

## Recommandations de l'ASB aux établissements formateurs et aux organisations proposant des cours inter- entreprises (organisations CI)

### Optimisations de l'apprentissage commercial Banque dans le cadre des documents de formation existants

**Destinataires: membres du groupe de travail Formation bancaire de base, organisations CI (y compris pour transmission à leurs banques clientes), responsables de la relève au sein des établissements formateurs**

#### Cadre général

En tant qu'organisation du monde du travail reconnue par la Confédération, l'Association suisse des banquiers (ASB) a en charge l'assurance qualité et le développement de l'apprentissage commercial Banque. En concertation avec la CSBFC (Conférence suisse des branches de formation et d'exams commerciaux), elle a démarré en 2017 les travaux liés à l'examen quinquennal de l'apprentissage commercial Banque prescrit par la Confédération. Ces travaux devraient s'achever en 2022.

D'entente avec les membres du groupe de travail Formation bancaire de base de l'ASB, largement représentatifs des différents groupes de banques, l'examen quinquennal s'effectue dans la branche Banque à trois niveaux temporels et dimensionnels:

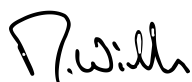
Horizon temporel	Dimension	Objet
Court terme, d'ici à fin 2017	Recommandations*	Exploitation des marges de manœuvre que permettent les règles existantes en matière de formation
Moyen terme, d'ici à la rentrée 2019	Mise en œuvre / aptitudes partielles	Adaptation/optimisation du catalogue des aptitudes partielles
Long terme, d'ici à 2022 environ	Documents de formation	Elaboration d'une proposition de mise en œuvre (dans le cadre du processus de la CSBFC)

\*Objet du présent document

**Les recommandations formulées ci-après entendent contribuer à une exploitation optimale des marges de manœuvre que permettent les règles régissant l'apprentissage commercial Banque. Elles constituent des pistes de réflexion, l'objectif étant pour les établissements de pouvoir intégrer les nouveaux besoins et les idées émanant de la pratique sans complications réglementaires. Chaque établissement est libre de suivre ou non ces recommandations et, le cas échéant, de déterminer les modalités applicables.**

Micha de Roo, responsable Formation de base à l'ASB, se tient volontiers à votre disposition pour toute question relative aux éventuelles (autres) marges de manœuvre laissées par les règles actuelles ou à l'examen quinquennal 2022 de l'apprentissage commercial Banque ([micha.deroo@sba.ch](mailto:micha.deroo@sba.ch)).

Avec nos meilleures salutations



Matthias Wirth  
Responsable Formation, ASB



Micha de Roo  
Responsable Formation de base, ASB

# Recommandations de l'ASB

Thématique: organisation, aspects généraux			
Thème	Recommandations de l'ASB	Concerne: établissements	Concerne: org. CI
1. Organisation de l'apprentissage: flexibilité des lieux d'apprentissage, mobilité	<p><b>Flexibilité des lieux d'apprentissage</b>            Dans le cadre des règles existantes, les établissements peuvent exploiter les synergies en faisant en sorte, par exemple, que leurs apprenant(e)s acquièrent certaines connaissances dans une autre entreprise. Ainsi, il existe des banques privées qui ne proposent pas un certain nombre de prestations.</p> <p>Elles peuvent transmettre les connaissances y afférentes à leurs apprenant(e)s (selon dossier de formation et des prestations Banque 2012, p. 12, lieu de formation: «on must») par d'autres mesures de formation appropriées internes à l'entreprise – ou, dans la mesure des possibilités, envoyer les apprenant(e)s dans d'autres entreprises pour cette/ces partie(s) de la formation.</p> <p><b>Mobilité</b>            La flexibilité du lieu de travail est liée à la mobilité. A cet égard, dans le cadre des règles existantes, les projets ci-après ont été lancés. Ils visent, d'une part, à rendre l'apprentissage plus attrayant, et, d'autre part, à développer les compétences linguistiques et sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• séjour dans une autre région linguistique de la Suisse (au sein du réseau de succursales, donc en interne, pour les grands établissements, en coopération avec une autre banque pour les autres).</li> <li>• séjour dans une succursale à l'étranger, p. ex. projet pilote de Credit Suisse: possibilité pour les apprenant(e)s d'effectuer un séjour (facultatif) de deux mois dans une succursale à l'étranger (chez Credit Suisse en Pologne), d'entente avec l'école professionnelle et l'organisation CI concernée (s'agissant de Credit Suisse: CYP). Plus d'informations auprès de Credit Suisse (Christian Heintz, christian.heintz@credit-suisse.com).</li> <li>• séjour d'un an à l'étranger avec interruption de l'apprentissage, p. ex. dans le cadre du projet pilote de Credit Suisse (en collaboration avec AFS Programmes Interculturels Suisse, Zurich): interruption de l'apprentissage pendant un an à l'issue de la première année, contribution de base pour financer le séjour à l'étranger. Plus d'informations auprès de Credit Suisse (Michael Seibold, michael.seibold@credit-suisse.com).</li> </ul>	x	x

Thématique: contenus d'apprentissage / aptitudes partielles des compétences MSP			
Thème	Recommandations de l'ASB	Concerne: établissements	Concerne: org. CI
2. Encourager les approches axées sur les proces-	<p>Dans le cadre des processus de l'établissement, les apprenant(e)s (apprenti(e)s/BEM) doivent être incité(e)s dans la mesure du possible à privilégier des approches axées sur les processus.</p>	x	

<b>sus</b>			
<b>3. Intégrer la gestion de projets</b>	En référence au n° M.1.1.2 du catalogue des aptitudes partielles MSP, les apprenant(e)s doivent être davantage impliqué(e)s dans la planification et la gestion de projets.	<b>x</b>	
<b>4. Aptitude à l'apprentissage / gestion du changement</b>	En référence au n° S.5.1.1, au besoin, il convient de développer la disposition au changement chez les apprenant(e)s afin de faciliter la gestion du changement.	<b>x</b>	
<b>5. Renforcer l'efficacité personnelle</b>	En référence aux n° S.2.1.3 et S.4.1.1, au besoin, il convient de sensibiliser les apprenant(e)s à l'efficacité personnelle.	<b>x</b>	
<b>6. Approche et action interdisciplinaires</b>	En référence au n° M.2.1.1, au besoin, il convient de développer le travail en réseau et la collaboration interdisciplinaire chez les apprenant(e)s.	<b>x</b>	
<b>7. Networking / compétence relationnelle</b>	En référence aux n° S.2.1.1, S.4.1.2 et M.3.1.1, au besoin, il convient de développer la compétence relationnelle des apprenant(e)s et/ou d'y recourir spécifiquement pour le networking.	<b>x</b>	
<b>8. Compétence commerciale</b>	En référence aux n° E.1.1.1 à E.4.2.1, au besoin, il convient de développer la compétence commerciale des apprenant(e)s.	<b>x</b>	
<b>9. Orientation clients et prestations</b>	Pour toutes les tâches en relation avec la clientèle, il convient de mettre davantage l'accent sur l'orientation client et/ou de la développer.	<b>x</b>	
<b>10. Communication entre expert(e)s (bancaires) et clients</b>	En référence aux n° S.2.1.1 et S.2.1.2, au besoin, il convient de développer chez les apprenant(e)s la capacité de communiquer (en fonction du groupe cible) des informations professionnelles aux clients.	<b>x</b>	
<b>11. Empathie, sensibilité aux attentes, communication</b>	En référence aux n° S.2.1.1, S.2.1.2 et S.4.1.2, au besoin, il convient de développer l'empathie, la sensibilité aux attentes et la capacité de communication chez les apprenant(e)s.	<b>x</b>	
<b>12. Sécurité dans le domaine numérique</b>	En référence au n° F.2.5.1, au besoin, il convient de sensibiliser les apprenant(e)s à la question de la sécurité dans le domaine numérique.	<b>x</b>	
<b>13. Gestion du numérique</b>	Il convient de sensibiliser les apprenant(e)s aux changements induits par l'évolution technologique (p. ex. numérique) dans le domaine bancaire.	<b>x</b>	
<b>14. Curiosité, ouverture d'esprit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En référence aux n° S.2.1.1 et S.5.1.1, au besoin, il convient d'inciter les apprenant(e)s à faire preuve d'une plus grande ouverture d'esprit (p. ex. envers autrui, envers l'innovation).</li> <li>D'une manière générale, il convient d'éveiller et/ou de stimuler leur curiosité.</li> </ul>	<b>x</b>	

<b>Thématique: processus de qualification Banque</b>			
<b>Thème</b>	<b>Recommandation de l'ASB</b>	<b>Concerne: établissements</b>	<b>Concerne: org. CI</b>
<b>15. Création d'une plateforme d'échanges pour les organisations CI</b>	Des échanges institutionnalisés entre divers fournisseurs de cours interentreprises (p. ex. échanges d'expériences) permettraient de dégager des synergies. Les organisations CI sont libres de mettre en place ces échanges.		<b>x</b>

<b>Thématique: divers</b>			
<b>Thème</b>	<b>Recommandation de l'ASB</b>	<b>Concerne: établissements</b>	<b>Concerne: org. CI</b>
<b>16. Mieux impliquer les structures locales (associations bancaires régionales)</b>	Nouer/entretenir des contacts avec les associations bancaires régionales, notamment en ce qui concerne les questions de recrutement importantes ainsi que la communication sur la formation.	<b>x</b>	

Novembre 2017 / MRO, RTS