

Employée/Employé de commerce CFC

## **Documentation de base relative à 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'employé/e 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). Ces deux documents, auxquels tous les partenaires de la formation professionnelle ont contribué, entrent en vigueur début 2012.

L'ordonnance sur la formation 2012 et le plan de formation correspondant poursuivent la voie entamée par la nouvelle formation commerciale de base, en y apportant toutefois les adaptations et les simplifications nécessaires. Les principales nouveautés sont exposées dans la présente documentation de base.

Cette documentation de base s'entend comme instrument de travail pour les responsables de l'information dans les cantons, dans les écoles professionnelles, auprès des prestataires de la formation initiale en école et dans les branches de formation et d'examens. D'autres informations relatives au projet sont disponibles à l'adresse suivante: [www.csbfc.ch](http://www.csbfc.ch).

La CSBFC entend par ce biais contribuer au succès de la mise en œuvre des nouveautés.

---

### **Sommaire**

Les nouveautés en bref

[www.csbfc.ch](http://www.csbfc.ch)

Les nouveautés en détail

Le profil de la profession et les compétences opérationnelles

Bases et documents de mise en œuvre

Informations et conseils

---

## Les nouveautés en bref

- **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.
- **Ecoles 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.
- **Ecoles 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.
- **Assistant/e de bureau AFP:** l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employé/e de commerce est harmonisée avec celle d'assistant/e de bureau AFP.

## [www.csbfc.ch](http://www.csbfc.ch)

Les documents suivants sont accessibles en ligne:

- Documentation de base relative à l'ordonnance sur la formation 2012
- Présentation PowerPoint
- Profil B ou profil E? Aide à la décision
- Fiche thématique relative aux particularités des branches de formation et d'examens
- Concept d'information et de formation de la CSBFC
- Ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employé/e de commerce CFC
- Plan de formation pour la formation initiale en entreprise
- Plan de formation transitoire pour les écoles de commerce privées

## Les nouveautés en détail

Les dix principales nouveautés sont brièvement présentées ci-après. L'ordonnance sur la formation 2012 est applicable pour toutes les voies de formation menant à l'obtention du CFC d'employé de commerce. La validation des acquis de l'expérience constitue la seule exception.

### 1. Différenciation de profil (profil B et profil E)

**Contexte** 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.

**Nouveauté**

- Les deux profils ne se distinguent plus qu'au niveau de la formation scolaire. Les objectifs de formation sont les mêmes dans la formation en entreprise et dans les cours interentreprises (même profil professionnel, même plan de formation).
- Les employés de commerce profil B acquièrent des compétences plus vastes en «Information, communication, administration». Les employés de commerce profil E apprennent une deuxième langue étrangère et acquièrent davantage de connaissances en «Économie et société».
- Les deux profils comportent 1800 périodes d'enseignement (auparavant 1700 pour le profil B).
- Le changement de profil est régi par un règlement de promotion.
- La dénomination professionnelle dans le certificat fédéral de capacité est la même pour les deux profils: «Employée/Employé de commerce CFC». Le relevé de notes précise la différence de profil.

**Plus d'informations**

Ordonnance:	Art. 1, 10, 17
Plan de formation:	Partie A (catalogues d'objectifs évaluateurs E&S, ICA) Partie B (tableau des leçons)
Autres:	Profil B ou profil E ? Aide à la décision

### 2. Formation en entreprise

**Contexte** La formation à la pratique professionnelle se déroule principalement dans l'entreprise formatrice. Les huit compétences opérationnelles listées sous «branche et entreprise» (p. 10) permettent de développer les aptitudes spécifiques à chaque branche. Moyennant une analyse des activités et de scénarios, la CSBFC s'est penchée de manière systématique sur les tâches actuelles et les tendances futures dans le champ professionnel commercial. Les contenus de formation actualisés tiennent compte de ces résultats.

**Nouveauté**

- Les branches de formation et d'examens peuvent structurer de manière flexible la partie entreprise du plan de formation et définir des objectifs optionnels. Les contenus de formation peuvent être rapidement mis à jour et les dispositions du plan de formation mieux adaptées aux conditions de travail des entreprises.
- Le «tronc commun» de la partie entreprise est supprimé.

**Plus d'informations**

Ordonnance:	Art. 12
Plan de formation:	Partie A (catalogues d'objectifs évaluateurs spécifiques aux branches)

### 3. Cours interentreprises (CI)

**Contexte** Les cours interentreprises (CI) transmettent les aptitudes pratiques de base. Ils complètent la formation en entreprise et sont organisés par les branches de formation et d'examens.

**Nouveauté**

- Le nombre de jours de CI passe de 8 à 12 à l'heure actuelle à 8 à 16.
- Les objectifs évaluateurs sont définis dans le plan de formation de manière spécifique aux branches sous «branche et entreprise».
- Les contenus de formation des CI peuvent être pris en compte pour le calcul de la «note d'expérience de la partie entreprise» grâce à des contrôles de compétence. Le même principe est applicable pour les cours supplémentaires servant à transmettre des objectifs évaluateurs centraux de la partie entreprise.

**Plus d'informations**

Ordonnance: Art. 10, 18

Plan de formation: Partie C (organisation, répartition et durée des CI)

Autres: Fiche thématique relative aux particularités des branches de formation et d'examens

### 4. Formation au sein de l'école professionnelle

**Contexte** Les compétences opérationnelles sont encouragées au sein de l'école professionnelle dans les domaines d'enseignement «Langues», «Information, communication, administration» et «Economie et société».

**Nouveauté**

- Les objectifs évaluateurs sont standardisés et atteints au cours du même semestre à l'échelle nationale.
- La coopération entre les trois lieux de formation est ainsi améliorée. Les entreprises formatrices et les cours interentreprises peuvent se baser sur les connaissances acquises au sein de l'école professionnelle.
- Les écoles professionnelles introduisent aux aptitudes de base au cours de la première année de formation. Le cours de base au début de la première année est supprimé.
- Ceci permet de diffuser un enseignement régulier, qui sera dès lors réparti dans toutes les écoles professionnelles commerciales sur 2 jours par semaine durant la première année, 2 jours la deuxième et 1 jour la troisième année de formation.

**Plus d'informations**

Plan de formation: Partie A (catalogues d'objectifs évaluateurs spécifiques aux domaines d'enseignement)

## 5. Procédure de qualification

- Contexte** 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%) 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).

- Nouveauté** *Partie entreprise de la procédure de qualification*
- Les branches de formation et d'examens peuvent organiser des contrôles de compétence des cours interentreprises (CI) à la place des unités de formation. Ce faisant, on évalue des objectifs évaluateurs du plan de formation «branche et entreprise» ainsi que certaines compétences méthodologiques, sociales et personnelles.
  - La note d'expérience est composée de huit notes de même valeur. Elle comprend, en fonction de la variante choisie par la branche:
    - 6 situations de travail et d'apprentissage (comme auparavant)
    - 2 unités de formation (auparavant 3) ou 2 contrôles de compétence
- Partie scolaire de la procédure de qualification*
- Les examens du domaine d'enseignement «Information, communication, administration» sont organisés de manière centralisée.
  - Les deux examens partiels en «Economie et société» (anciennement l'un centralisé, l'autre spécifique à l'école) sont regroupés nouvellement en un seul examen centralisé.
  - Les 3 anciennes unités d'enseignement sont remplacées par 3 modules «Approfondir et relier».
  - Le travail autonome est désormais valable pour les deux profils (B et E).

- Plus d'informations** *Partie entreprise de la procédure de qualification*
- Ordonnance: Art. 22, al. 3
- Plan de formation: Partie D (procédure de qualification)
- Autres: Fiche thématique relative aux particularités des branches de formation et d'examens
- Partie scolaire de la procédure de qualification*
- Ordonnance: Art. 21, 22
- Plan de formation: Partie D (procédure de qualification)

## 6. Dossier de formation et des prestations (DFP)

**Contexte** Le dossier de formation et des prestations élaboré par les branches de formation et d'examens soutient la mise en œuvre du plan de formation.

- Nouveauté**
- Le dossier de formation et des prestations remplace l'ancien guide méthodique type.
  - Les branches de formation et d'examens définissent les éléments ci-après dans leur dossier de formation et des prestations:
    - 1) Explications relatives au DFP: définir le groupe cible, expliquer le sens et le but ainsi que l'utilisation du DFP.
    - 2) Objectifs de formation: concrétiser les objectifs évaluateurs de la formation en entreprise et les harmoniser sur les autres lieux de formation (cours interentreprises, école professionnelle).
    - 3) Planification et contrôle de la formation en entreprise: établir les instruments qui encouragent la réflexion personnelle des personnes en formation.
    - 4) Situations de travail et d'apprentissage: «note d'expérience de la partie entreprise», préparer les directives et les instruments.
    - 5) Unités de formation ou contrôles de compétence CI: «note d'expérience de la partie entreprise», préparer les directives et les instruments.
    - 6) Partie entreprise de la procédure de qualification avec examen final: préparer les directives et les instruments.

**Plus d'informations** Ordonnance: Art. 16

## 7. Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (CSDPQ)

**Contexte** La loi fédérale sur la formation professionnelle exige que toutes les formations professionnelles initiales soient accompagnées par une commission pour le développement professionnel et la qualité.

- Nouveauté**
- La commission suisse pour le développement professionnel et la qualité de la formation des employés de commerce CFC est un organe composé de représentants des partenaires de la formation professionnelle. Elle est responsable de la mise en œuvre de l'ordonnance sur la formation et du plan de formation. Elle veille en outre à l'assurance et au développement de la qualité, à l'optimisation et à la mise à jour des dispositions d'exécution ainsi qu'au développement du profil de la profession.

**Plus d'informations** Ordonnance: Art. 45

## 8. Filières de formation raccourcies

**Contexte** La formation initiale en entreprise de trois ans peut être raccourcie sur la base d'une formation antérieure correspondante.

**Nouveauté** La nouvelle ordonnance sur la formation règle explicitement la formation raccourcie pour:

- les titulaires d'une attestation fédérale de formation professionnelle d'assistant/e de bureau AFP.
- les titulaires d'une maturité gymnasiale.

**Plus d'informations** Ordonnance: Art. 4 al. 3 (AFP); art. 37 à 42 (maturité)

## 9. Formation initiale en école (FIEc)

**Contexte** L'enseignement théorique occupe une place importante dans la formation initiale en école. On accorde par conséquent une signification toute particulière à la formation à la pratique professionnelle avec un contexte proche de l'entreprise.

**Nouveauté**

- La formation initiale en école des prestataires privés<sup>1</sup> et des écoles de commerce publiques<sup>2</sup> est réglementée dans l'ordonnance sur la formation. La formation initiale en école fait l'objet d'un plan de formation spécifique.
- La formation à la pratique professionnelle est composée de quatre éléments:
  - Parties pratiques intégrées (PPI): elles transmettent une partie des compétences opérationnelles.
  - Enseignement orienté vers les problèmes (EOP): l'enseignement est largement axé sur des problématiques issues de la pratique en entreprise.
  - Stage en entreprise: le stage en entreprise permet aux personnes en formation de découvrir le monde réel du travail.
  - Cours interentreprises (CI): ils sont organisés pendant le stage.

**Plus d'informations** Ordonnance: Art. 25 à 36  
Autres: Plan de formation transitoire

<sup>1</sup> Un plan de formation transitoire est valable jusqu'à la fin de l'année 2014 pour les prestataires privés.

<sup>2</sup> Dès 2015

## 10. Procédure de qualification pour adultes

**Contexte** Pour les adultes, l'obtention du certificat fédéral de capacité n'est pas liée à la fréquentation d'une filière de formation précise. L'acquisition de compétences peut se faire de manière individuelle.

- Nouveauté**
- La procédure de qualification pour adultes avec examen final est réglementée dans l'ordonnance sur la formation. La possibilité de générer des notes d'expérience est supprimée.
  - La formation de rattrapage n'est pas réglée dans l'ordonnance sur la formation.
  - La validation des acquis de l'expérience est réglée en dehors de l'ordonnance sur la formation.

**Plus d'informations**

Ordonnance:	Art. 24
Plan de formation:	Partie D (procédure de qualification)
Autres:	Guide de l'OFFT «Validation des acquis de l'expérience»



# Le profil de la profession et les compétences opérationnelles

## Profil de la profession

Le plan de formation décrit le profil de la profession d'employé/e de commerce comme suit:

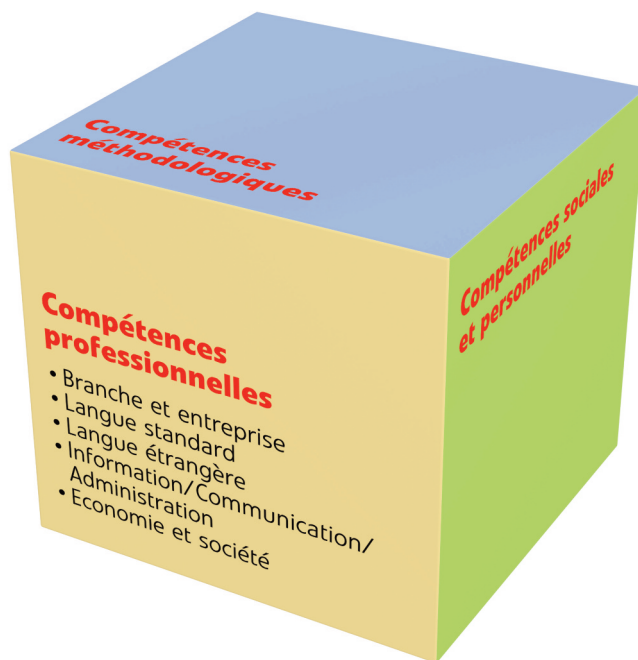
*Les employés de commerce sont des collaborateurs centrés sur les prestations de services dans des processus de gestion d'entreprise. Leur domaine professionnel s'étend du conseil à la clientèle externe et interne à l'exécution de tâches spécifiques à la branche, en passant par l'exécution de tâches administratives.*

*Ils possèdent des compétences communes mais les priorités diffèrent selon la branche dans laquelle ils exercent leur activité, la stratégie de l'entreprise et les aptitudes personnelles.*

*L'orientation client, l'initiative individuelle et la disposition à apprendre tout au long de la vie caractérisent leur attitude.*

Afin de remplir ces exigences, les employés de commerce doivent disposer de compétences opérationnelles. Ces dernières sont composées de compétences professionnelles, de compétences méthodologiques ainsi que de compétences sociales et personnelles.

Le dé de compétences présente les liens entre les différents éléments déterminants pour la qualification d'un point de vue professionnel, méthodologique, interpersonnel et individuel:



## Compétences opérationnelles

Les employés de commerce CFC justifient des compétences suivantes:

1. Compétences professionnelles	
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)	Ecoles
1.3 Langues étrangères: 2e langue nationale et/ou anglais (LE)	
1.4 Information, communication, administration (ICA)	
1.5 Economie et société (E&S)	
2. Compétences méthodologiques	
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	
3. Compétences sociales et personnelles	
3.1 Disposition à la performance	Tous les lieux de formation
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 compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles ne doivent pas être considérées de manière isolée. Elles constituent un faisceau de compétences qui rend les personnes en formation aptes à agir dans une situation professionnelle spécifique.

- Exemple pour la formation en entreprise: dans le domaine de formation «Branche et entreprise», on encourage la compétence professionnelle «Conseiller les clients» (1.1.2). A cette fin, il faut aussi transmettre la compétence méthodologique «Aptitude à la négociation et au conseil» (2.3) ainsi que la compétence sociale et personnelle «Capacité à communiquer» (3.2).
- Exemple pour l'école professionnelle: dans le domaine d'enseignement «Economie et société» (1.5), on encourage la compétence professionnelle «Rapports financiers» (1.5.1). On transmet ce faisant également la compétence méthodologique «Approche et action interdisciplinaires» (2.2) ainsi que la compétence sociale et personnelle «Aptitude à l'apprentissage» (3.5).

On se trouve donc en présence d'un «mix» selon la compétence opérationnelle à transmettre.

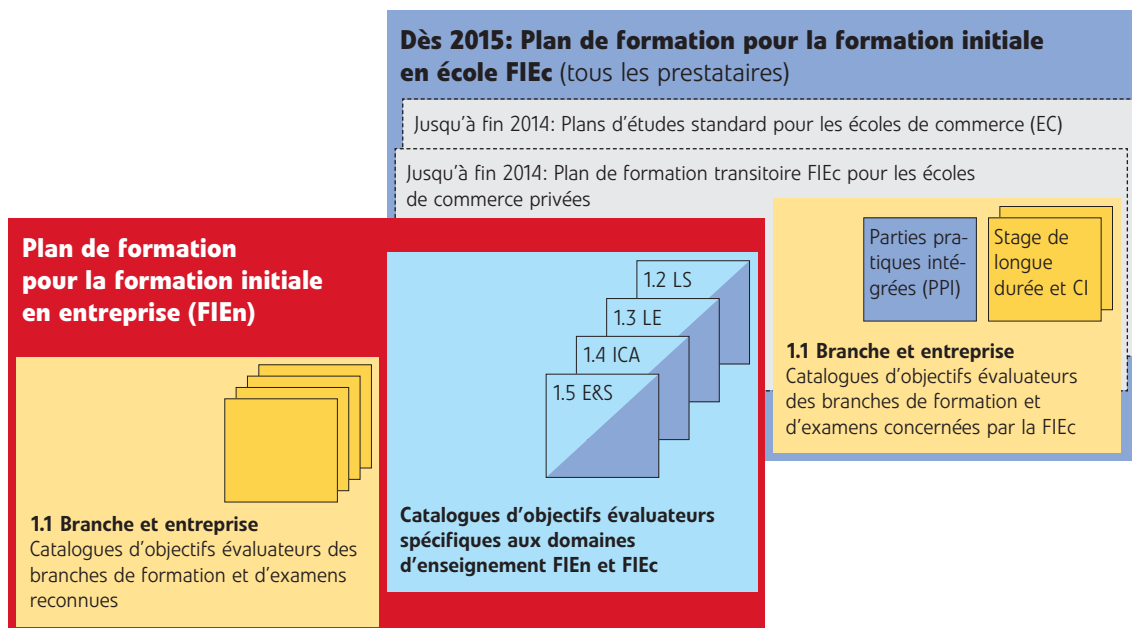
## Bases et documents de mise en œuvre

### Niveau I: Ordonnance sur la formation (orfo)

Employée/Employé de commerce CFC

### Niveau II: Plan de formation (PlanFor)

Employée/Employé de commerce CFC



### Niveau III: Dispositions d'exécution de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité CSDPQ

#### A l'intention des branches de formation et d'examens:

- Règlement d'organisation des CI et programme-cadre CI
- ...

#### A l'intention des écoles:

- pour les domaines d'enseignement LS, LE, ICA, ERS
- pour les modules «Approfondir et relier» et «Compétences interdisciplinaires»
- ...

#### Pour tous les lieux de formation :

- pour la coordination CI /organisation dans les écoles professionnelles
- ...

### Niveau IV: Instruments de mise en œuvre

#### Les branches de formation et d'examens élaborent:

- Dossier de formation et des prestations DFP
- Directives et instruments pour la procédure de qualification
- Programme des CI

#### Guide pour l'élaboration et le développement du plan d'études (FIEn)



Les écoles élaborent leur plan d'études sur la base du tableau des leçons standardisé FIEn

#### Concept d'assurance qualité pour la FIEc



Les écoles de commerce publiques et privées élaborent leur plan d'études en fonction du modèle de formation FIEc choisi

#### Mise en œuvre du concept d'information et de formation:

- Mesures des branches de formation et d'examens

#### Mise en œuvre du concept d'information et de formation:

- Développement du plan d'études de l'école
- Offre d'échanges et de formation continue de l'IFFP

## Informations et conseils

---

Orientation professionnelle	Le portail suisse de l'orientation scolaire et professionnelle: <a href="http://www.orientation.ch">www.orientation.ch</a>
Recherche de places d'apprentissage	Bourse des places d'apprentissage <a href="http://www.orientation.ch">www.orientation.ch</a>
Formation en entreprise / autorisations à former des apprentis / sites des écoles	Offices cantonaux de formation professionnelle <a href="http://www.csfp.ch/dyn/20001.php">www.csfp.ch/dyn/20001.php</a>
Formations spécifiques aux branches dans les entreprises et cours interentreprises	<a href="http://www.csbfc.ch">www.csbfc.ch</a>

---

## Impressum

**Employée/Employé de commerce CFC: Documentation de base relative à l'ordonnance sur la formation 2012**  
Berne, le 26 septembre 2011

**Publication:**

Confédération suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC)  
Secrétariat, c/o CFC Suisse, case postale 6853, 3001 Berne  
Téléphone: 031 398 26 10, [mail@skkab.ch](mailto:mail@skkab.ch), [www.csbfc.ch](http://www.csbfc.ch)

**Concept et rédaction:**

Ralph Thomas (ralphTHOMAS santé social formation), Ruedi Scheidegger et Roland Hohl (CSBFC), Rolf Marti ([www.kommapr.ch](http://www.kommapr.ch))

**Graphisme:**

Stefan Schaer ([www.eigenartlayout.ch](http://www.eigenartlayout.ch))

La présente documentation de base est disponible sur le site de la CSBFC ([www.csbfc.ch](http://www.csbfc.ch)).