant comme de simples vendeurs. Bref, il faut leur donner la possibilité de développer leurs compétences.»

Chaque étudiant sera coaché

Au final, une fois l'ensemble des validations obtenues au niveau des HES de Genève et l'Université, le contenu détaillé du CAS retail a été affiné. Il comprend cinq modules représentant 120 heures de cours, réparties entre mars et septembre, ainsi qu'un «projet pour l'entreprise» choisi par l'étudiant avec l'aval de son entreprise, le tout représentant plus de 400 heures de travail pour l'étudiant. «Le but est d'avoir un retour sur investissement rapide pour l'entreprise aussi», confie Didier Gabin. Le corps enseignant va consacrer environ une dizaine d'heures de coaching par étudiant. Les cinq modules traités sont: expérience client et innovation métier, marketing & merchandising, transformation digitale et solutions points de vente, leadership et ressources humaines, et enfin, gestion et opérations.

Le public visé est assez large. Il s'agit de cadres et futurs managers du secteur du retail et de la grande distribution, de la distribution spécialisée, de réseaux de franchises ou encore des fonctions centrales des entreprises du secteur. Les candidats pourront être des jeunes cadres diplômés destinés à être promus à un poste de responsable d'entité, ou des cadres confirmés issus du «terrain», éligibles à une mise à niveau de leurs compétences.

Ultime précision: le CAS retail vise essentiellement les structures moyennes et grandes (plus de 50 personnes). «Ce qui est toujours très recherché au sein de ces CAS, ce sont aussi les échanges entre participants, les travaux en groupe. Cette nouvelle formation mise beaucoup sur cet aspect», détaille Sophie Dubuis. Dans l'idéal, chaque volée devrait comporter une quinzaine «d'étudiants». ■

développement du digital.

Ce sont les constats qu'a effectués Didier Gabin, dirigeant de Quadrane. Cette PME spécialisée dans l'intelligence économique et le conseil aux dirigeants a mené en 2016 une enquête sur les établissements de taille intermédiaire (ETI) en interviewant une quarantaine de chefs d'entreprise en Suisse romande.

A la suite de cette consultation, l'idée s'est imposée de mettre sur pied une formation dans le domaine du retail, un CAS (certificat de formation continue en cours d'emploi), avec la Haute Ecole de gestion de Genève. La Fédération des entreprises romandes y a répondu favorablement très rapidement et un groupe de travail a commencé à se réunir dès juillet 2017.

Au sein de ce dernier, on trouvait Sophie Dubuis, directrice de Bucherer Genève et présidente du Trade Club de Genève, Sébastien Aeschbach, directeur Chaussures Aeschbach, Nicolas Brunschwig, Bongénie Grieder, Vincent Canonica, Swiss-Canonica, Jacques Folly, délégué au développement économique du commerce de l'Etat de Genève, et Isabelle Fatton, secrétaire patronale des métiers du commerce à la FER.

Développer des compétences techniques

«Contrairement au secteur bancaire ou au secteur immobilier, la distribution n'a

quasiment aucune formation spécifique», constate Nicolas Brunschwig, membre de la direction du groupe Bongénie Grieder, qui a d'emblée soutenu ce CAS retail. «Beaucoup de gens sans formation supérieure sont appelés à devenir des cadres, voire des cadres supérieurs. De plus, l'évolution du métier amène davantage de technicité, avec le développement du digital et la

LA DISTRIBUTION N'AVAIT QUASIMENT AUCUNE FORMATION SPÉCIFIQUE: SEULS 10 À 20% DES CADRES SONT AU BÉNÉFICE D'UN DIPLÔME

possibilité d'avoir des tablettes à disposition. Bref, nous avons besoin de personnes mieux instruites, mieux formées.»

Ces remarques sont entièrement partagées par Sébastien Aeschbach, directeur de Chaussures

Aeschbach: «La mise sur pied de cette formation permettra de certifier les cadres et de leur donner un certain horizon professionnel. Par ailleurs, 88% des consommateurs préparent leurs achats sur internet. Le personnel de vente doit désormais savoir s'aider des outils digitaux pour anticiper la venue de la clientèle. A côté de l'émotion, il faudra ajouter une certaine maîtrise technique.»

Sophie Dubuis, directrice de Bucherer Genève (70 employés), siège au sein du comité scientifique du CAS retail au côté de Sébastien Aeschbach. «Notre objectif premier est de renforcer les compétences des managers, que ce soit en développant le volet ressources hu-