

**société des employés
de commerce**

ensemble, façonnons l'avenir.



L'apprentissage de commerce: de A à Z

Dès 2023



«Quoi de neuf sur le marché du travail et de la formation?»



Abonnez-vous à la newsletter
pour en savoir plus et bénéficiez
d'offres intéressantes.



secsuisse.ch/newsletter

Vue d'ensemble

- 4 **Éditorial**
- 6 **Une profession très variée**
- 8 **La base: le contrat d'apprentissage**
- 12 **Les principales nouveautés**
- 14 **Les deux formations commerciales en bref**
- 26 **Le cœur de la formation:
les compétences opérationnelles**
- 34 **La formation en entreprise**
- 50 **La formation en école professionnelle**
- 55 **Changements de niveau et
prestations insuffisantes**
- 57 **La procédure de qualification (PQ)
avec examens finaux**
- 66 **La maturité professionnelle (MP)**
- 70 **Apprentissage tout au long de la vie**
- 72 **Lexique et éléments de base – de A à Z**
- 81 **Liens utiles**
- 82 **Remerciements**

Éditeur
Société suisse des employés
de commerce
Reitergasse 9
Boîte postale
CH-8021 Zurich
secsuisse.ch

Formation – Jeunesse
jeunesse@secsuisse.ch
T +41 32 721 21 37

© 2023
Société suisse des employés
de commerce

L'entrée dans la vie professionnelle

Avec l'apprentissage de commerce tu ouvres, toi l'apprentie ou l'apprenti, un nouveau chapitre de ta vie. Il sera passionnant. Tu découvriras beaucoup d'activités que tu ignorais, feras face à de nombreux défis et accumuleras chaque jour de nouvelles expériences.

Sur ce chemin passionnant et exigeant, les apprenti-e-s sont accompagné-e-s par des formatrices et des formateurs professionnel-le-s et pratiques. Pour que cette nouvelle phase se déroule au mieux et que toutes les personnes impliquées en tirent le plus grand profit, il est important de planifier minutieusement la formation. Les raisons pour affronter ces tâches ne manquent pas parce que l'apprentissage de commerce permet aux jeunes d'acquérir une profession riche et ouverte sur l'avenir qui occupe une place de choix dans ce monde toujours plus numérique.

La brochure «L'apprentissage de commerce: de A à Z» est le compagnon idéal pour faire face à ce défi commun. Il informe aussi bien les apprenti-e-s que les formatrices et formateurs sur la formation au sein de l'entreprise et en école professionnelle telle que la veut la nouvelle ordonnance sur la formation professionnelle (orfo) 2023 et il donne des conseils pratiques pour réussir son apprentissage. Il présente à la fois les résultats de cette large réforme et réunit toutes les informations importantes sur l'aménagement de la formation commerciale initiale à partir de l'été 2023.*

* Cette brochure s'appuie sur tous les instruments de base et de mise en œuvre connus jusqu'en juin 2022. La phase de mise en œuvre n'étant pas encore achevée à ce moment-là, il peut toutefois présenter des lacunes dans certains domaines, par exemple sur la mise en œuvre dans les écoles.

La formation commerciale initiale peut aussi être acquise dans le cadre d'une formation initiale en école (FIEc, voir glossaire). Toutefois cette brochure se concentre essentiellement sur la formation initiale en entreprise (FIEen) des apprenti-e-s employé-e-s de commerce CFC. Ici, la formation est assurée sur trois lieux: l'entreprise, l'école professionnelle et les cours interentreprises (CIE).

Comme par le passé, l'offre et l'organisation de la formation présente encore des différences en fonction des cantons, des branches ou des écoles. C'est pourquoi il est important de s'informer sur les détails de la formation auprès de l'entreprise formatrice, de la branche de formation et d'exams ou encore de l'école professionnelle.

Du fait de sa longue expérience, la Société suisse des employés de commerce sait parfaitement quelles questions préoccupent les apprenti-e-s et les responsables de la formation ainsi que les problèmes qui peuvent survenir durant l'apprentissage. Elle offre à tous ses membres un conseil professionnel - que ce soit par téléphone ou par e-mail.

Nous te souhaitons un apprentissage passionnant et couronné de succès!



Kathrin Ziltener

Responsable spécialisée pour la formation professionnelle à la Société suisse des employés de commerce



Michael Kraft

Responsable de la formation à la Société suisse des employés de commerce

Une profession très variée

Avec 14 000 diplômé-e-s par an, l'apprentissage de commerce est la formation préférée des jeunes en Suisse.

Les employé-e-s de commerce peuvent travailler dans 19 branches différentes, dont la banque, les assurances, le tourisme, l'administration publique, les entreprises des secteurs de l'artisanat et de l'industrie ou encore le commerce. Et leurs activités peuvent elles aussi être très différentes: du conseil à la clientèle aux négociations avec les fournisseurs en passant par la coordination d'une interface interne et l'exécution de tâches spécifiques à leur domaine, les futur-e-s employé-e-s de commerce acquièrent des compétences commerciales très variées. Ceux et celles qui possèdent des connaissances particulières dans des secteurs commerciaux spécifiques tels que l'informatique ou les langues étrangères ou encore qui ont un goût particulier pour les chiffres sont également recherché-e-s.

«Les employé-e-s de commerce peuvent travailler dans 19 branches différentes, dont la banque ou le tourisme.»

Les employé-e-s de commerce doivent pouvoir s'exprimer oralement et par écrit sans problème dans la langue nationale locale. Ces personnes sont en outre capables de communiquer dans deux langues étrangères. Elles connaissent l'organisation de l'entreprise, son fonctionnement et les dispositions légales, ce qui leur permet d'agir de manière avisée et adéquate dans leur environnement professionnel et dans les contacts avec la clientèle. Elles coordonnent et gèrent des projets, disposent en outre de larges connaissances générales et se tiennent au courant de ce qui se passe dans l'économie, la société et en politique.



Une profession très variée

Les employé-e-s de commerce appliquent les méthodes de travail adéquates en fonction des cas et utilisent habilement les technologies du monde du travail numérique. Ils travaillent de manière indépendante ou en équipe et sont toujours disposés à découvrir des nouveautés afin de rester à jour au niveau professionnel, aussi bien en tant que personne qu'en tant que spécialiste. Pour tout cela, il faut qu'ils apprécient les contacts, comprennent bien les technologies modernes de communication et d'information et apportent de bonnes capacités d'analyse et de réflexion, un sens aigu de l'organisation et de la coordination et qu'ils soient attentifs aux besoins des différentes parties intéressées.

Les compétences très variées que les apprenti-e-s acquièrent durant la formation leur fournissent les armes idéales pour s'affirmer dans un avenir numérique. En outre, une fois achevée la procédure de qualification (PQ), les diplômé-e-s peuvent continuer à se développer tout au long de leur vie, aussi bien «on the job» que dans le cadre des très riches offres de formations continues. L'apprentissage de commerce ouvre donc les portes d'un avenir passionnant, riche et diversifié.

La base: le contrat d'apprentissage

Le contrat d'apprentissage constitue la base de l'apprentissage. Les dispositions légales qui le régissent figurent dans les articles 344 à 346a du Code des obligations (CO). Ce contrat stipule au minimum les éléments suivants: durée de la formation professionnelle, horaire de travail, salaire, durée des vacances et durée de la période d'essai. Le formulaire officiel peut être téléchargé sur ca.formationprof.ch.

Le contrat de travail peut cependant inclure d'autres dispositions. Il est ainsi important de régler la prise en charge des frais de matériel scolaire. La Société suisse des employés de commerce recommande que les frais pour le matériel obligatoire soient assumés par l'entreprise formatrice, y compris les dépenses pour les appareils BYOD (Bring your own device) tels que les ordinateurs portables ou les tablettes. Le contrat devrait aussi régler la prise en charge d'un éventuel séjour linguistique durant l'apprentissage. Ici, la Société suisse des employés de commerce recommande que l'entreprise formatrice assume la moitié des frais et

que la moitié de la durée du séjour soit considérée comme du temps de travail.

Il faut impérativement préciser dans quelle branche la formation sera suivie, par exemple automobile, banque, construire et habiter, administration fédérale, etc. Et si la personne prévoit de suivre en même temps les cours pour une maturité professionnelle intégrée, il faut également le mentionner.

L'office cantonal de la formation professionnelle examine toujours si le contrat d'apprentissage est conforme aux dispositions légales et le signe en plus des apprenti-e-s et des formateurs et formatrices professionnel-le-s. Si l'apprenti-e n'a pas encore 18 ans au moment de la conclusion du contrat, celui-ci doit également être signé par les parents ou la représentante ou le représentant légal. Ceux-ci étant juridiquement responsables de l'apprenti-e jusqu'à sa majorité, l'entreprise formatrice doit les informer régulièrement de l'évolution de la formation.

Droits et devoirs

Le contrat d'apprentissage règle les droits et les devoirs des apprenti-e-s et des entreprises formatrices. Ses dispositions sont contraignantes pour les deux parties et doivent être respectées. Après sa signature, il ne peut plus être modifié.

«Le droit le plus important des apprenti-e-s est le droit à une formation de qualité et minutieuse.»

Le Code des obligations et la loi sur le travail fixent les éléments qui doivent être spécifiés dans le contrat d'apprentissage. Toutefois, ils ne règlent par exemple pas le montant du salaire ou le nombre de jours de vacances. Il est donc très important de se renseigner avant de conclure le contrat sur les recommandations de la Société suisse des employés de commerce en ces domaines. Dans certaines régions et dans certaines branches, il existe en outre des conventions collectives de travail qui fixent de manière contraignante les salaires des apprenti-e-s ou le nombre

de semaines de vacances. Vous trouverez également des éléments importants dans la loi et les ordonnances sur la formation professionnelle ainsi que dans les plans de formation.

Le droit le plus important des apprenti-e-s est le droit à une formation de qualité et minutieuse. Les formateurs-trices professionnel-le-s sont responsables d'une formation adéquate et complète. Ils et elles examinent avec l'apprenti-e son programme de formation personnel et l'aident pour toutes les questions et face à tous les problèmes importants touchant sa formation. Ces responsables discutent en outre régulièrement avec l'apprenti-e de ses expériences, s'assurent que les objectifs sont atteints et évaluent ses progrès. Sur tous ces points, les apprenti-e-s ont cependant aussi leur mot à dire.

L'entreprise formatrice est pour sa part en droit d'attendre que l'apprenti-e s'efforce d'atteindre les objectifs de formation. Il leur faut suivre les consignes des formateurs et formatrices et accomplir consciencieusement leur travail. Les cours de l'école professionnelle et

les cours interentreprises font partie de la formation et sont donc obligatoires. C'est d'ailleurs dans l'intérêt des apprenti-e-s de profiter au mieux de ces heures passées à l'école pour apprendre s'ils veulent réussir leur CFC ou suivre ultérieurement des formations continues.

Des problèmes?

Nous sommes là pour t'aider.

Les problèmes dans l'entreprise formatrice résultent souvent de difficultés relationnelles, par exemple avec les supérieur-e-s ou parce qu'on est mal accepté-e par les collègues. Ces difficultés résultent cependant souvent de problèmes bien réels: mauvaise formation, organisation du travail problématique, conflits en raison des horaires. Il peut aussi arriver que l'apprenti-e soit dépassé-e par ses problèmes scolaires ou privés.

«Les problèmes dans l'entreprise formatrice résultent souvent de difficultés relationnelles.»

Dans une telle situation, attendre en espérant que cela passe est rarement une bonne idée. Pour que les choses changent, il faut en discuter ouvertement et parfois aussi un peu

de courage. L'important est d'analyser le problème et d'en trouver les causes. Les apprenti-e-s chercheront de préférence le dialogue avec une personne de confiance. Peut-être qu'un-e enseignant-e pourra les aider. Les spécialistes de l'office de la formation professionnelle ou de la surveillance de l'apprentissage peuvent aussi apporter une aide. Et il y a évidemment les professionnel-le-s de la Société suisse des employés de commerce - un appel ou un e-mail peut être le premier pas vers une solution.

Résiliation du contrat d'apprentissage

Pendant le temps d'essai, le contrat d'apprentissage peut être résilié à tout moment moyennant un préavis de sept jours. Si des problèmes devaient déjà survenir durant cette période, il peut s'avérer utile de la prolonger. Le temps d'essai ne peut toutefois pas être inférieur à un mois ou supérieur à trois. Après la période d'essai, une résiliation n'est possible que dans des circonstances particulières.

Les informations détaillées sur la résiliation du contrat d'apprentissage figurent sur la page secsuisse.ch/rupture-d-apprentissage.

Conseil aux apprenti-e-s:

Informe-toi sur tes droits et tes devoirs auprès de la Société suisse des employés de commerce. Tu trouveras de nombreuses informations et des conseils pratiques dans la fiche d'information «Le contrat d'apprentissage» ou sur secsuisse.ch/contrat-d-apprentissage.

La question du montant du **salaire des apprenti-e-s** revient régulièrement. Or, la loi ne dit pas combien les jeunes doivent toucher à la fin du mois. Et il y a des différences parfois considérables entre les régions, les branches et les entreprises. Le contrat d'apprentissage doit fixer le montant du salaire pour chacune des années d'apprentissage et doit également régler la question du 13e salaire.

À cet égard, la Société suisse des employés de commerce publie chaque année ses recommandations pour les apprenti-e-s de commerce. Tu les trouveras sous secsuisse.ch/salaire-en-apprentissage.



Les principales nouveautés

La réforme de la formation commerciale initiale et la nouvelle ordonnance sur la formation 2023 apportent des changements conséquents.

Les principales modifications sont la concentration sur les compétences opérationnelles et le développement de nouvelles compétences ainsi que l'encouragement de la coopération entre les lieux de formation. Elles apportent aussi de nouveaux instruments de mise en œuvre pour la pratique et renforcent l'individualisation et la flexibilisation, en particulier dans la formation CFC. Les formes et l'environnement d'apprentissage sont aussi plus modernes.

Instruments de mise en œuvre

Plan de formation, mandats pratiques, grilles de compétences, rapport de formation, instruments d'évaluation...

Formes et cadre d'apprentissage

Apprentissage individualisé, accompagnement et coaching, les apprenti-e-s prennent la direction de projets, instruments numériques, formes hybrides d'apprentissage...

Individualisation et flexibilisation (CFC en particulier)

Options, domaines à choix, branches facultatives, portfolio personnel...

Compétences opérationnelles

Les situations de travail concrètes figurent au centre de la formation, abandon des « matières typiques », nouvelle PQ, ...

Nouvelles compétences

Tâches de gestion de projets, développer individuellement ses compétences, participer à des processus de changement, utiliser et gérer les technologies du monde du travail numérique...

Coopération entre les lieux de formation

Coordination du processus d'apprentissage sur les trois lieux de formation grâce à des instruments adéquats (portfolio personnel)



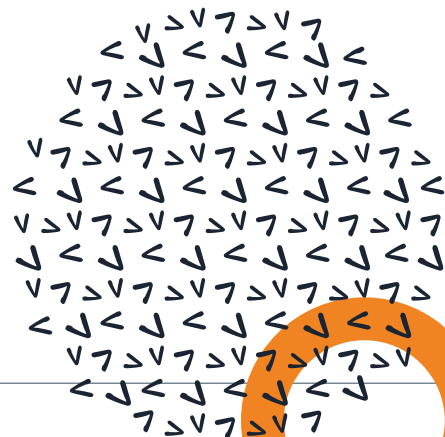
Les deux formations commerciales initiales en bref

Le champ professionnel commercial dispose de deux formations initiales de niveaux différents: employée/employé de commerce AFP (attestation fédérale de formation professionnelle) et employée/employé de commerce CFC (certificat fédéral de capacité).

L'apprentissage d'employée/employé de commerce AFP dure deux ans. Achievé avec succès, il donne accès à un apprentissage CFC raccourci pour obtenir le titre d'employée/employé de commerce CFC. L'apprentissage normal d'employée/employé de commerce CFC dure, lui, trois ans. Il peut être accompagné par une maturité professionnelle en cours d'apprentissage (MP 1).

Les deux formations sont basées sur les résultats d'une vaste analyse du champ professionnel. Elle a permis de s'assurer qu'en achevant une de ces deux formations, les diplômé-e-s disposeront d'aptitudes et de compétences recherchées sur le marché du travail.

Les nouvelles formations commerciales initiales sont basées sur ce qu'on appelle les compétences opérationnelles. Leur enseignement doit permettre d'assurer qu'au terme de leur formation les apprenti-e-s puissent agir efficacement dans leurs domaines spécifiques: «Une personne a les compétences opérationnelles requises si elle est capable d'exécuter des tâches et des activités professionnelles de manière ciblée, adéquate, autonome et flexible.» (Définition tirée de «Orientation vers les compétences opérationnelles» du Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)).



Les compétences opérationnelles qui sont importantes pour les employé-e-s de commerce et les éléments de base qui leur sont nécessaires ont été identifiés à partir des activités concrètes effectuées dans le travail quotidien. Pour les deux formations, ces compétences ont été réparties en cinq domaines. L'orientation de la formation sur les compétences opérationnelles concerne les trois lieux d'apprentissage (entreprise, école professionnelle et cours interentreprises).

On a veillé dans la mise au point des domaines de compétences opérationnelles à harmoniser la matière et la conception de la formation de deux ans avec l'apprentissage de trois ans. Ce qui garantit et améliore la perméabilité de la formation AFP vers la formation CFC. Simultanément, on s'assure que les apprenti-e-s de la formation initiale AFP acquièrent les compétences opérationnelles centrales requises à notre époque et qu'elles soient adaptées à leur activité professionnelle.

Cette brochure se concentre cependant sur la formation de trois ans pour le CFC. Les explications qui suivent

«Une personne a les compétences opérationnelles requises si elle est capable d'exécuter des tâches et des activités professionnelles de manière ciblée, adéquate, autonome et flexible.»

Définition du Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)

concernent donc en priorité la formation des employé-e-s de commerce CFC. Mais de nombreux éléments s'appliquent également à la formation AFP, à l'exemple des instruments de mise en œuvre dans l'entreprise formatrice.

Les caractéristiques des deux apprentissages de commerce

	Employée/Employé de commerce AFP	Employée/Employé de commerce CFC	Employée/Employé de commerce CFC avec maturité professionnelle intégrée (voir page 66)
Titre	Attestation fédérale de formation professionnelle	Certificat fédéral de capacité	Certificat fédéral de capacité avec maturité professionnelle
Durée	2 ans	3 ans	3 ans
Conditions d'admission	<ul style="list-style-type: none"> > Avoir achevé sa scolarité obligatoire > Maîtrise du français oral et écrit > Dispositions pour l'apprentissage d'une langue étrangère 	<ul style="list-style-type: none"> > Avoir achevé sa scolarité obligatoire avec des résultats moyens ou bons > Maîtrise du français oral et écrit > Dispositions pour l'apprentissage de deux langues étrangères 	<ul style="list-style-type: none"> > Avoir achevé sa scolarité obligatoire, degré secondaire 1, avec de bons résultats > Forte motivation scolaire > Suivant les cas, examen d'admission (réglementations cantonales)
Forme de la formation	Formation duale en entreprise et en école professionnelle	Formation duale en entreprise et en école professionnelle ou formation en école à plein temps avec stage(s) pratique(s) (voir p. 75: Formation initiale en école (FIEc))	Formation duale en entreprise et en école professionnelle ou formation en école à plein temps avec stage(s) pratiques(s) (voir p. 75: Formation initiale en école (FIEc))
Formation en école	1e année: 2 jours par semaine 2e année: 1 jour par semaine	1e année: 2 jours par semaine 2e année: 2 jours par semaine 3e année: 1 jour par semaine	1e à 3e années: 2 jours par semaine
Orientation fondamentale	Compétences opérationnelles professionnelles sur tous les lieux de formation; objectifs évaluateurs de concrétisation	Compétences opérationnelles professionnelles sur tous les lieux de formation; objectifs évaluateurs de concrétisation	Orientation plus forte sur les branches que les formations AFP et CFC; les compétences opérationnelles nécessaires pour l'obtention du CFC sont enseignées sous la forme d'exercices.

	Employée/Employé de commerce AFP	Employée/Employé de commerce CFC	Employée/Employé de commerce CFC avec maturité professionnelle intégrée (voir page 66)
Domaines de compétences opérationnelles*	<ul style="list-style-type: none"> > Gestion du développement professionnel et personnel > Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêt > Collaboration au sein du processus de travail en entreprise > Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications > Traitement d'informations et de contenus 	<ul style="list-style-type: none"> > Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques > Interaction dans un milieu de travail interconnecté > Coordination des processus de travail en entreprise > Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs > Utilisation des technologies numériques du monde du travail 	<p>En plus des points clé de la formation CFC en école, le plan d'étude cadre pour la MP prévoit l'enseignement de la culture générale approfondie en mathématiques, en histoire, en politique ainsi que dans les domaines de la technique et de l'environnement.</p>
Langues étrangères	<p>Durant leur formation d'employé-e-s de commerce AFP, les apprenti-e-s apprennent une langue étrangère pour atteindre le niveau A2. Une deuxième langue étrangère peut être apprise dans le cadre de cours facultatifs.</p>	<p>Durant leur formation d'employé-e-s de commerce CFC, les apprenti-e-s apprennent deux langues étrangères. Pour la première, qui est fixée par le canton, ils acquièrent des compétences orales et écrites approfondies (niveau B1). La deuxième langue étrangère est enseignée dans le cadre des domaines à choix.**</p>	<p>Deux langues étrangères sont apprises aussi bien dans le cadre de la formation CFC que dans celui de la maturité professionnelle. C'est pourquoi les apprenti-e-s qui font une maturité professionnelle ont davantage de leçons de langues étrangères et atteignent par conséquent un niveau élevé dans les deux langues, soit au moins B2.</p>
Perspectives	<ul style="list-style-type: none"> > Entrer sur le marché du travail > Accéder à la formation professionnelle initiale employée/employé de commerce CFC (2 ou 3 ans selon les aptitudes personnelles) > Formations continues au niveau certificat (sans titre fédéral) 	<ul style="list-style-type: none"> > Entrer sur le marché du travail > Formation professionnelle supérieure (examen professionnel et professionnel supérieur, école professionnelle supérieure) > Maturité professionnelle post CFC (MP 2) 	<ul style="list-style-type: none"> > Entrer sur le marché du travail > Étudier dans une haute école spécialisée > Étudier, si les conditions sont remplies, dans une haute école pédagogique > Passer l'examen Passerelle pour accéder aux hautes écoles universitaires

* Les différentes compétences opérationnelles de l'apprentissage de commerce CFC sont présentées en page 28.

** Les informations sur les domaines à choix se trouvent à la page 52.

Formation en entreprise

La formation en entreprise se déroule dans l'entreprise formatrice. Les formateurs-trices professionnels et pratiques dirigent les apprentis-e-s, les suivent et les y accompagnent. Le plan de formation en entreprise qui sert de guide pour l'ensemble de l'apprentissage se concentre sur les compétences opérationnelles et précise quels contenus sont prévus en quelle année.

> Page 34

Mandats pratiques*

La formation en entreprise est essentiellement structurée à partir de missions de formation pratique. Il s'agit de mandats donnés aux apprentis-e-s dans le cadre du travail quotidien et élaborés par les branches de formation et d'examens. Ces mandats pratiques sont consignés dans le dossier de formation en ligne.

> Page 36

Grilles de compétences

Les grilles de compétences permettent de réaliser une fois par semestre un bilan des compétences opérationnelles acquises. En répondant à des questions directrices préformulées et en fonction de critères établis, les apprentis et apprenties évaluent elles-mêmes dans quelle mesure elles ont acquis les compétences opérationnelles requises. Ces auto-évaluations sont ensuite comparées et mises en balance avec les évaluations externes des formatrices et formateurs.

> Page 39

* Les éléments suivants concernent principalement la formation CFC. Nombre d'entre eux se retrouvent cependant sous des formes analogues dans la formation des employé-e-s de commerce AFP.

Entretiens de qualification

Une fois par semestre, dans le cadre d'un entretien de qualification, les formatrices ou formateurs discutent avec les apprentis-e-s de l'évolution de leurs compétences et de leurs prestations. Cette discussion doit aborder de manière constructive les points forts de l'apprenti-e et ceux où des progrès peuvent encore être réalisés. Les résultats de l'entretien de qualification sont consignés dans le rapport de formation.

> Page 42

Rapport de formation

Au terme de chaque semestre, les formatrices et formateurs consignent dans le rapport de formation le niveau atteint par l'apprenti-e. Ce rapport s'appuie sur son propre dossier de formation. Il se base donc sur la grille de compétences, l'évaluation des mandats pratiques et sur l'engagement personnel. Il contient aussi les nouveaux objectifs de formation et de développement ainsi que les mesures envisagées pour y parvenir et pour poursuivre le développement des qualités et des talents de l'apprenti-e.

> Page 42

Contrôle de compétence en entreprise/ Note d'expérience en entreprise

Chaque semestre, les apprentis-e-s sont noté-e-s au moyen du contrôle de compétence en entreprise. Celui-ci se base sur l'évaluation de leurs prestations et de leur engagement pendant le semestre écoulé par les formatrices et formateurs. La moyenne de ces notes donne la note d'expérience pour la procédure de qualification (PQ).

> Page 43

Dossier de formation en ligne (Portfolio personnel)

Chaque apprenti-e entretient pendant sa formation un portfolio personnel qui lui sert de dossier de formation. Ce portfolio est l'instrument central du développement des apprenti-e-s. Il doit faciliter et assurer le bon déroulement de la formation et est structuré et organisé de manière à être à la fois un instrument de développement personnel pour l'apprenti-e et un instrument de planification et de suivi pour les formatrices et formateurs.

> Page 43

Options

Les options élargissent le champ de certains domaines de compétences opérationnelles figurant dans le profil de qualification. Elles sont proposées dans l'entreprise formatrice et en école durant la 3e année d'apprentissage. Leur choix doit tenir compte aussi bien des talents individuels des apprenti-e-s que des besoins et des possibilités de l'entreprise formatrice.

> Page 46

Cours interentreprises (CI)

Les branches de formation et d'examens organisent pendant l'apprentissage des cours interentreprises qui viennent compléter la formation en entreprise avec un enseignement portant sur des compétences opérationnelles spécifiques à la branche.

> Page 48

Contrôle de compétence CI (CC-CI)

Pendant les trois ans d'apprentissage, deux contrôles de compétence CI sont effectués dans chaque branche. Ils portent chacun sur une unité de formation de trois jours au moins. Les CC-CI comptent comme note d'expérience pour la procédure de qualification (PQ).

Formation scolaire

Pendant les deux premières années d'apprentissage, deux jours par semaine sont consacrés à l'enseignement scolaire et pendant la 3e, un jour. Pour la maturité professionnelle intégrée, l'enseignement est dispensé uniformément durant les trois ans pendant deux jours par semaine.

> Page 50

Domaines à choix

Avant le début de la formation, les apprenti-e-s choisissent en concertation avec l'entreprise formatrice entre deux domaines à choix. Cette décision devrait en principe s'orienter sur leurs aptitudes linguistiques. Il est conseillé aux jeunes doué-e-s pour les langues de choisir le **domaine à choix a**, alors que ceux et celles qui ont plutôt des talents dans le secteur commercial devraient préférer le **domaine à choix b**. Dans le cadre de la maturité professionnelle intégrée (MP₁), c'est le **domaine à choix a** qui est enseigné. Les apprenti-e-s qui entendent faire une maturité professionnelle au terme de leur apprentissage devraient également se tourner vers le **domaine a**.

> Page 52





Procédure de qualification (PQ)

En réussissant la procédure de qualification à la fin de leur formation – en général au terme de la troisième année – les apprenti-e-s obtiennent leur certificat fédéral de capacité d'employée/employé de commerce CFC.

> Page 57

La réussite de l'examen de maturité professionnelle débouche en complément sur le certificat fédéral de maturité professionnelle Économie et services, type Économie.

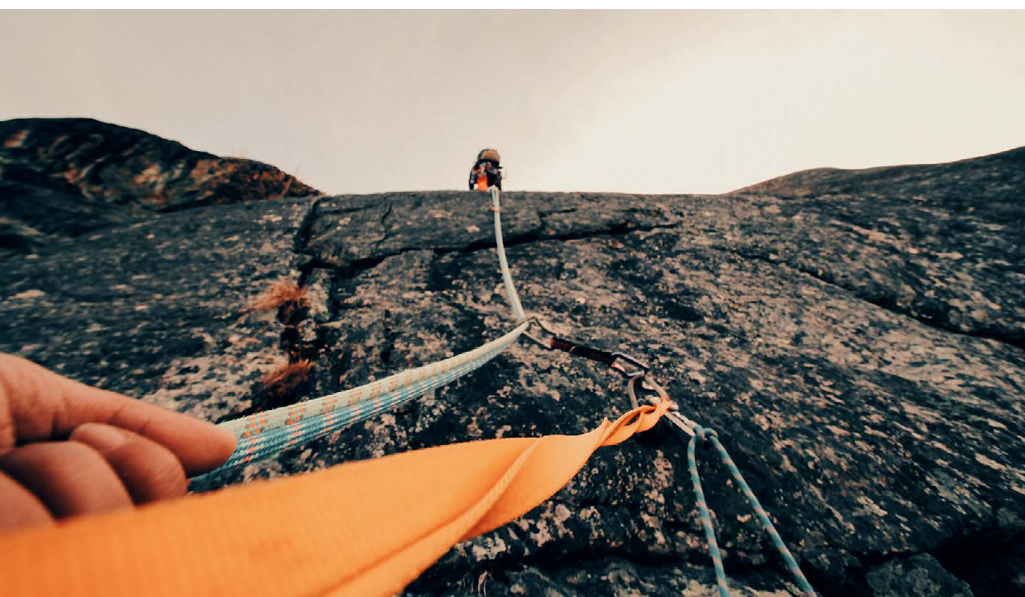
> Page 66

Conseils pour les formateurs-trices en entreprise et pratiques concernant le recrutement

Les employé-e-s de commerce devront à l'avenir être capables de relever des défis complexes, de s'adapter à des situations qui évoluent rapidement et de travailler avec motivation sur des projets et en équipe. Les compétences essentielles pour faire face à ces défis sont acquises et développées durant l'apprentissage. Il est toutefois recommandé de s'assurer au préalable que les futur-e-s apprenti-e-s ont les dispositions et les aptitudes nécessaires en menant des entretiens d'engagement précédés ou suivis d'exercices et par une pratique de sélection basée sur l'action. Vous trouverez un résumé des exigences auxquelles devront répondre les apprenti-e-s selon l'ordonnance sur la formation 2023 dans la fiche «Exigences posées aux personnes en formation» du CSBFC sous [skkab.ch/fr/informations-specialisees/fi2023](https://www.skkab.ch/fr/informations-specialisees/fi2023)

Le cœur de la formation: les compétences opérationnelles

Le but de la formation professionnelle initiale est de permettre aux employé-e-s de commerce d'être pleinement opérationnel-le-s au terme de leur apprentissage. C'est pourquoi l'orientation sur les compétences opérationnelles constitue une solution particulièrement pertinente pour la formation initiale. Les compétences opérationnelles décrites dans l'ordonnance sur la formation et le plan de formation donnent aux apprenti-e-s et aux formatrices et formateurs professionnel-le-s une image claire des attentes et des exigences auxquelles les jeunes doivent répondre.



Une vaste analyse du champ professionnel des employé-e-s de commerce CFC a permis d'identifier les activités qu'ils assument au quotidien dans le monde du travail contemporain et les compétences nécessaires pour le faire. Sur cette base, des objectifs évaluateurs détaillés ont été formulés pour chacune des compétences opérationnelles sur les trois lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle, cours interentreprises).

«Dans l'entreprise, les compétences opérationnelles sont essentiellement transmises par le biais de mandats pratiques.»

Sur le lieu de formation qu'est l'entreprise, il y a aussi bien des objectifs évaluateurs communs à toutes les branches que des objectifs spécifiques à sa branche d'activité. Cependant, dans l'entreprise, les compétences opérationnelles sont essentiellement transmises par le biais de mandats pratiques. Donc, à partir de 2023, les objectifs évaluateurs n'y jouent plus qu'un rôle secondaire, contrairement à ce qui était le cas jusqu'à présent. Les instruments de mise en œuvre dans l'entreprise formatrice tels que les mandats pratiques et les grilles de compétence permettent en effet d'intégrer automatiquement les compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs qui leur sont liés dans le travail quotidien.

Bon à savoir:

Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) veut que la formation professionnelle initiale soit assurée en s'orientant sur les compétences opérationnelles. Ainsi, la formation est aujourd'hui déjà orientée sur ces compétences dans toutes les professions, des peintres aux assistant-e-s en pharmacie, en passant par les informaticiennes et les informaticiens.

Compétences opérationnelles de l'apprentissage de commerce CFC

Le tableau suivant, nommé profil de qualification, présente les compétences opérationnelles que les employés et employées de commerce CFC doivent acquérir durant leur formation:

* Ces compétences peuvent être approfondies durant la 3e année de formation sous la forme d'options choisies en concertation avec l'entreprise (voir p. 46: «Options»).

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles					
A	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	a1: Examiner et développer des compétences commerciales	a2: Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	a3: Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial	a4: Agir de manière responsable dans la société	a5: Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	
B	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	b1: Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats	b2: Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise	b3: Participer aux discussions économiques	b4: Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels	b5: Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	
C	Coordination des processus de travail en entreprise	c1: Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial	c2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	c3: Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise	c4: Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	c5: Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	c6*: Exécuter des travaux de comptabilité financière (option «finances»)
D	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	d1: Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	d2: Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	d3: Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	d4: Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	d5*: Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option «communication dans la langue nationale»)	d6*: Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option «communication dans la langue étrangère»)
E	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	e1: Utiliser des applications propres au domaine commercial	e2: Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	e3: Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise	e4: Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias	e5*: Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial et e6*: Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option «technologie»)	

Les compétences opérationnelles sont transmises selon un timing différent sur les trois lieux de formation. Le tableau suivant présente la répartition des différentes compétences entre les lieux de formation entreprise et école professionnelle (EP) au fil des ans pour le domaine de compétence B «Interaction dans un milieu de travail interconnecté».

B: Interaction dans un milieu de travail interconnecté

	1e année		2e année		3e année	
	Entre-prise	EP	Entre-prise	EP	Entre-prise	EP
b1: Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	x	x	x			
b2: Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise			x	x		
b3: Participer aux discussions économiques				x	x	x
b4: Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels		x	x	x		
b5: Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise			x	x		

L'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises collaborent pour assurer le succès de la formation. Cette collaboration s'organise ainsi:



(Infographie basée sur le Plan de formation employée de commerce/employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC), page 8)

Interdépendance entre compétences opérationnelles et compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Cela veut dire que les employé-e-s de commerce doivent acquérir l'ensemble de ces compétences et cela sur les trois lieux de formation.

Compétences professionnelles

Les compétences professionnelles regroupent les connaissances, aptitudes et capacités qui permettent aux employé-e-s de commerce d'exécuter de manière adéquate et autonome des tâches propres à leur domaine.

Compétences méthodologiques

Un travail efficace et rigoureux requiert tout un répertoire de compétences méthodologiques. L'objectif est d'assurer qu'au terme de leur formation les employé-e-s de commerce soient capables de planifier l'exécution de tâches et d'activités professionnelles et les mettent en œuvre de manière ciblée, structurée et efficace. Pour cela, ils et elles organisent leur travail avec soin et dans le souci de la qualité.

Compétences sociales

Par le biais des compétences sociales, les apprenti-e-s acquièrent les moyens de maîtriser les relations humaines dans le cadre de leur travail. Au terme de leur formation, ces jeunes sont en mesure de gérer de manière réfléchie et constructive leurs relations sociales et leur communication dans leur environnement professionnel, qu'il s'agisse des relations avec leurs supérieurs, l'équipe dans laquelle ils travaillent ou la clientèle. Le but de l'acquisition des compétences sociales est de permettre aux employé-e-s de commerce de communiquer de manière constructive et cela également dans des situations conflictuelles ou délicates.



«Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles.»»

Compétences personnelles

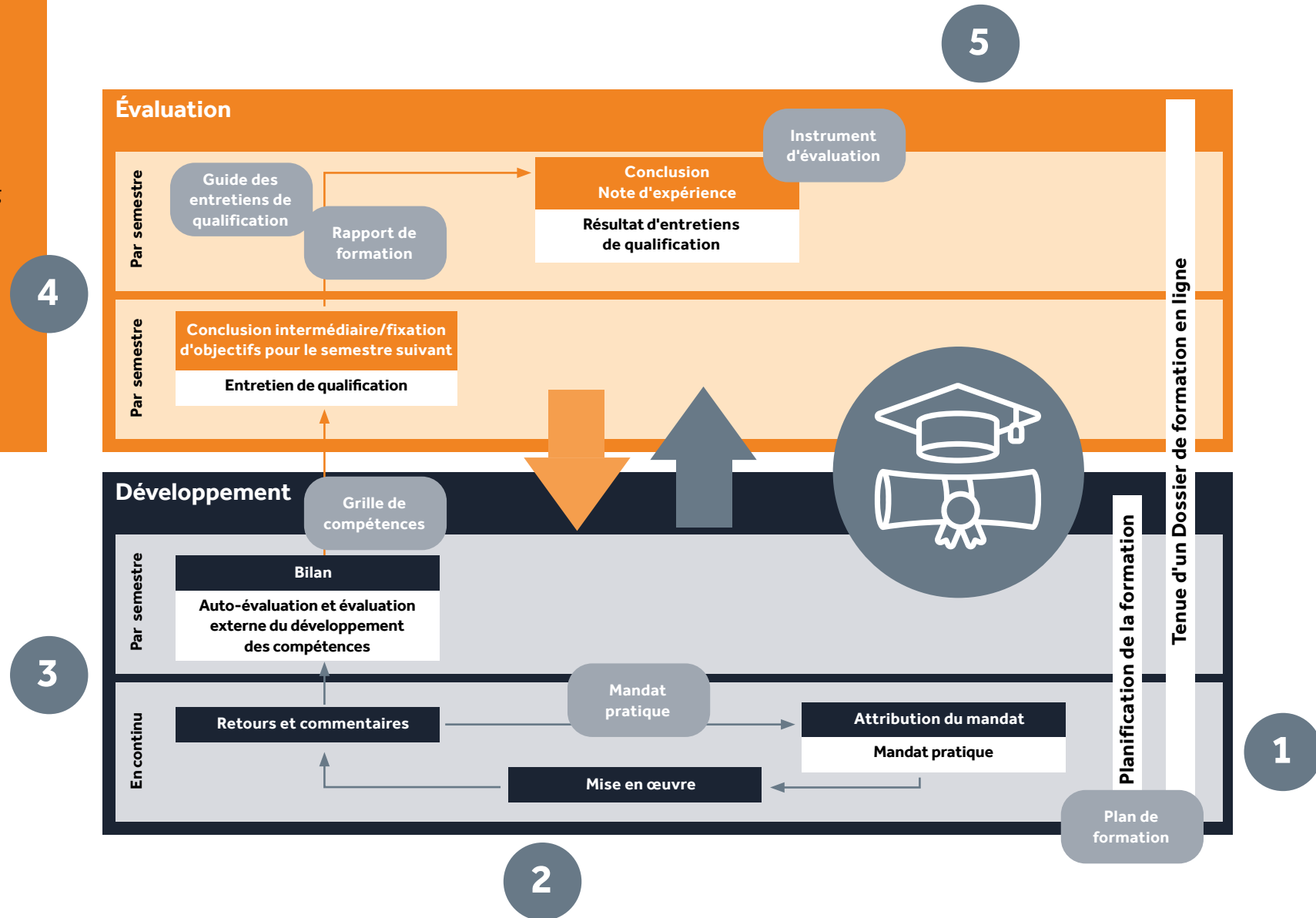
Le terme de compétences personnelles recouvre la capacité à se gérer face aux défis et aux exigences du monde professionnel. Il s'agit ici d'apprendre à mettre sa personnalité et son comportement au service de son activité professionnelle. Les employé-e-s de commerce analysent leurs propres attitudes et actions de manière responsable et apprennent à s'adapter aux changements et à assurer leur développement personnel en ayant conscience de leurs limites.

(Source: Plan de formation employée de commerce / employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC))

La formation en entreprise

Les apprenti-e-s employé-e-s de commerce CFC passent la majeure partie de leur temps dans l'entreprise formatrice. La devise est ici «Learning by Doing».

Les différents éléments de la formation en entreprise sont présentés dans le schéma suivant établi par la Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC):



(Illustration inspirée par la présentation Prezi de la CSBFC sur skkab.ch/fr/informations-specialisees/fi2023/)

Le plan de formation*

Les branches de formation et d'examens fournissent aux formateurs-trices professionnel-le-s et pratiques un plan de formation standardisé et structuré en fonction des compétences opérationnelles visées. Il indique quelles compétences opérationnelles et quels objectifs évaluateurs de l'entreprise sont prévus en quelle année d'apprentissage et par conséquent les mandats pratiques qu'il faut planifier. Il est évidemment possible de tenir compte des spécificités de l'entreprise.

L'entreprise établit en outre au début de l'apprentissage un programme de formation personnel en concertation avec l'apprenti-e. Il précise dans quels départements, secteurs ou domaines d'activité aura lieu la formation et combien de temps l'apprenti-e passera dans chacun d'eux.

Mandats pratiques

La formation en entreprise est essentiellement structurée à partir de missions de formation pratique. Il s'agit de mandats pratiques donnés aux apprenti-e-s dans le cadre du travail quotidien et élaborés par les branches de formation et d'examens. Ils comprennent plusieurs tâches partielles. Les missions de formation pratique sont consignées dans le dossier de formation en ligne.

«Les mandats pratiques doivent permettre aux apprenti-e-s d'acquérir les compétences opérationnelles désirées.»

Les mandats pratiques doivent être exécutés dans le cadre professionnel quotidien sur la base de cas concrets ou de situations concrètes. Ils doivent permettre aux apprenti-e-s d'acquérir les compétences opérationnelles désirées et sollicitent donc ces compétences dans toute leur étendue – en règle générale, chaque compétence opérationnelle nécessite un à trois mandats pratiques.



Ces mandats jouent un rôle important dans la formation et ont donc aussi une influence sur la note d'expérience en entreprise (voir p. 43: «Note d'expérience en entreprise»). Toutefois, contrairement aux situations de travail et d'apprentissage (STA) de

l'ordonnance sur la formation de 2012, ils ne font pas l'objet de notes. Mais les formateurs-trices donnent régulièrement des feedbacks et évaluent les résultats à l'aide des grilles de compétences.

> Page 39

* Les éléments suivants concernent principalement la formation CFC. Nombre d'entre eux se retrouvent cependant sous des formes analogues dans la formation des employé-e-s de commerce AFP.

Exemple de mandat pratique (toutes branches confondues):

**Compétence opérationnelle c3:
Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus opérationnels**

Situation de départ
De nombreux processus se déroulent de la même manière depuis des années, car la procédure a fait ses preuves. Mais cela ne signifie pas pour autant qu'ils sont efficaces. En tant que spécialiste, tu peux toujours identifier du potentiel d'optimisation dans ton entreprise. Es-tu prêt-e à te glisser dans la peau d'un-e détective? Ce mandat pratique te permet d'identifier le potentiel d'optimisation des processus.

Description de la tâche

Tâche partielle 1:	Avec ton ou ta responsable, cherche un processus pour lequel tu devras trouver des solutions d'optimisation. Rassemble toutes les informations nécessaires concernant le processus et planifie la manière par laquelle tu vas effectuer l'analyse.
Tâche partielle 2:	Analyse le processus. Détermine ce qui fonctionne bien dans le processus et comment on pourrait l'améliorer. Élabore au moins une proposition d'amélioration.
Tâche partielle 3:	Discute des résultats de ton analyse avec la personne qui te supervise. Réfléchissez ensemble à la faisabilité de tes propositions d'amélioration et prenez les mesures correspondantes.
Tâche partielle 4:	Au cours des semaines suivantes, observe de plus près le processus que tu as optimisé et vérifie si tes mesures d'amélioration ont été efficaces. Tu peux également demander un feedback aux personnes impliquées dans le processus.
Tâche partielle 5:	Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation.

Indications concernant la solution
Il existe différentes possibilités d'obtenir des informations sur le processus et des idées pour l'optimiser. Ce sont par exemple des documents internes ou des personnes impliquées dans le processus.

Organisation
Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien à l'aide d'un cas concret ou d'une situation issue de la pratique. Pour documenter ta démarche, il te faut entre 30 et 90 minutes, selon le temps que tu y consacres.

Exemples d'instruments de formation:

Cet instrument de formation en entreprise et d'autres tout aussi utiles sont disponibles dans la présentation Prezi de la CSBFC qui se trouve sur la page suivante: skkab.ch/fr/informations-specialisees/fi2023/



Grilles de compétences

Les grilles de compétences permettent d'évaluer le développement des apprenti-e-s et sont adaptées aux différentes compétences opérationnelles. En général, l'évaluation complète de chaque compétence se fait à l'aide de deux à quatre questions directrices et sur la base des critères de compétence correspondants. Ces questions sont formulées de manière à ce que les apprenti-e-s et les formateurs-trices puissent juger dans quelle mesure les compétences opérationnelles en question sont déjà assimilées. Elles permettent ainsi aux apprenti-e-s de procéder à une auto-évaluation de leur propre niveau de compétence et aux formateurs ou formatrices d'effectuer une évaluation externe. Les différentes grilles de compétences servent de base pour les entretiens de qualification puis pour le rapport de formation.



Exemples d'instruments de formation:

Cet instrument de formation en entreprise et d'autres tout aussi utiles sont disponibles dans la présentation Prezi de la CSBFC qui se trouve sur la page suivante: skkab.ch/fr/informations-specialisees/fi2023/

Exemple d'une grille de compétences (toute branche confondue)

Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

Question directrice 1

Est-ce que j'ai bien préparé tous les éléments nécessaires à un entretien de vente?

Critères de compétences

- > En fonction des besoins du client, j'élabore au moins deux solutions possibles de manière claire pour mon interlocuteur-trice.
- > Je consulte ma personne de référence en ce qui concerne la démarche, la fixation des prix et les éléments contractuels.
- > Si nécessaire, je prépare à l'avance une ébauche d'offre en fonction de la demande.
- > Je prépare en temps utile tous les documents nécessaires à l'entretien de vente.

Question directrice 2

Est-ce que je parviens à mener des entretiens de vente prometteurs et orientés vers les services?

Critères de compétences

- > Je présente plusieurs solutions à mon interlocuteur-trice, en lui exposant les avantages et les inconvénients de manière compréhensible.
- > Je présente l'utilité concrète de chaque solution de manière compréhensible.
- > Je réponds à toutes les questions et objections avec compréhension et dans un esprit de service, afin de les désamorcer.
- > Je me sers consciemment et habilement de la technique du storytelling pendant l'entretien.
- > A la fin, je laisse mon interlocuteur-trice prendre sa propre décision.

Question directrice 3

Est-ce que je parviens à mener des entretiens de négociation de manière constructive?

Question directrice 4

Est-ce que je parviens à conclure les entretiens de vente et de négociation au bon moment, de manière professionnelle et courtoise?

Question directrice 5

Est-ce que je donne suite aux entretiens de vente et de négociation en fonction du résultat?

Entretien de qualification

L'entretien de qualification a lieu une fois par semestre et permet aux formateurs-trices de discuter avec les apprenti-e-s de leur niveau de compétences et de leurs performances. La discussion doit être constructive et porter aussi bien sur les points forts que sur les points où des progrès sont encore possibles. La qualification se base sur les grilles de compétences déjà remplies, donc sur les auto-évaluations et sur les évaluations externes. Elle intègre aussi les mandats pratiques documentés et le feedback des collègues de travail. Les résultats de l'entretien semestriel de qualification sont ensuite consignés dans le rapport de formation et entrent dans la note d'expérience en entreprise.

Rapport de formation

Le rapport de formation enregistre au terme de chaque semestre le niveau de formation atteint par l'apprenti-e, autrement dit les compétences acquises. Il contient la grille de compétences (état des compétences, points forts et potentiel d'amélioration de l'apprenti-e) ainsi que l'évaluation des mandats pratiques. Il retient aussi les objectifs de formation ou de développement convenus entre le formateur ou la formatrice et l'apprenti-e, y compris les mesures prévues pour atteindre ces objectifs et les délais fixés. La concrétisation des mesures convenues est évaluée dans le rapport de formation suivant.

Contrôle de compétence en entreprise/ Note d'expérience en entreprise

Chaque semestre, les apprenti-e-s sont noté-e-s au moyen du contrôle de compétence en entreprise sur la base de l'évaluation par les formatrices et formateurs de leurs prestations et du développement de leurs compétences dans l'entreprise durant le semestre considéré. La notation est effectuée à l'aide d'une grille d'évaluation établie par les branches de formation et d'examens à partir des résultats de l'entretien de qualification qui a lieu une fois par semestre.

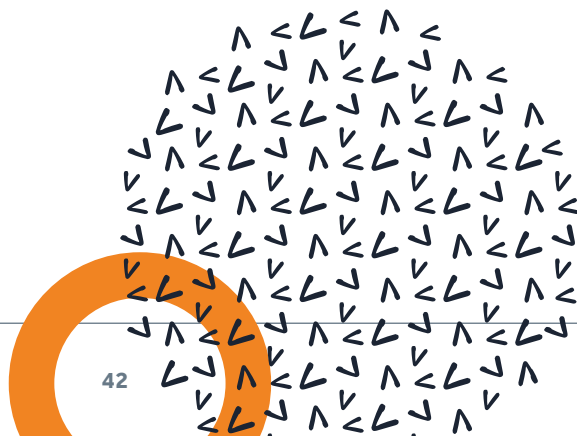
Dossier de formation en ligne (Portfolio personnel)

Durant son apprentissage, chaque apprenti et apprentie tient un dossier de formation sous la forme d'un portfolio personnel. Elle y consigne ses travaux essentiels, les compétences acquises et ses expériences dans l'entreprise, à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises. Ce dossier doit surtout permettre de s'assurer que l'acquisition des compétences se déroule de manière structurée et systématique tout au long de la formation.

Le dossier de formation en ligne* est donc un instrument destiné à favoriser et à assurer le bon déroulement de la formation. Il est conçu de manière à servir à la fois d'instrument pour le développement de l'apprenti-e et de soutien pour la planification de la formation et le suivi par les formateurs et formatrices: les apprenti-e-s y consignent de manière indépendante tous les travaux importants accomplis dans le but d'acquérir les compétences opérationnelles requises.

Les formatrices et les formateurs consultent en principe régulièrement le dossier de formation et le suivent. Ils y mesurent l'évolution et l'engagement personnel de l'apprenti-e et l'utilisent

* Au moment de la clôture de la rédaction de cette brochure, on ne savait pas encore si toutes les branches de formation et d'examens travailleront avec le dossier de formation en ligne. Certaines branches offriront probablement également des solutions analogiques.



pour son évaluation, en particulier pour les entretiens de qualification et de développement.

Le portfolio personnel est en outre l'instrument central de la coopération entre les lieux de formation: les ressources provenant des écoles professionnelles et des cours interentreprises sont classées par compétences opérationnelles et peuvent ainsi être utilisées pour la mise en œuvre de ces compétences au sein de l'entreprise. Documentées, ces mises en œuvre peuvent à leur tour servir d'éléments de référence pour l'école et les CI.

Les apprenti-e-s décrivent également dans leur portfolio personnel des projets ou des réalisations pratiques qui demandent plusieurs compétences opérationnelles ou qui dépassent celles qui sont attendues d'une employée de commerce ou d'un employé de commerce CFC. Pour cela, les jeunes documentent leurs compétences avec des preuves formelles, par exemple des certificats de langue. Ils peuvent ainsi témoigner de ce qui les distingue au-delà de leurs compétences professionnelles de base.

En résumé, le dossier de formation en ligne contribue à réaliser les objectifs suivants:

- > identifier et montrer les expériences et les progrès réalisés durant l'apprentissage,
- > mettre en œuvre des stratégies d'apprentissage et développer ses compétences personnelles,
- > déterminer son propre niveau de formation,
- > documenter tous les mandats pratiques,
- > mettre en lien les contenus d'apprentissage des différents lieux de formation,
- > documenter et préparer la procédure de qualification,
- > consigner des compétences opérationnelles couvrant plusieurs domaines,
- > consigner des compétences dépassant le cadre de formation, par exemples des diplômes linguistiques.

Conseils aux apprenti-e-s:

- > Prépare-toi bien à l'entretien de qualification, sois honnête avec toi-même et demande-toi comment tu évalues ton développement pendant ce semestre.
- > Jette aussi un œil sur les feedbacks que tu as reçus pour les mandats pratiques effectués durant ce semestre, examine de manière critique s'ils sont encore pertinents à l'heure actuelle et demande-toi quelles compétences tu pourrais encore optimiser.
- > Consulte également le rapport de formation du semestre précédent, regarde en détail les objectifs de formation et de développement qui avaient alors été convenus et demande-toi lesquels tu as atteints durant ce semestre et ceux que tu as manqués.

En outre, les formatrices et formateurs utilisent le dossier de formation en ligne pour:

- > la planification et l'aménagement de la formation en entreprise,
- > la vérification des prestations et du développement des apprenti-e-s (contrôle de la formation),
- > les entretiens de qualification et de développement.

Options

Les options permettent d'élargir certaines compétences opérationnelles du profil de qualification. Elles sont proposées durant la 3e année d'apprentissage dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle et permettent de favoriser de manière individuelle les aptitudes et les capacités des apprenti-e-s.

En préalable au choix d'une option, les formatrices et les formateurs clarifient celles qui peuvent être réalisées dans l'entreprise. La sélection entre les différentes options possibles se fait au cours de la 2e année d'apprentissage. Cette décision est prise en concertation entre l'apprenti-e et l'entreprise formatrice.

Vue d'ensemble des différentes options

Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles	
C: Coordination des processus de travail en entreprise		c6: Option «Finances» Exécuter des travaux de comptabilité financière
D: Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	d5: Option «Communication dans la langue nationale» Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale	d6: Option «Communication dans la langue étrangère» Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère
E: Utilisation des technologies numériques du monde du travail	e5+e6: Option «Technologie» <ul style="list-style-type: none"> > Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial > Évaluer sur mandat de grandes quantités de données au sein de l'entreprise 	

Les différentes options

- > En choisissant l'option **«Finances»**, les apprentis et les apprenties apprennent de manière plus approfondie à comptabiliser des opérations commerciales et à gérer les pièces justificatives. Elles tiennent en outre les livres auxiliaires et la comptabilité des salaires et donnent des renseignements pour les déclarations de salaires. Elles collaborent aussi à l'établissement des comptes annuels. Dans le cadre de leur travail pour l'option «Finances», elles respectent strictement les dispositions légales. Cette option est recommandée aux apprenti-e-s qui aiment les chiffres.
- > En choisissant l'option **«Communication dans la langue nationale»** les jeunes apprennent avec la personne responsable à mettre en place dans l'entreprise des banques de données et des systèmes de gestion de contenu et à les gérer dans leur domaine d'activité. Ils forment leurs collègues à l'utilisation de ces banques de données, de systèmes et de logiciels. Ils résolvent aussi des problèmes de logiciels ou de matériel, étudient les offres techniques et formulent des recommandations pour les instances responsables dans l'entreprise. Cette option est à conseiller aux apprenti-e-s qui aiment la technique.
- > En choisissant l'option **«Technologie»** les jeunes apprennent de manière plus approfondie à mener des entretiens de vente, de conseil et des négociations exigeantes dans la langue nationale de leur région. Ils conduisent ces entretiens sur différents canaux, en particulier par téléphone et e-mail mais également en présentiel. Ils interagissent de manière factuelle en cherchant des solutions aussi bien avec des clientes et des fournisseurs exigeants que dans les cas conflictuels, par exemple lors de réclamations. L'option «Communication dans la langue nationale» est recommandée aux personnes qui aiment les contacts humains.
- > L'option **«Communication dans la langue étrangère»** a presque les mêmes objectifs que l'option «Communication dans la langue nationale», la seule différence venant de ce que la communication a lieu, selon le canton, en anglais ou dans une deuxième langue nationale. Cette option est donc à conseiller aux apprenti-e-s qui aiment les langues étrangères.

Quelles options une entreprise formatrice peut-elle offrir?

Toutes les entreprises formatrices ne remplissent pas les conditions pour pouvoir offrir ces quatre options. Afin de déterminer quelles options peuvent être proposées dans l'entreprise et à quelles conditions, les formatrices et formateurs consultent le plan de formation et le site de la Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC) où ils trouveront des explications sur les conditions à remplir pour les différentes options. Les entreprises qui souhaitent offrir certaines options mais ne remplissent pas ces conditions peuvent cependant y donner accès en faisant preuve d'un peu d'initiative. Il est ainsi possible de permettre à l'apprenti-e d'effectuer un stage dans une entreprise adéquate et de prévoir ce passage dans la planification de la formation (de manière analogue à un changement de département).

Vous trouverez sur la page skkab.ch/fr/informations-specialisees/fi2023/ une synthèse des exigences que les entreprises formatrices doivent satisfaire.

Cours interentreprises (CI)

Les cours interentreprises (CI) complètent la formation en entreprise et sont destinés à l'acquisition de compétences opérationnelles spécifiques à la branche. Ils favorisent aussi les échanges entre les apprenti-e-s et sont un lieu où réfléchir en commun aux compétences acquises jusque-là. Les apprenti-e-s y passent deux contrôles de compétence CI. Le nombre total de

journées CI de huit heures varie de 10 à 16 jours selon les branches (voir annexe du plan de formation). Certaines assurent une partie de ces journées en «blended learning»: les cours n'ont donc pas seulement lieu en présentiel, mais également en numérique sur une plateforme ou en auto-apprentissage (de 0 à 7 jours selon la branche).

Les cours interentreprises sont assurés par les branches de formation et d'examens concernées qui déterminent le programme d'enseignement, autrement dit leur contenu, leur durée et à quel moment ils ont lieu. Ils sont autant que possible programmés de manière à ne pas empiéter sur l'enseignement des écoles professionnelles et sont obligatoires pour l'ensemble des apprenti-e-s. Les cours sont financés par les entreprises formatrices après déduction des subventions de la Confédération et des cantons. Les apprenti-e-s n'ont rien à payer. Les dates des cours sont indiquées sur les sites des branches de formation et d'examens.

> Page 81

Conseils aux apprenti-e-s:

- > Lis toujours attentivement l'invitation aux cours et apporte les documents nécessaires. Effectue à temps les éventuels travaux préparatoires qui y sont demandés pour être prêt-e au début du cours.
- > Renseigne-toi sur ce qui est demandé pour les contrôles de compétence CI et prépare-toi en conséquence.
- > De nombreuses branches de formation et d'examens utilisent des plateformes en ligne pour l'enseignement. Si c'est le cas, consulte la plateforme avant le début des cours et télécharge déjà les informations les plus importantes.
- > Pendant les CI, prends des notes sur les éléments les plus importants et conserve les dans ton dossier de formation en ligne. Elles pourront t'être très utiles plus tard, que ce soit pour ton travail quotidien ou pour la préparation des examens.



La formation en école professionnelle

L'école professionnelle dispense les connaissances de base et appliquées nécessaires à l'exercice de la profession. La formation scolaire pour les apprenti-e-s employé-e-s de commerce CFC comprend les connaissances professionnelles, la culture générale et l'éducation physique. Sa structure est composée de cinq domaines de compétences opérationnelles, de domaines à choix et d'options:

Domaines de compétences opérationnelles

- > Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques
- > Interaction dans un milieu de travail interconnecté
- > Coordination des processus de travail en entreprise
- > Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs
- > Utilisation des technologies numériques du monde du travail

Domaines à choix

- > Deuxième langue étrangère
- > Travail de projet individuel

Options

- > Finances
- > Communication dans la langue nationale
- > Communication dans la langue étrangère
- > Technologie

Les cours sont répartis sur les trois années d'apprentissage. Les détails sont donnés dans la grille de répartition des leçons ci-dessous. Quarante leçons correspondent à une leçon hebdomadaire.

Grille de répartition des leçons:

Enseignement	1e année	2e année	3e année	Total
a. Connaissances professionnelles et culture générale (intégrée)				
> Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	40	40	80	160
> Interaction dans un milieu de travail interconnecté	40	80	80	200
> Coordination des processus de travail en entreprise	120	160	40	320
> Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	160	160		320
> Utilisation des technologies numériques du monde du travail	160	80		240
> Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix	120	120		240
> Connaissances professionnelles spécifiques à l'option			120	120
Total connaissances professionnelles et culture générale	640	640	320	1600
b. Éducation physique	80	80	40	200
Total des périodes d'enseignement	720	720	360	1800

En plus de la matière obligatoire, il est possible de suivre des cours facultatifs. La loi sur la formation professionnelle prévoit au maximum une demi-journée supplémentaire par semaine sans retenue de salaire pour les cours d'appui ou les cours facultatifs.

La formation en école professionnelle

Pour exercer leur travail quotidien avec compétence, les employé-e-s de commerce CFC doivent posséder de solides connaissances de base en différents domaines, en particulier les langues étrangères, la langue standard, l'économie, le droit, la comptabilité et bien d'autres matières. Ces connaissances sont également traitées dans le cadre des domaines de compétences opérationnelles. Les connaissances générales sont, elles, dispensées de manière intégrée dans ces différents domaines. La formation va ainsi au-delà du «Plan d'étude cadre pour l'enseignement de la culture générale» de la Confédération et souligne ainsi l'importance qu'elle accorde à cette culture générale.

La formation scolaire est dispensée dans le cadre de journées d'école

Conseils aux apprenti-e-s:

La fiche d'information «Comment apprendre correctement?» contient de nombreux conseils pour apprendre plus efficacement et plus facilement – de la gestion du temps à la préparation des examens en passant par la lecture efficace. Cette fiche peut être téléchargée sous secsuisse.ch.

hebdomadaires fixes. Durant les deux premières années d'apprentissage, l'enseignement est dispensé sur deux jours, alors qu'il est assuré sur une journée en 3e année.

L'école professionnelle attribue des notes pour les prestations dans les différents domaines de compétences opérationnelles. Elles sont consignées dans un bulletin. Le domaine à choix et les options font également l'objet de notes.

Domaines à choix

Au début de la formation, les apprenti-e-s sélectionnent l'un des deux domaines à choix, en concertation avec l'entreprise formatrice et après consultation de l'école professionnelle. Les domaines à choix ont pour objectif de promouvoir les talents particuliers des apprenti-e-s. **Le domaine à choix a «Deuxième langue étrangère»** favorise les talents linguistiques, le **domaine à choix b «Travail de projet individuel»** entend soutenir les talents dans le domaine commercial.

Domaine à choix a «Deuxième langue étrangère»:

Dans le **domaine à choix a** et selon les cantons, les apprenti-e-s développent leurs compétences dans une deuxième langue nationale ou en anglais. L'objectif est de parvenir à

s'exprimer oralement et par écrit dans son environnement économique et social, ce qui demande aussi d'acquérir des compétences interculturelles. En choisissant ce domaine, les apprenti-e-s ayant achevé leur formation pourront communiquer, exprimer leur opinion et défendre des projets en deux langues étrangères et en fonction des interlocuteurs. L'objectif est d'atteindre le niveau de langue B1 oral et écrit.

Domaine à choix b «Travail de projet individuel»:

Dans le cadre du **domaine à choix b**, les personnes travaillent sur des projets individuels interdisciplinaires et développent des aptitudes en gestion de projets. Elles acquièrent en outre des compétences interculturelles dans une deuxième langue étrangère (deuxième langue nationale ou anglais, selon les cantons) et apprennent à communiquer dans un environnement de travail plurilingue et à agir en adéquation avec la situation. Pour cela, elles acquièrent des compétences linguistiques et se familiarisent avec les réalités culturelles d'un travail en équipe. **Les niveaux de langue** suivants sont visés selon les domaines:

comprendre: B1

parler: B1

écrire: A2

Options

Les options offrent la possibilité d'élargir des compétences opérationnelles particulières durant la 3e année d'apprentissage. Elles permettent d'approfondir individuellement ses capacités sur la base de ses qualités et des besoins de l'entreprise formatrice. L'école professionnelle dispense les connaissances nécessaires aux options qui sont simultanément mises en pratique dans l'entreprise formatrice. Les apprenti-e-s peuvent choisir entre les quatre options suivantes:

- › Finances
- › Communication dans la langue nationale
- › Communication dans la langue étrangère
- › Technologie

Le choix de l'option est effectué au cours de la deuxième année d'apprentissage.

- › Vous trouverez d'autres informations sur les options en page 46.

Séjours linguistiques

Certains cantons prévoient pour leurs apprenti-e-s un ou deux séjours linguistiques et la plupart d'entre eux en organisent un pour celles et ceux qui font une maturité professionnelle. Il y a cependant de fortes disparités cantonales. Dans certains cantons, ces séjours sont obligatoires et sont aussi partiellement subventionnés alors que dans d'autres ils sont facultatifs.

Des séjours linguistiques d'une durée de deux semaines environ durant l'apprentissage de commerce

sont certes recommandés, mais ne font pas partie partout de la formation obligatoire. Cependant, là où ils sont organisés, ils ne sont pas vraiment facultatifs parce que celles et ceux qui n'en effectuent pas risquent d'être désavantagés. Le droit à une participation financière de l'entreprise n'existe que si cette participation est explicitement mentionnée dans le contrat d'apprentissage. Il en va de même pour les absences dues à ces séjours: si rien n'est prévu dans le contrat, l'entreprise peut les déduire comme jours de vacances.

Stages linguistiques pratiques

Les stages pratiques dans une autre région linguistique représentent un complément enrichissant à l'apprentissage. Ils peuvent être effectués aussi bien dans une autre région linguistique de Suisse qu'à l'étranger et permettent aux apprenti-e-s d'utiliser la langue cible dans leur travail quotidien et de découvrir une autre entreprise et une autre culture. Ces séjours doivent cependant être minutieusement planifiés pour éviter les problèmes. Des informations complémentaires peuvent être obtenues non seulement auprès de la SEC, mais aussi sur movetia.ch/fr/, le site de l'agence nationale pour la promotion des échanges et de la mobilité au sein du système éducatif.

Recommandations de la Société suisse des employés de commerce des employés de commerce sur les séjours linguistiques:

La SEC recommande une solution 50/50: l'entreprise formatrice devrait prendre en charge la moitié des coûts et compter comme jours de travail la moitié des jours d'absence. Parce que les deux parties en profitent: les apprenti-e-s sont mieux armé-e-s pour l'école professionnelle et pour la procédure de qualification alors que les entreprises formatrices bénéficient de collaborateurs et collaboratrices plus motivées avec de meilleures connaissances linguistiques et de nouvelles expériences.

Changements de niveau et prestations insuffisantes

Les écoles professionnelles documentent les prestations des apprenti-e-s dans les domaines enseignés et établissent un bulletin à la fin de chaque semestre.

Passage maturité professionnelle intégrée – apprentissage CFC

Dans le cas où la personne a commencé une maturité professionnelle en cours d'apprentissage, elle peut, si ses prestations sont insuffisantes, changer vers un apprentissage CFC sans maturité professionnelle et cela sans devoir recommencer son année d'apprentissage. Pour changer dans le sens inverse, soit passer d'un apprentissage CFC à un apprentissage avec maturité professionnelle, les conditions varient selon les cantons.

Passage employée/employé de commerce CFC – employée/employé de commerce AFP

Si les prestations en cours d'apprentissage CFC sont régulièrement insuffisantes et que le succès de la formation est menacé, il est possible, en accord avec le service cantonal de la formation professionnelle, de répéter l'année. Si une répétition n'a pas de sens, le contrat peut être résilié. Selon l'entreprise formatrice, il est possible d'y rester après une résiliation pour faire un apprentissage AFP à la place d'un apprentissage CFC.

Passer de la formation initiale CFC de trois ans à la formation initiale AFP de deux ans nécessite la résiliation du contrat de formation et donc la conclusion d'un nouveau contrat – parce que la formation AFP débouche sur une profession à part entière. Le changement de formation peut être réalisé dans la même entreprise ou se concrétiser dans une autre entreprise formatrice.

Après avoir achevé l'apprentissage d'employée/employé de commerce AFP, il est possible de le compléter par un apprentissage CFC raccourci. Ce sont en général l'école professionnelle et l'entreprise formatrice qui décident si cette variante est indiquée. Une autre option au terme d'un apprentissage AFP est de faire un apprentissage CFC de durée normale.

Conseils aux apprenti-e-s:

Des mesures de soutien (cours d'appui ou de soutien) sont prévues pour les cas où les résultats scolaires ne sont pas ce qu'ils devraient être. Parles-en avec ta formatrice ou ton formateur ou encore avec tes enseignant-e-s.



La procédure de qualification (PQ) avec examens finaux

La formation d'employée/employé de commerce CFC étant entièrement orientée sur les compétences opérationnelles, la nouvelle procédure de qualification (PQ) se concentre elle aussi sur l'évaluation de ces compétences. La PQ permet donc d'établir à la fin de l'apprentissage si la personne a acquis toutes les capacités et aptitudes nécessaires pour exercer sa profession.

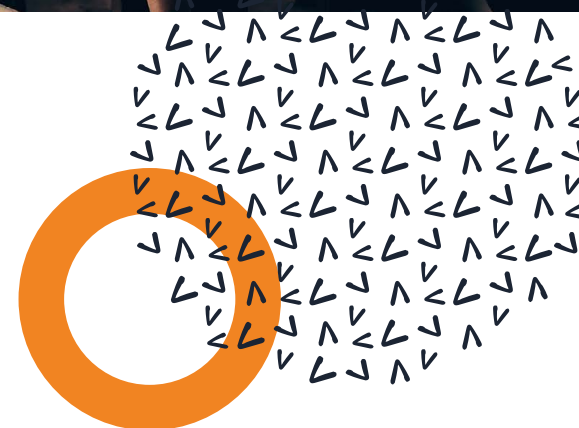
Conseils aux apprenti-e-s pour la préparation de la PQ:

- > Informe-toi très précisément sur ce qu'on exige pour la PQ et prépare tous les instruments d'apprentissage, les outils de travail et les documents nécessaires.
- > Établis assez tôt un plan et un calendrier d'apprentissage et respecte-le!
- > Organise des groupes d'apprentissage.
- > Renseigne-toi sur les cours de répétition et d'appui disponibles ainsi que sur les semaines préparatoires dans ton école.
- > Informe régulièrement ta formatrice ou ton formateur de l'évolution de tes prestations scolaires. Peut-être que tu trouveras aussi un soutien spécialisé dans ton entreprise formatrice.
- > Tu trouveras de nombreux conseils sur [secsuisse.ch/pq](https://www.secsuisse.ch/pq).
- > Tu trouveras des informations sur le volet de la PQ qui concerne l'entreprise sur le site internet de ta branche de formation et d'examens.
- > Tu as déjà quasiment ton CFC en poche si jusque-là tu as réalisé un bon travail sur les trois lieux de formation, obtenu de bonnes notes d'expérience et si tu t'es préparé-e sérieusement aux examens finaux!

La procédure de qualification est organisée en différents domaines partiels (domaines de qualification). Ce qui permet de réunir tout au long de l'apprentissage des notes d'expérience sur les trois lieux de formation et ainsi d'évaluer certaines compétences opérationnelles avec différentes méthodes à son terme.

Pendant l'apprentissage: les notes d'expérience

<p>En entreprise</p>	<p>À la fin de chaque semestre, les formateurs-trices professionnel-le-s et pratiques procèdent à un entretien de qualification et à une évaluation. Ces contrôles de compétence en entreprise débouchent sur des notes. La moyenne de ces six notes donne la note d'expérience de la «formation à la pratique professionnelle».</p>
<p>Aux cours interentreprises</p>	<p>Deux contrôles de compétence sont effectués pendant la formation dans les cours interentreprises. Les branches de formation et d'exams déterminent quand et sous quelles formes ils se déroulent. La moyenne de ces deux notes donne la note d'expérience «cours interentreprises».</p>
<p>À l'école professionnelle</p>	<p>Les prestations sont évaluées et notées dans les domaines de compétences opérationnelles A – E ainsi que dans le domaine à choix et dans l'option sélectionnée. À la fin de chaque semestre, une note semestrielle globale est calculée à partir de ces différentes notes. La moyenne de ces six notes semestrielles donne la note d'expérience pour l'«enseignement des connaissances professionnelles et de la culture générale».</p>



Vers la fin de la formation: le travail pratique et les examens scolaires finaux

Le travail pratique

Une étude de cas dirigée de 50 minutes est réalisée dans la langue nationale de la région sur un site central. Les conditions-cadres sont fixées par la branche de formation et d'examens. L'examen est pour l'essentiel oral, mais peut aussi comprendre des tâches partielles écrites. Il est conduit, évalué et noté par deux expert-e-s aux examens. Il débouche sur ce qu'on appelle une note éliminatoire, ce qui signifie qu'il faut obtenir au minimum la note 4. Cette note constitue la composante entreprise de l'examen. En cas d'échec dans ce domaine de qualification, cet examen peut être répété une année plus tard.

Examens scolaires finaux en connaissances professionnelles et culture générale

Chacun des domaines de compétences opérationnelles A – E fait l'objet d'un examen indépendant. Autrement dit, les apprenti-e-s passent cinq examens vers la fin de leur formation:

DCO A: 30 min. – Oral,
sous la forme d'une présentation et d'une utilisation active

DCO B: 75 min. – Écrit,
sous la forme d'une étude de cas avec des tâches partielles

DCO C: 75 min. – Écrit,
sous la forme de simulations pratiques et d'une langue étrangère

DCO D: 30 min. – Oral,
sous la forme de jeu de rôle et de traitement de situations sensibles pour la réussite (y compris langue étrangère)

DCO E: 75 min. – Écrit,
sous la forme d'une étude de cas avec des tâches partielles

Chaque DCO compte pour 20% dans le calcul de la note globale.

Cette note globale est elle aussi éliminatoire et doit donc être de 4 au moins. Si cela ne devait pas être le cas, les DCO dont la note est insuffisante peuvent être répétés une année plus tard.

Conditions d'obtention du CFC

La procédure de qualification avec examen final est réussie si:

- a) la note du domaine de qualification **«Travail pratique»** est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire),
- b) la note du domaine de qualification **«Connaissances professionnelles et culture générale»** est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire) et
- c) la **note globale** est supérieure ou égale à 4.

La procédure de qualification peut être répétée deux fois au maximum.

Qu'est-ce qu'une note éliminatoire?

Une note est éliminatoire quand elle doit **impérativement** être égale ou supérieure à 4 dans le domaine partiel de qualification en question. Si ce n'est pas le cas, la qualification a échoué, même si la note globale moyenne est suffisante.

Vue d'ensemble et pondérations de tous les domaines de qualification

Notes d'expérience (pondération PQ 40%)

Entreprise	Cours interentreprises	École professionnelle
> Formation à la pratique professionnelle > Domaines de compétences opérationnelles A – E	> Connaissances professionnelles selon les spécificités de la branche > Domaines de compétences opérationnelles A – E	> Enseignement des connaissances professionnelles et culture générale > Domaines de compétences opérationnelles A – E, > Domaine à choix et option
1 contrôle de compétence par semestre	2 contrôles de compétence CI pendant l'ensemble de l'apprentissage	6 notes semestrielles
Note d'expérience = moyenne des 6 contrôles de compétence en entreprise (Arrondi à une note entière ou à une demi-note)	Note d'expérience = moyenne des contrôles de compétence CI (Arrondi à une note entière ou à une demi-note)	Note d'expérience = moyenne des six notes semestrielles (Arrondi à une note entière ou à une demi-note)
Pondération 25 %	Pondération 25 %	Pondération 50 %

Note d'expérience globale

(moyenne pondérée de la somme des trois domaines de qualification, arrondi à la première décimale)

Travail pratique

(pondération PQ 30% - note éliminatoire – note entière ou demi-note):

étude de cas de 50 minutes en oral

Domaines de compétences opérationnelles A – E:
la pondération est fixée par les branches de formation et d'examens

Utilisation d'au moins deux méthodes d'examen
(peut également comprendre des tâches partielles écrites)

Examens scolaires finaux sur les connaissances

professionnelles et la culture générale

(pondération PQ 30% - note éliminatoire – note entière ou demi-note)

Domaines de compétences opérationnelles	Nature de l'examen		Pondération
Domaine A	30 min. oral	Présentation et utilisation active	20% – note entière ou demi-note
Domaine B	75 min. écrit	Étude de cas avec tâches partielles	20% – note entière ou demi-note
Domaine C	75 min. écrit	Simulations pratiques (+ une langue étrangère)	20% – note entière ou demi-note
Domaine D	30 min. oral	Jeu de rôle et utilisation active (+ une langue étrangère)	20% – note entière ou demi-note
Domaine E	75 min. écrit	Étude de cas avec tâches partielles	20% – note entière ou demi-note

Connaissances professionnelles et culture générale – note globale

(moyenne de la somme des cinq domaines de qualification, arrondi à la première décimale)

Résultat global (moyenne arrondie à la première décimale des notes

pondérées des trois domaines de qualification)

La procédure de qualification avec examen final est réussie **si et seulement si**:

- la note du domaine de qualification «Travail pratique» est supérieure ou égale à 4,
- la note du domaine de qualification «Connaissances professionnelles et culture générale» est supérieure ou égale à 4,
- la note globale est supérieure ou égale à 4.

Les apprenti-e-s qui ont réussi la procédure de qualification reçoivent le certificat fédéral de capacité (CFC) et sont autorisé-e-s à porter le titre légalement protégé d'«employée de commerce CFC» / «employé de commerce CFC».

Diplômes particuliers

Les diplômes supplémentaires obtenus, par exemple des certificats de langue ou en informatique internationalement reconnus, ne peuvent pas être pris en compte dans la PQ. Mais il vaut vraiment la peine de les inclure dans son portfolio personnel pour accroître ses chances de carrière.

Rester dans l'entreprise

Malgré les bonnes perspectives professionnelles des jeunes employé-e-s de commerce, le passage de l'apprentissage à un emploi ferme reste un défi pour nombre d'apprenti-e-s. Une possibilité très appréciée pour accumuler de l'expérience est de rester dans l'entreprise formatrice. C'est pourquoi les formateurs et formatrices devraient clarifier assez tôt si les apprenti-e-s pourront et souhaitent continuer à travailler dans l'entreprise après la PQ. La Société suisse des employés de commerce recommande de rester dans l'entreprise encore un an au minimum. Si, pour des raisons opérationnelles, l'entreprise ne peut

pas l'engager, l'apprenti-e devrait activement demander de l'aide à des personnes de l'entreprise. Peut-être que l'une ou l'autre a des contacts avec d'autres entreprises ou pourra l'aider à préparer ses candidatures. Pour faciliter la recherche d'emploi, l'entreprise devrait en outre établir avant la fin de l'apprentissage un certificat de travail provisoire complet.

Échec à la PQ: que faire?

La déception est sans doute très grande, mais il est possible de répéter la procédure dans les domaines de qualification insuffisants. C'est pourquoi les apprenti-e-s devraient s'informer très précisément auprès du lieu de formation concerné pour savoir quelles étaient leurs lacunes afin de se préparer de manière ciblée à la répétition de l'examen ou des examens. Il leur est aussi recommandé de chercher des soutiens pour la préparation, par exemple sous la forme de cours de répétition ou d'appui à l'école, ou encore auprès de l'employeur et d'ancien-ne-s apprenti-e-s travaillant dans le même domaine.

Conseils aux apprenti-e-s:

- > Si tu as échoué dans une partie de la PQ, tu peux repasser les examens scolaires finaux où tu étais insuffisant-e ou répéter le travail pratique une année plus tard.
- > La prolongation du contrat d'apprentissage après un échec de la procédure de qualification est de nos jours une exception.
- > Si tu restes cependant dans l'entreprise après un échec aux examens, ton engagement devrait malgré tout se baser sur le salaire normal d'un-e diplômé-e. Toutefois si, suite à l'examen manqué, ta prestation dans l'entreprise est manifestement inférieure à celle des personnes qui ont achevé l'apprentissage avec succès, le barème du salaire peut être réduit de manière équitable. Il ne devrait toutefois pas descendre au dessous de 2500 francs par mois (pour un taux d'occupation de 100%).
- > En cas d'échec sur un point de la partie scolaire, nous te recommandons de suivre des cours de répétition ou d'appui dans le domaine de compétences opérationnelles concerné. Afin d'assurer le succès de ta formation et de disposer d'assez de temps pour suivre les cours, apprendre et préparer l'examen, un engagement à temps partiel (souvent 80 – 90%) serait préférable – aux conditions d'engagement et de salaire usuelles pour les fraîchement diplômé-e-s.
- > Tu trouveras d'autres informations sous [secsuisse.ch/pq](https://www.secsuisse.ch/pq).

La maturité professionnelle (MP)

Si les conditions nécessaires sont satisfaites (voir p. 16) et si leurs prestations sont à la hauteur, les apprenti-e-s peuvent obtenir une maturité professionnelle commerciale (MP Économie et services, type Économie) qui leur ouvrira les portes des hautes écoles spécialisées. Ces diplômé-e-s peuvent aussi envisager de faire des études universitaires ou dans une haute école pédagogique. Toutefois, les conditions et procédures d'admission sont différentes selon les hautes écoles. La MP peut être faite pendant l'apprentissage (MP 1) ou après l'apprentissage (MP 2/MP pour adultes). L'enseignement dans les écoles publiques est gratuit.

Procédure d'admission

Pour pouvoir commencer une MP 1, il faut satisfaire aux exigences en vigueur dans le canton de domicile et suivre une procédure d'admission – le plus souvent un examen. La MP 1 dure 3 ans (comme l'apprentissage professionnel) à raison de deux jours d'école par semaine. Ceux et celles qui ne font pas de maturité pendant l'apprentissage peuvent encore la faire après. La MP 2 peut être obtenue en suivant des cours à plein temps

pendant deux semestres alors que la maturité en cours d'emploi demande de trois à quatre semestres. Le choix de l'offre est de la compétence des cantons. Pour faire une MP 2 il faut dans tous les cas avoir obtenu un CFC et, selon le canton de domicile, satisfaire à une procédure d'admission. Des informations peuvent être obtenues auprès du service de la formation professionnelle du canton de domicile.

Plan d'étude cadre et tableau des leçons

La base de cette formation est constituée par le plan d'étude cadre pour la maturité professionnelle entré en vigueur en 2015. Les branches enseignées y sont réparties entre le domaine fondamental, le domaine spécifique et le domaine complémentaire.

> Page 67

Évaluation des prestations

Contrairement à la formation d'employé-e de commerce CFC, l'enseignement pour la maturité professionnelle est moins fortement orienté vers les compétences opérationnelles et davantage axé sur les branches. Comme pour l'apprentissage, les prestations

scolaires sont évaluées au terme de chaque semestre. La promotion se base sur ces évaluations. À la fin de chaque semestre, un bulletin est établi. Si les prestations sont insuffisantes, la promotion pour le semestre suivant

n'est que provisoire. Si les conditions de promotion ne sont pas remplies une seconde fois, la personne est exclue de l'enseignement menant à la MP. Elle peut cependant poursuivre son apprentissage professionnel CFC.

Tableau des périodes d'enseignement filière intégrative *

Domaine et branche	Périodes
Domaine fondamental	
Première langue nationale	240
Deuxième langue nationale	240
Troisième langue/Anglais	240
Mathématiques	240
Domaine spécifique	
Finances et comptabilité	300
Économie et droit	300
Domaine complémentaire	
Histoire et institutions politiques	120
Technique et environnement	120
«Utilisation de technologies du monde du travail numérique»	180
TIP (travail interdisciplinaire centré sur un projet)	40
Éducation physique	200
Total	2220

* Selon le plan d'étude cadre pour la maturité professionnelle du 18.12.2012 et l'orfo du 16.8.2021. Ce tableau décrit une situation théorique – des différences sont possibles selon les cantons.



Examen de maturité professionnelle

Bien que les compétences opérationnelles nécessaires au CFC soient intégrées dans l'enseignement pour la MP 1, les examens finaux pour la MP et le CFC ont lieu séparément. Les candidats et candidates à la MP 1 sont exempté-e-s de l'examen scolaire final du domaine de compétences opérationnelles A. Afin de préparer les examens finaux CFC, la filière de formation intégrative à la MP prévoit des unités d'entraînement des compétences opérationnelles.

«Les examens finaux pour la MP et le CFC ont lieu séparément.»

Certificat fédéral de maturité professionnelle

Après avoir réussi la procédure de qualification et l'examen de maturité professionnelle, les apprenti-e-s reçoivent le certificat fédéral de maturité professionnelle et ont le droit d'étudier dans une haute école spécialisée.

L'examen de maturité professionnelle porte sur les branches suivantes:

a) Les quatre branches du domaine fondamental

- > Première langue nationale
- > Deuxième langue nationale
- > Troisième langue nationale/Anglais
- > Mathématiques

b) Les deux branches du domaine spécifique

- > Finances et comptabilité
- > Économie et droit

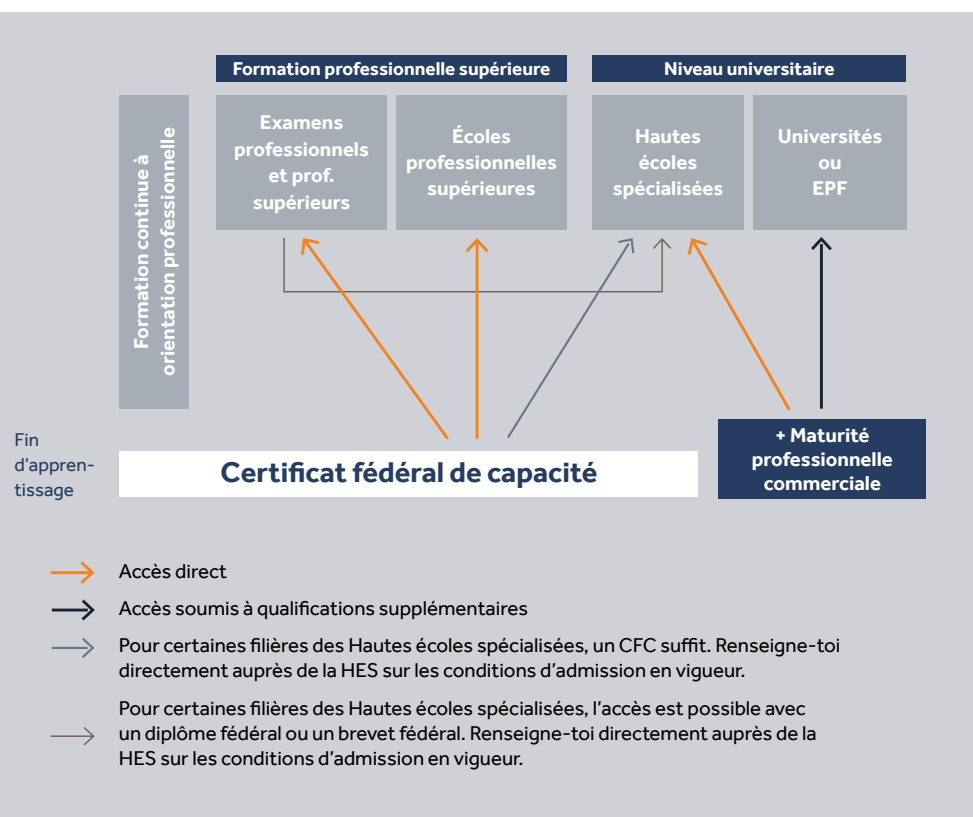
Dans le cadre de la procédure de qualification pour le CFC (voir pages 62 et 63), les examens portent sur les domaines de compétences B - E.

Vous trouverez des informations complémentaires sur le site maturiteprofessionnelle.ch.

Apprentissage tout au long de la vie

Le marché du travail se caractérise désormais par d'incessants changements, qu'ils soient dus à de nouvelles tendances technologiques ou à des mutations économiques et sociétales. C'est pourquoi la formation continue

devient toujours plus importante. Le certificat fédéral de capacité constitue pour cela une base optimale. Il y a de nombreuses possibilités pour rester dans le coup professionnellement, se développer ou encore se spécialiser.



Conseils aux apprenti-e-s:

- > Tu trouveras sur notre site des informations détaillées sur les possibilités de formation continue sous secsuisse.ch/formation-continue ou sur la plateforme d'information orientation.ch qui présente différents parcours professionnels et d'autres formations complémentaires.
- > Tu es à la recherche d'un emploi au terme de ton apprentissage? Les différentes sections de la Société suisse des employés de commerce te soutiennent durant cette période et peuvent te conseiller pour planifier ta carrière ou préparer tes postulations.
- > Tu trouveras en outre sur secsuisse.ch/pq de nombreux conseils sur les possibilités qui s'offrent à toi après la PQ.

Lexique et éléments de base – de A à Z

Attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)

La formation initiale d'employée/employé de commerce AFP dure deux ans et débouche sur une attestation fédérale de formation professionnelle (AFP). Les employé-e-s de commerce AFP travaillent dans des petites ou moyennes entreprises, des administrations ou encore des organisations à but non-lucratif. Ces personnes assument des tâches administratives centrales et collaborent au sein de processus de travail en entreprise. L'attestation qualifie pour l'exercice d'une activité professionnelle – autrement dit, son obtention donne un accès direct au marché du travail. Mais elle permet aussi de passer directement en deuxième année de la formation initiale d'employé-e de commerce CFC qui, elle, dure trois ans. Cette voie permet aux apprenti-e-s de combler certaines lacunes et d'effectuer l'apprentissage CFC en quatre ans plutôt que trois.

Branche de formation et d'examens

La formation et la procédure de qualification pour la profession d'«employée/employé de commerce CFC» ont lieu dans le cadre de ce qu'on appelle des branches de formation et d'examens telles que la banque, les assurances privées, le commerce, etc. Le champ professionnel commercial compte 19 branches de formation.

Certificat fédéral de capacité (CFC)

La formation initiale d'employée/employé de commerce CFC dure en principe trois ans et débouche sur un certificat fédéral de capacité. Il s'agit d'un titre professionnel qui consacre la réussite de l'apprentissage (qui dans certains cas peut aussi durer quatre ans). Il atteste que la personne remplit les conditions exigées sur le marché du travail pour l'exercice de sa profession et lui ouvre de nombreuses possibilités de formation continue.

Compétences opérationnelles

Le concept de compétences opérationnelles fait l'objet de descriptions et de définitions très différentes. Toutefois, selon le SEFRI, ces définitions s'accordent pour voir dans les compétences opérationnelles «la somme de toutes les compétences» et dire qu'elles «reflètent la capacité d'une personne à s'organiser pour agir et se comporter correctement dans une situation donnée». Pour la formation professionnelle initiale, on peut reprendre la définition suivante: «Une personne a les compétences opérationnelles requises si elle est capable d'exécuter des tâches et des activités professionnelles de manière ciblée, adéquate, autonome et flexible» - tirée de la page «Orientation vers les compétences opérationnelles» du Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI).

Conditions de réussite

Les conditions de réussite spécifient les résultats qu'il faut obtenir dans les parties entreprise et école de la procédure de qualification pour qu'elle soit considérée comme réussie.

Contrôle de compétence CI (CC-CI)

Deux contrôles de compétence CI sont organisés durant chaque année de formation dans chaque branche. Chacun porte sur une unité de formation de trois jours au moins. Les CC-CI comptent comme notes d'expérience dans la procédure de qualification (PQ).

Cours interentreprises (CI)

Ces cours obligatoires pour la formation commerciale initiale sont organisés par les branches de formation et d'examens reconnues. Ils complètent la formation en entreprise et l'enseignement de l'école professionnelle en se concentrant sur des instruments, des compétences et des aptitudes spécifiques à la branche. Ils permettent en outre aux apprenti-e-s de faire des exercices et d'avoir des échanges en dehors de l'entreprise formatrice tout en menant une réflexion sur leur travail.

CSBFC

La Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC) est l'organisation responsable de la profession d'employé-e de commerce CFC. Les 19 branches de formation et d'examens du domaine commercial en font partie.

Domaines à choix

Le domaine à choix est déterminé au début de la formation. Les apprenti-e-s peuvent choisir entre deux domaines:

- a) Deuxième langue étrangère
- b) Projet de travail individuel

Les personnes qui entendent passer une maturité professionnelle après l'apprentissage (MP 2) ont intérêt à choisir le domaine a.

Domaines de compétences opérationnelles

Les domaines de compétences opérationnelles regroupent des compétences opérationnelles différentes. Les apprenti-e-s CFC en acquièrent dans cinq domaines. L'enseignement scolaire et les examens finaux sont basés sur ces domaines de compétences.

Dossier de formation en ligne (Portfolio personnel)

Durant sa formation, chaque apprenti-e gère un portfolio personnel que lui sert de dossier de formation. C'est là que sont consignés les principaux travaux réalisés, les capacités acquises et les expériences réalisées dans l'entreprise, à l'école professionnelle et lors des cours interentreprises. Son objectif est essentiellement d'assurer l'acquisition systématique et structurée des compétences tout au long de la formation. En général, ce portfolio est tenu sous la forme d'un instrument en ligne nommé précisément le dossier de formation en ligne.

École professionnelle

La formation scolaire a lieu à l'école professionnelle. Pour les employées/employés de commerce CFC, elle comprend au total 1800 périodes d'enseignement. Les apprenti-e-s qui choisissent de faire une maturité professionnelle intégrée suivent au total 2220 leçons durant leur formation.



Entretien de qualification

Dans le cadre de l'entretien de qualification, les formateurs-trices et les apprenti-e-s discutent une fois par semestre du niveau de compétences atteint et des prestations fournies. Il permet d'aborder de manière constructive les points forts de l'apprenti-e et ceux où des progrès sont encore possibles. L'entretien de qualification est ensuite consigné dans le rapport de formation.

Formation initiale

Une formation professionnelle initiale transmet les connaissances et les aptitudes nécessaires à l'exercice d'une profession. Elle est assurée dans le cadre d'une formation initiale de deux ans avec attestation fédérale de formation professionnelle ou de trois ou quatre ans avec certificat fédéral de capacité.

Les formations commerciales initiales durent normalement deux, respectivement trois ans. La formation initiale de trois ans peut aussi être effectuée en même temps qu'une maturité professionnelle intégrée. L'ensemble de la formation commerciale initiale est placé sous la responsabilité du Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI).

Formation initiale en école (FIEc)

Il est aussi possible d'obtenir le certificat fédéral de capacité d'employée/employé de commerce dans le cadre d'une formation initiale en école (FIEc). Il s'agit là d'une scolarité à plein temps dans une école de commerce privée ou publique (EC) et la formation est assurée principalement au sein de l'institution scolaire.

Les compétences opérationnelles figurent aussi au centre de la FIEc. C'est pourquoi, à côté de l'enseignement théorique indispensable, la pratique professionnelle domine dans la partie scolaire de la formation. On recourt pour cela à différentes séquences d'entraînement telles que les jeux de rôle, les études de cas ou la méthode des cas. La mise en œuvre des compétences opérationnelles est exercée sous la forme de mandats. Les apprenti-e-s acquièrent en outre des compétences opérationnelles lors de stages en entreprise.

Formation initiale en entreprise (FIEn)

Le terme de formation initiale en entreprise recouvre la forme «classique» de l'apprentissage où la formation est assurée en parallèle dans l'entreprise formatrice, à l'école professionnelle et dans des cours interentreprises. Elle est la forme prédominante de formation professionnelle, même si en Suisse latine la part de la formation initiale en école (FIEc) est plus importante qu'en Suisse alémanique.

Formatrices et formateurs en entreprise

Les formateurs-trices en entreprise coachent les apprenti-e-s et accompagnent leur développement dans l'entreprise formatrice. Pour cela, ces personnes doivent avoir suivi une formation continue certifiée et obtenu une autorisation de former auprès de l'office cantonal de la formation. Il leur incombe de s'assurer que la formation de l'apprenti-e se déroule dans le respect des prescriptions. Dans l'entreprise formatrice, elles sont l'interlocuteur ou l'interlocutrice privilégiée de l'apprenti-e pour toutes les questions touchant à sa formation et en cas de problème. Leur tâche principale est d'organiser l'affectation du travail, de planifier la formation et l'acquisition des compétences opérationnelles et, en collaboration avec les formatrices et formateurs pratiques, d'évaluer les apprenti-e-s dans le cadre des entretiens de qualification. Elles s'occupent en outre des rapports de formation, des notes d'expérience en entreprise et s'assurent que ces notes sont enregistrées dans la banque de données prévue à cet effet. Dans certaines entreprises, on parle également de «maîtres/maîtresses d'apprentissage» ou «formateurs-trices».

Formatrices et formateurs pratiques

Les formateurs-trices pratiques accompagnent les apprenti-e-s lors de leurs passages dans les différents départements. Leurs tâches principales sont la formation et le suivi des apprenti-e-s dans leur travail ainsi que leur évaluation avec la grille de compétences et d'autres instruments, évaluation menée en concertation avec les formateurs-trices en entreprise. Contrairement à ces derniers, les formatrices et formateurs pratiques sont responsables de la formation de l'apprenti-e dans un seul département et non pour l'intégralité de sa formation. Dans les petites entreprises, il n'y en a souvent pas et leurs tâches sont assumées par les formateurs-trices en entreprise.

Grille de compétences

Les grilles de compétences servent à faire le bilan des acquis des apprenti-e-s dans l'entreprise. Elles sont organisées en fonction des compétences opérationnelles. En règle générale, elles comprennent de deux à quatre questions directrices ainsi que les critères de compétence correspondants et permettent ainsi de se faire une image complète du niveau atteint pour chaque compétence opérationnelle.

Langue standard

Il s'agit ici de la langue nationale parlée dans la région où se fait l'apprentissage.

Lieu de formation

Un lieu de formation est un lieu où sont transmises les connaissances et les aptitudes. La formation professionnelle duale suisse comprend les trois lieux suivants: l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises (CI).

Mandats pratiques

La formation en entreprise est essentiellement structurée autour de mandats pratiques. Ces mandats sont des missions de travail que les apprenti-e-s réalisent dans leur cadre du travail quotidien et sont fournies par les branches de formation et d'examen.

Maturité professionnelle (MP)

Pour pouvoir commencer la maturité professionnelle intégrée Économie et services, type Économie (MP 1) de nombreux cantons demandent de passer un examen d'admission ou de très bons résultats scolaires. Cette formation conduit à la maturité professionnelle fédérale. Elle permet d'accéder sans examen à une haute



école spécialisée (pour la MP 1, en général dans les domaines économiques). Cette maturité peut aussi être accomplie après avoir achevé l'apprentissage, soit à plein temps soit en cours d'emploi (MP 2).

Note d'expérience

Des notes d'expérience sont générées sur les trois lieux de formation. La moyenne de ces trois notes (note d'expérience en entreprise, en école professionnelle et aux cours interentreprises) donne la note d'expérience globale.

Note globale

Les résultats des deux domaines de qualification «Travail pratique» et «Connaissances professionnelles et culture générale» et la note d'expérience se reflètent dans la note globale.

Elle correspond à la moyenne pondérée de ces notes, arrondie à la première décimale, et doit être supérieure ou égale à 4 pour que la procédure de qualification soit réussie.

Note semestrielle globale

Les prestations scolaires dans les domaines de compétences opérationnelles, le domaine à choix et l'option sélectionnée font l'objet d'une note à la fin de chaque semestre. La note semestrielle globale correspond à la moyenne de ces notes.

Options

Les options permettent d'approfondir en troisième année des compétences opérationnelles déterminées. Elles offrent aux apprenti-e-s l'opportunité de développer individuellement leurs capacités en fonction de leurs points forts et des besoins de l'entreprise formatrice. Les connaissances nécessaires pour ces options sont dispensées à l'école professionnelle et elles sont mises en pratique dans l'entreprise. Les apprenti-e-s peuvent choisir entre les quatre options suivantes:

- > Finances
- > Communication dans la langue nationale

- > Communication dans la langue étrangère
- > Technologie

Ordonnance sur la formation (orfo)

Il existe une ordonnance sur la formation pour chacune des professions de la formation initiale. Elles règlent l'objet et la durée de la formation, ses objectifs et les exigences posées, déterminent les contenus de formation et la contribution des différents lieux de formation ainsi que la procédure de qualification, les diplômes et les titres obtenus au niveau national et à l'échelon supérieur. La profession d'employée/employé de commerce CFC est actuellement basée sur l'ordonnance sur la formation du 16 août 2021 («orfo 2023») qui peut être téléchargée sur [skkab.ch/fr/informations-specialisees/documents-orfo-2023](https://www.skkab.ch/fr/informations-specialisees/documents-orfo-2023).

Plan de formation I (PlanFor)

Le plan de formation décrit les compétences opérationnelles que l'apprenti-e doit acquérir jusqu'au terme de sa formation. Il aide aussi les responsables de la formation des entreprises formatrices, des écoles professionnelles et des

cours interentreprises à planifier et à mettre en œuvre la formation. Le plan de formation peut être téléchargé sur [skkab.ch/fr/informations-specialisees/documents-orfo-2023](https://www.skkab.ch/fr/informations-specialisees/documents-orfo-2023).

Plan de formation II

Les branches de formation et d'examens préparent pour les formateurs-trices professionnel-le-s et pratiques un plan de formation standardisé qui indique quelles compétences opérationnelles et quels objectifs évaluateurs de l'entreprise sont prévus en quelle année d'apprentissage et par conséquent également quels mandats pratiques doivent être planifiés et quand.

Procédure de qualification (PQ)

La procédure de qualification (PQ) permet d'établir si au terme de leur formation les apprenti-e-s ont acquis toutes les compétences opérationnelles nécessaires pour pouvoir effectuer leur travail d'employé-e de commerce CFC. La PQ prend en compte les notes d'expériences sur les trois lieux de formation, le «Travail pratique» ainsi que les examens scolaires finaux.

La procédure de qualification avec examens finaux est réussie si

- a) la note réalisée dans le domaine de qualification «Travail pratique» est supérieure ou égale à 4,
- b) la note du domaine de qualification «Connaissances professionnelles et culture générale» est supérieure ou égale à 4 et si
- c) la note globale est supérieure ou égale à 4.

Programme de formation

Les entreprises formatrices doivent établir pour chaque apprenti-e un programme de formation personnel. Les apprenti-e-s devront vérifier régulièrement qu'il est respecté, ce qui leur demande de prendre en charge le contrôle de leur propre apprentissage. En règle générale, ce suivi est assuré dans le dossier de formation.

Rapport de formation

Le rapport de formation est destiné à constater et consigner à la fin de chaque semestre le niveau de formation de l'apprenti-e. Il se base en particulier sur son engagement, la grille de compétences et les évaluations des mandats pratiques. Il inclut aussi les objectifs de formation et de progression convenus ainsi que les mesures

prévues pour les atteindre et pour développer les points forts et les talents de l'apprenti-e.

Travail personnel d'approfondissement

Dans le cadre de leur formation scolaire les futur-e-s employé-e-s de commerce CFC réalisent un travail personnel d'approfondissement dans le domaine de compétences A «Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques». L'apprenti-e le présente dans le cadre de l'examen oral portant sur ce domaine.

Travail pratique

Le «Travail pratique» est un examen qui consiste en une étude de cas dirigée de 50 minutes réalisée dans la langue nationale de la région et qui se déroule sur un site central. Il s'agit pour l'essentiel d'un examen oral, mais il peut aussi comprendre des tâches partielles écrites. La note du travail pratique compte comme note finale de la formation pratique et doit être supérieure ou égale à 4 pour réussir la procédure de qualification.

Liens utiles

Société suisse des employés de commerce [secsuisse.ch](https://www.secsuisse.ch)

Liens donnant accès aux sites des branches de formation et d'examens

Administration fédérale: epa.admin.ch/epa/fr/home.html

Administration publique (ovap): ov-ap.ch/fr-ch/

Assurance privée: [vbv.ch](https://www.vbv.ch)

Assurances-maladie et assurances sociales: [santesuisse.ch/fr/](https://www.santesuisse.ch/fr/)

Automobile: [agvs-upsa.ch/fr](https://www.agvs-upsa.ch/fr)

Banque: [swissbanking-future.ch](https://www.swissbanking-future.ch)

Commerce: branche-commerce.ch/pages/fr/accueil.php

Construire et habiter: [baukette.ch](https://www.baukette.ch)

Fiduciaire/immobilière: [okgt.ch](https://www.okgt.ch)

Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme (HGT): branche-hgt.ch

Industrie alimentaire: [kv-nmi.ch](https://www.kv-nmi.ch)

Industrie des machines, des équipements électroniques et des métaux:

[swissmem-berufsbildung.ch](https://www.swissmem-berufsbildung.ch)

Logistique et transports internationaux: [spedlogswiss.com](https://www.spedlogswiss.com)

Marketing et Communication: [marketingcomm.ch](https://www.marketingcomm.ch)

Notariats Suisse: [freiberuflichenotariateschweiz.com](https://www.freiberuflichenotariateschweiz.com)

Santé: [hplus-bildung.ch](https://www.hplus-bildung.ch)

Services et administration: [igkg.ch/fr/](https://www.igkg.ch/fr/)

Transport: [astag.ch/home/](https://www.astag.ch/home/)

Voyages: [srv.ch/fr/](https://www.srv.ch/fr/)

Autres liens utiles

Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI):

sbfi.admin.ch/sbfi/fr/home.html

Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC):

skkab.ch/fr/

Conférence suisse des offices de la formation professionnelle (CSFP):

edk.ch/fr/csfp?set_language=fr

Adresses des offices cantonaux de la formation professionnelle:

adressen.sdbb.ch/index.php

Conférence suisse des écoles professionnelles commerciales (CSEPC):

skkbs-csepc.ch/fr-ch/

Remerciements

Nous tenons à remercier ici toutes les personnes qui nous ont soutenus dans la réalisation de cette brochure.

Nous exprimons en particulier notre vive gratitude à Regula Rothen, membre du comité de conseil de la Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC) ainsi qu'à Ingrid Hertach et Christine Löffel, du secrétariat de la CSBFC et de la Communauté d'intérêts Formation commerciale initiale Suisse (CIFC Suisse) qui nous ont donné un feedback très détaillé.

Nous souhaitons remercier tout aussi chaleureusement Vera Class, spécialiste en formation professionnelle et propriétaire de la société Heartwork Sàrl, qui nous a fourni un soutien considérable grâce à son expertise dans le domaine de la formation initiale en entreprise. Cela vaut également pour Peter Kaeser et Markus Gsteiger de la WKS KV Bildung Bern qui ont mis à notre disposition leurs connaissances exhaustives de la formation initiale en école. Nous remercions aussi Patrick Brändle de l'école professionnelle KBZ de Saint-Gall, qui nous a fourni un input précieux sur le thème de la maturité professionnelle, Patricia Summer Rossi, spécialiste de la formation professionnelle à l'Eawag pour son feedback très nuancé sur la pratique en entreprise ainsi que Patrick Lisser de l'Office de la formation professionnelle du canton de Schwyz qui nous a renseigné sur diverses questions touchant la mise en œuvre.



Société suisse des employés de commerce
Reitergasse 9 • Boîte postale • 8021 Zürich • secsuisse.ch

Formation – Jeunesse
jeunesse@secsuisse.ch
T +41 32 721 21 37

Suivez nous sur



Quoi de neuf sur le marché du travail et la formation?
Abonnez-vous à la newsletter pour en savoir plus et
bénéficiez d'offres intéressantes!
secsuisse.ch/newsletter

Août 2022