

## **Employée/Employé de commerce CFC «Services et administration»**

Le champ d'activité des employés<sup>1</sup> de commerce de la branche «Services et administration» va du contact avec la clientèle au back office. La formation intéressante et variée permet des activités diversifiées dans l'ensemble du champ professionnel commercial.

La présente documentation décrit les particularités de la branche de formation et d'examens «Services et administration» ainsi que la structure de la formation commerciale initiale et les éléments composant la formation en entreprise. Par ailleurs, elle fournit des informations sur les principales nouveautés apportées par l'ordonnance sur la formation 2012.

### **Contenu**

La branche de formation et d'examens «Services et administration» . . . . .	2
La structure de la formation commerciale initiale. . . . .	3
Les éléments composant la formation en entreprise . . . . .	5
Les différentes voies menant au CFC . . . . .	7
L'ordonnance sur la formation 2012 . . . . .	8
Informations et conseils. . . . .	10

<sup>1</sup> Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.

## **La branche de formation et d'examens «Services et administration»**

L'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT) a reconnu 21 branches de formation et d'examens dans le cadre de la formation commerciale initiale. La branche de formation et d'examens «Services et administration» est celle qui compte le plus de contrats d'apprentissage. Elle propose une formation commerciale initiale généraliste qui tient compte des particularités des petites et moyennes entreprises (PME) de différents secteurs de l'économie.

### **Utilité pour les entreprises formatrices**

La branche de formation et d'examens «Services et administration» met l'accent sur les besoins des entreprises formatrices.

- La formation en entreprise est axée sur les processus de travail des différentes entreprises formatrices.
- Les entreprises formatrices peuvent choisir, pour les personnes qu'elles forment, des objectifs évaluateurs adaptés à leurs processus de travail. L'ensemble des objectifs évaluateurs sont formulés de manière claire et compréhensible.
- Les cours interentreprises déchargent les entreprises formatrices.
- Les différents instruments de travail soutiennent les formateurs dans leurs activités de formation et encouragent l'apprentissage autonome des personnes en formation dans l'entreprise.

### **La CIFIC Suisse**

En tant qu'organisation du monde du travail (Ortra), la Communauté d'intérêts Formation commerciale de base (CIFIC Suisse) est responsable de la branche de formation et d'examens «Services et administration» pour la formation professionnelle initiale de trois ans d'employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) et pour la formation de deux ans d'assistant de bureau avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP).

Les organisations cantonales de la CIFIC Suisse (commissions des cours)

- soutiennent les personnes en formation et les formateurs dans les entreprises et représentent les intérêts de la branche de formation et d'examens vis-à-vis des écoles professionnelles et des offices cantonaux de la formation professionnelle.
- sont responsables des cours interentreprises et veillent à une mise en œuvre adaptée aux besoins des entreprises formatrices.
- sont responsables de la partie entreprise de la procédure de qualification.

La CIFIC Suisse est soutenue par les organisations suivantes:

- Union suisse des arts et métiers (usam)
- Union patronale suisse (UPS)
- Société suisse des employés de commerce (SEC Suisse)

Informations complémentaires: [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch)

## └ La structure de la formation commerciale initiale

La formation commerciale initiale est une formation moderne et adaptée aux exigences actuelles du monde du travail. Elle se déroule sur trois lieux de formation: «école professionnelle», «cours interentreprises» et «entreprise formatrice». La formation est structurée de sorte que les trois lieux de formation coopèrent de manière optimale. Les objectifs de formation de l'école professionnelle constituent le point de départ. Ils sont fixés par semestre de manière uniforme à l'échelle nationale. Les deux autres lieux de formation, qui sont tous deux responsables ensemble de la formation en entreprise, peuvent donc se baser sur les connaissances déjà transmises par l'école.

### **Ecole professionnelle**

L'école professionnelle transmet des aptitudes commerciales de base et la culture générale. La formation comprend une langue nationale, une à deux langues étrangères ainsi que les domaines d'enseignement «Information, communication, administration» et «Economie et société». Les personnes en formation fréquentent l'école professionnelle pendant deux jours par semaine au cours de la première et de la deuxième année de formation, puis pendant un jour par semaine au cours de la troisième année.

### **Cours interentreprises**

Les cours interentreprises (CI) transmettent des aptitudes pratiques de base et déchargent ainsi les entreprises formatrices. Dans la branche de formation et d'exams «Services et administration», outre la transmission et l'approfondissement de certains objectifs évaluateurs, l'accent est mis sur les contenus suivants:

- Analyser des expériences et des problématiques issues de la pratique professionnelle
- Appliquer et renforcer les connaissances et les aptitudes dans différentes situations
- Permettre des comparaisons avec d'autres personnes en formation (niveau de prestations et méthodes de travail)
- Préparer la partie entreprise de la procédure de qualification

Au total, les personnes en formation fréquentent quatre CI de deux jours chacun. Les cours ont lieu durant le premier, le deuxième, le quatrième et le cinquième semestre. Des jours de cours supplémentaires sont possibles pour des groupes d'entreprises (p. ex. caisses de compensation AVS) et éventuellement si un besoin existe au niveau de la région (linguistique).

Le règlement-cadre de la CIFIC Suisse concernant les CI est déterminant.

Les moyens d'enseignement obligatoires pour les CI sont composés du «Dossier de formation et des prestations employée/employé de commerce CFC Services et administration» et des documents de cours de la CIFIC Suisse. Les formateurs et les apprentis n'ont pas besoin de moyens d'enseignement supplémentaires.

## Entreprise formatrice

Les entreprises formatrices assument la responsabilité principale de la formation en entreprise. Cette dernière est axée sur les processus de travail individuels dans l'entreprise formatrice.

Le domaine de formation «Branche et entreprise» est composé, dans la branche de formation et d'exams «Services et administration», de:

- 18 objectifs évaluateurs obligatoires pour la partie entreprise, qui doivent être traités et atteints dans l'entreprise formatrice par toutes les personnes en formation, et
- 10 objectifs évaluateurs optionnels pour la partie entreprise, dont 4 doivent être traités et atteints. Les objectifs sont sélectionnés en fonction des spécificités de l'entreprise formatrice et des tâches à exécuter.

## Compétences opérationnelles

Dans le cadre de la formation commerciale initiale, les compétences opérationnelles ci-après sont transmises sur les trois lieux de formation:

<b>1 Compétences professionnelles</b>	
1.1 Branche et entreprise	Entreprise et cours interentreprises
1.1.1 Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service	
1.1.2 Conseiller les clients	
1.1.3 S'occuper du traitement des commandes	
1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques	
1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel	
1.1.6 Exécuter des processus financiers	
1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	
1.1.8 Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise	
1.2 Langue standard: langue nationale de la région (LS)	
1.3 Langues étrangères: 2 <sup>e</sup> langue nationale et/ou anglais (LE)	
1.4 Information, communication, administration (ICA)	
1.5 Economie et société (E&S)	
<b>2 Compétences méthodologiques</b>	
2.1 Travail efficace et systématique	Tous les lieux de formation
2.2 Approche et action interdisciplinaires	
2.3 Aptitude à la négociation et au conseil	
2.4 Présentation efficace	
<b>3 Compétences sociales et personnelles</b>	Tous les lieux de formation
3.1 Disposition à la performance	
3.2 Capacité à communiquer	
3.3 Aptitude au travail en équipe	
3.4 Civilité	
3.5 Aptitude à l'apprentissage	
3.6 Conscience écologique	

## Les éléments composant la formation en entreprise

La formation en entreprise se déroule dans l'entreprise formatrice et dans les cours inter-entreprises. Les éléments centraux de la formation en entreprise sont:

- les situations de travail et d'apprentissage (STA),
- les unités de formation (UF),
- les cours interentreprises (CI),
- la procédure de qualification,
- le dossier de formation et des prestations (DFP).

	1 <sup>re</sup> année		2 <sup>e</sup> année		3 <sup>e</sup> année		bulletin de notes	
6 STA	STA	STA	STA	STA	STA	STA	moyenne des 6 notes STA et des 2 notes UF  pondération: 50%	Note d'expérience
2 UF	UF 1		UF 2					
8 jours de CI <sup>1</sup>	CI 1	CI 2		CI 3	CI 4			
<b>Dossier de formation et des prestations (DFP)</b>								
<b>Procédure de qualification</b> pratique professionnelle – écrit – oral						<b>120'</b> <b>30'</b>	examen écrit: 25%  examen oral: 25%	Notes d'exams

- **Situations de travail et d'apprentissage (STA):** les STA sont comparables à des entretiens de convention d'objectifs dans le monde du travail. Ils doivent motiver les personnes en formation en formulant des objectifs, des travaux et des tâches clairs, les encourager par le biais de mesures appropriées et les qualifier grâce à des feed-back constructifs. Les personnes effectuent six STA au cours de la formation. Les formateurs évaluent les prestations et le comportement (compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles) des personnes en formation sur le lieu de travail sur la base de critères définis. Les notes sont prises en compte, avec les deux notes UF, dans le calcul de la note d'expérience de la partie entreprise.

<sup>1</sup> Le programme de cours fixe la partie obligatoire des CI pour toutes les entreprises. Cette partie obligatoire comprend 2 jours par cours, soit 8 jours au total. Des jours de cours supplémentaires sont possibles pour des groupes d'entreprises (p. ex. caisses de compensation AVS) et éventuellement si un besoin existe au niveau de la région (linguistique). Le règlement-cadre de la CIFC Suisse concernant les CI est déterminant.

- **Unités de formation (UF):** dans les UF, les personnes en formation montrent qu'elles sont à même d'identifier, de comprendre et de documenter des processus d'entreprise. Les UF englobent des compétences professionnelles ainsi qu'une sélection de compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Les UF sont évaluées dans l'entreprise et dans les cours interentreprises. La coopération entre les lieux de formation est ainsi renforcée. Les personnes effectuent deux UF au cours de la formation. Les notes sont prises en compte, avec les six notes STA, dans le calcul de la note d'expérience de la partie entreprise.
- **Cours interentreprises (CI):** cf. p. 3
- **Procédure de qualification:** la procédure de qualification est composée d'une partie entreprise et d'une partie scolaire. Les deux parties ont la même pondération.
  - La partie entreprise de la procédure de qualification englobe la note d'expérience (50%, moyenne des six notes STA et des deux notes UF) ainsi que l'examen écrit (25%) et l'examen oral (25%).
  - La partie scolaire de la procédure de qualification englobe des examens écrits et oraux, complétés par des notes d'expérience (pour chaque domaine d'enseignement).
- **Dossier de formation et des prestations (DFP):** le «Dossier de formation et des prestations employée/employé de commerce CFC Services et administration» constitue la base obligatoire pour la formation dans l'entreprise et dans les cours interentreprises. Le DFP soutient la mise en œuvre du plan de formation, la planification et le contrôle de la formation ainsi que l'apprentissage autonome dans l'entreprise. Les personnes en formation et les formateurs sont initiés à tous les éléments de la formation en entreprise et de la partie entreprise de la procédure de qualification.

Le succès de la formation et la réussite à la procédure de qualification passent par le travail régulier avec le «Dossier de formation et des prestations employée/employé de commerce CFC Services et administration» et par la fréquentation des cours interentreprises des commissions des cours cantonales de la CIFIC Suisse. Aucun autre moyen d'enseignement ou cours n'est nécessaire.

## └ Les différentes voies menant au CFC

Le certificat fédéral de capacité (CFC) d'employé de commerce dans la branche «Services et administration» peut être obtenu de plusieurs façons. Les compétences opérationnelles décrites dans l'ordonnance sur la formation et le plan de formation sont les mêmes pour toutes les procédures de qualification.

- **Formation professionnelle initiale en entreprise de trois ans:** la formation initiale en entreprise est décrite aux pages ci-dessus. Elle peut être raccourcie en cas de formation préalable appropriée, par exemple pour les titulaires d'une attestation fédérale de formation professionnelle d'«assistant de bureau AFP».
- **Formation initiale en école:** la formation initiale en école est proposée par des écoles de commerce cantonales ou privées. La part de formation scolaire est nettement supérieure à celle dans la formation initiale en entreprise. La formation englobe en général un stage de longue durée de douze mois.
- **Procédure de qualification pour adultes:** la procédure de qualification pour adultes s'adresse à des personnes qui ont suivi une formation préalable hors du cadre d'une formation professionnelle initiale réglementée et requiert une expérience professionnelle de cinq ans au minimum.
- **Validation des acquis de l'expérience:** lors de la validation des acquis de l'expérience, les compétences acquises sont recensées, évaluées et validées dans le cadre d'une procédure structurée (inventaires de compétences et dossier de validation). La procédure nécessite une expérience professionnelle de cinq ans au minimum.

### Spécificités de la formation initiale en école

Le «Dossier de formation et des prestations employée/employé de commerce CFC Services et administration» sert également de base au stage de longue durée dans le cadre de la formation initiale auprès d'une école de commerce cantonale ou d'un prestataire privé.

Au cours du stage de longue durée, six jours de CI, deux STA et une UF sont organisés. Les deux notes STA et la note UF issues du stage de longue durée sont prises en compte, avec les notes obtenues dans le cadre des parties pratiques intégrées (PPI), dans le calcul de la note d'expérience de l'entreprise. L'examen écrit et l'examen oral correspondent à ceux de la formation initiale en entreprise.

Le catalogue d'objectifs évaluateurs «Branche et entreprise» est composé, pour le stage de longue durée, de 8 objectifs évaluateurs obligatoires pour la partie entreprise, qui doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation, et de 9 objectifs optionnels pour la partie entreprise, dont 4 doivent être traités et atteints. Les objectifs évaluateurs obligatoires restants sont transmis dans le cadre des parties pratiques intégrées (PPI). Les PPI font partie intégrante de la formation en école.

## L'ordonnance sur la formation 2012

L'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT) a édicté une nouvelle ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC). Le plan de formation afférent a été élaboré par la Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC). Les deux documents sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2012.

### Nouveautés concernant toutes les branches

Les nouveautés centrales ci-après concernent toutes les branches.

- **Entreprises formatrices:** les objectifs évaluateurs de la formation en entreprise ont été actualisés et formulés d'une manière qui rend leur mise en œuvre plus facile. Les différentes branches acquièrent davantage de flexibilité et de liberté de développement.
- **Cours interentreprises:** les CI ont été plus fortement axés sur les besoins des entreprises et des branches.
- **Écoles professionnelles:** les objectifs évaluateurs des écoles professionnelles ont été standardisés, ce qui permet de mieux harmoniser les contenus de formation entre les trois lieux de formation.
- **Différenciation de profil (profil B et profil E):** la formation d'employé de commerce CFC peut être suivie dans deux profils. Le profil B correspond à la formation initiale de base et le profil E à la formation initiale élargie. L'entreprise formatrice et la personne à former choisissent ensemble le profil au début de la formation. Les deux profils ne se distinguent plus qu'au niveau de la formation scolaire.
- **Écoles de commerce cantonales et prestataires privés:** les filières de formation des écoles de commerce et des prestataires privés ont été intégrées dans l'ordonnance sur la formation.
- **Assistants de bureau AFP:** l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employé de commerce est harmonisée avec celle d'assistant de bureau AFP.

La CSBFC présente les dix principales nouveautés en détail dans la «Documentation de base relative à l'ordonnance sur la formation 2012».

Avec le document complémentaire **«Profil B ou profil E? Aide à la décision»**, elle propose en outre un guide pour les personnes qui participent au choix de la voie de formation la plus appropriée pour la personne à former au sein du champ professionnel commercial.

Les deux documents peuvent être téléchargés sur le site Internet de la CIFIC Suisse ([www.cifc.ch](http://www.cifc.ch) > Ordonnance sur la formation 2012).

## Nouveautés spécifiques à la branche «Services et administration»

Les nouveautés ci-après sont applicables pour les entreprises formatrices dans la branche de formation et d'examens «Services et administration»:

- **Situations de travail et d'apprentissage (STA):** six STA sont organisées, comme jusqu'à présent. Les STA ont été simplifiées. Les spécificités des entreprises, le moment des STA et les aptitudes personnelles des personnes en formation peuvent être mieux prises en compte. Chaque STA compte désormais deux objectifs évaluateurs (compétences professionnelles), une compétence méthodologique ainsi qu'une compétence sociale et personnelle.
- **Unités de formation (UF):** désormais, il n'y a plus que deux UF (au lieu de trois).
- **Evaluation des STA et des UF:** la procédure lourde est simplifiée. L'évaluation s'effectue désormais avec des notes partielles. Les STA et les UF sont saisies dans la base de données pour les examens de fin d'apprentissage (BDEFA2).
- **Dossier de formation et des prestations (DFP):** le «Dossier de formation et des prestations employée/employé de commerce CFC Services et administration» remplace l'ancien guide méthodique type. Il permet une meilleure harmonisation de la formation en entreprise entre les deux lieux de formation «école professionnelle» et «cours inter-entreprises» et encourage de manière plus ciblée qu'auparavant l'apprentissage autonome dans l'entreprise. La version allemande du DFP peut être commandée dès mars ([www.igkg.ch](http://www.igkg.ch) > Bildungsverordnung 2012. La livraison sera effectuée à partir de juin 2012.
- **Profil de formation et des prestations:** les unités de formation ne comprennent plus de journal d'apprentissage. Le rapport pratique pour l'examen oral est remplacé par le profil de formation et des prestations. Ce dernier est élaboré de manière continue par les personnes en formation sur la base des contrôles de formation et de leurs réflexions personnelles. Les personnes en formation bénéficient d'une introduction à la tenue du profil de formation et des prestations lors du premier CI. La version actuelle du profil est toujours discutée lors du CI suivant.

L'ensemble des documents de base et des documents d'exécution concernant la branche de formation et d'examens «Services et administration» peuvent être téléchargés sur le site Internet de la CIFIC Suisse ([www.cifc.ch](http://www.cifc.ch) > Ordonnance sur la formation 2012).

## Informations et conseils

### **CIFC Suisse**

Schwanengasse 9 | Case postale 6853 | 3001 Berne  
Tél. 031 398 26 10 | Fax 031 398 26 12  
info@igkg.ch | www.cifc.ch

### **Commissions des cours cantonales de la CIFC Suisse**

www.cifc.ch > Employée de commerce / Employé de commerce CFC S&A >  
Cours interentreprises CI > Commissions des cours

### **Assistante de bureau / Assistant de bureau avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)**

www.cifc.ch > Assistant/e de bureau

### **Orientation professionnelle**

Le portail suisse de l'orientation scolaire et professionnelle: [www.orientation.ch](http://www.orientation.ch)

### **Bourse suisse des places d'apprentissage**

<http://www.orientation.ch/dyn/1141.aspx>

### **Formation en entreprise, autorisations de former, sites des écoles**

Offices cantonaux de la formation professionnelle: [www.csfp.ch](http://www.csfp.ch)

CIFC Suisse, décembre 2011

Concept, rédaction et mise en page:

Rolf Marti (kommpr.ch) et Stefan Schaer (eigenartlayout.ch)