

• Swiss Banking

# Guide Employé.e de commerce CFC Branche Banque

à partir de la rentrée 2023



Janvier 2024



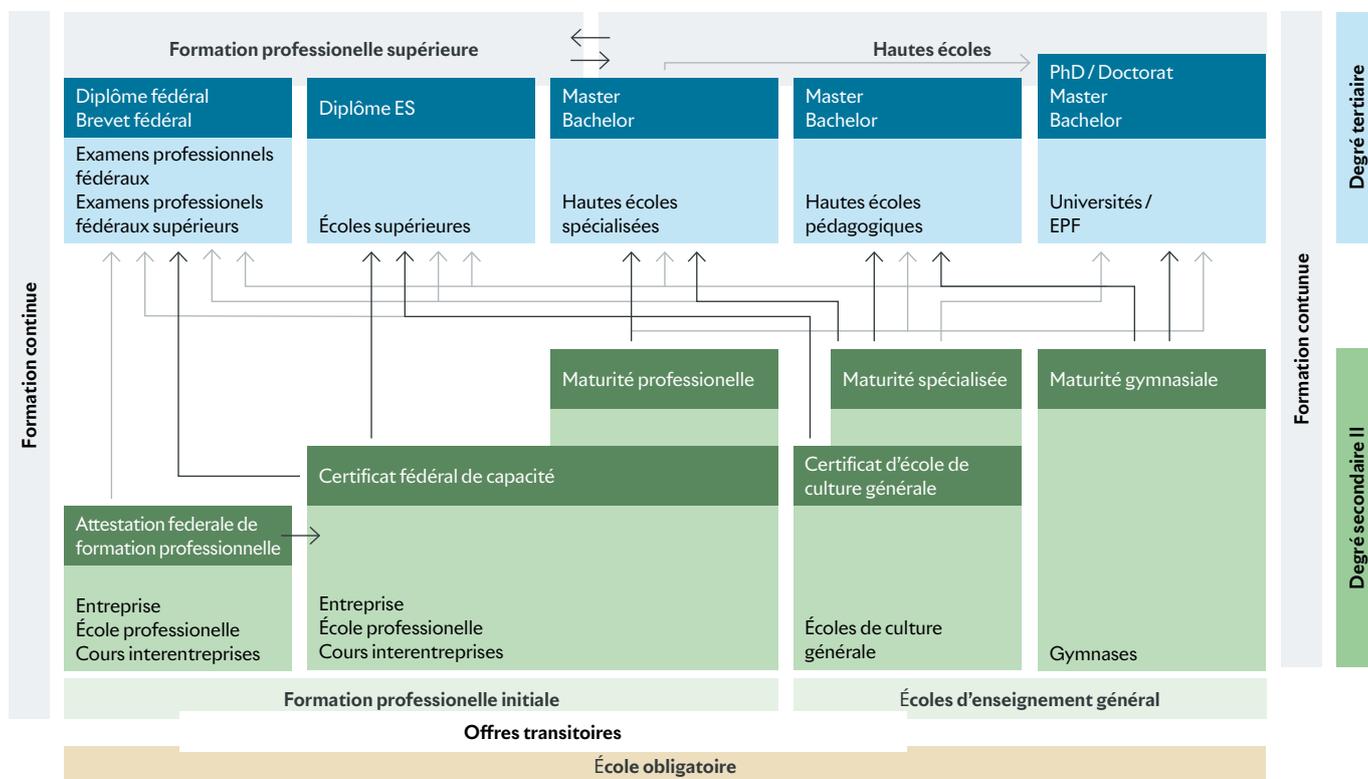
# Table des matières

<b>1</b>	<b>La formation professionnelle en Suisse</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>La profession d'employé.e de commerce CFC</b>	<b>5</b>
2.1	Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale	5
2.2	Plan de formation et compétences opérationnelles	5
2.3	Situations de travail	8
2.4	Plan de formation	8
<b>3</b>	<b>La branche Banque</b>	<b>8</b>
3.1	Situations de travail et objectifs évaluateurs, branche Banque	8
3.2	Body of Knowledge	15
<b>4</b>	<b>Les acteurs de la formation professionnelle initiale au sein des banques</b>	<b>15</b>
4.1	Responsables de la formation professionnelle (responsables de la relève)	16
4.2	Formateurs/-trices pratiques	16
<b>5</b>	<b>Le déroulement de la formation</b>	<b>18</b>
5.1	Logique et éléments clés	19
5.2	Instruments de mise en œuvre et qualifications opérationnelles	21
<b>6</b>	<b>Les cours interentreprises et le contrôle de compétence</b>	<b>31</b>
<b>7</b>	<b>La procédure de qualification</b>	<b>33</b>
7.1	Note d'expérience	33
7.2	Travail pratique	34
7.3	Connaissances professionnelles et culture générale	34
<b>8</b>	<b>Glossaire</b>	<b>35</b>
<b>9</b>	<b>Liste des sources</b>	<b>38</b>
9.1	Liste des graphiques	38
9.2	Liste des tableaux	38

# 1 La formation professionnelle en Suisse

Le système éducatif dual de la Suisse, qui combine enseignement scolaire et pratique professionnelle, est sans équivalent à l'échelon international, du moins sous cette forme. Il constitue un facteur clé de succès pour la place économique suisse, dont il stimule la capacité d'innovation. Selon le Secrétariat d'Etat à la recherche, à la formation et à l'innovation (SEFRI)<sup>1</sup>, environ deux tiers des jeunes en Suisse optent pour une formation professionnelle initiale – et ce dans 245 métiers différents. S'agissant de la formation initiale en trois ou quatre ans, l'apprentissage en entreprise et l'expérience pratique qu'il procure jouent un rôle important, dans la mesure où ils favorisent non seulement l'acquisition des compétences techniques, mais aussi celle des compétences méthodologiques, personnelles et sociales. Cela permet aux personnes en formation d'évoluer pour devenir des professionnel.le.s hautement qualifié.e.s. Par ailleurs, les interactions entre les trois lieux de formation constituent un autre avantage: que ce soit dans l'entreprise formatrice, à l'école professionnelle ou dans les cours interentreprises (CI), les responsables de la formation professionnelle aident et accompagnent les personnes en formation tout au long de leur parcours.

Le **système éducatif suisse** se caractérise par une grande perméabilité: à l'issue de la formation professionnelle initiale avec certificat fédéral de capacité (CFC), il permet par exemple de passer la maturité professionnelle et d'accéder aux hautes écoles spécialisées. Les employé.e.s de commerce CFC bénéficient ainsi de multiples possibilités de formation continue ainsi que de belles perspectives de carrière.



→ Voie usuelle    → Voie possible

Graphique 1: le système éducatif suisse (Source: SEFRI, 2019)

<sup>1</sup> <https://www.sbf.admin.ch/sbfi/fr/home/formation/l-espace-suisse-de-formation/systeme-educatif-suisse.html>

## 2 La profession d'employé.e de commerce CFC

La formation commerciale initiale est la formation professionnelle la plus fréquemment choisie en Suisse et elle est proposée dans dix-neuf branches. L'organisation responsable de la profession d'employé.e de commerce CFC est la Formation Commerciale Suisse ([FOCOS](#)). Garante de la qualité de la formation commerciale initiale, la FOCOS veille à adapter cette dernière aux évolutions du contexte ainsi qu'aux nouveaux besoins. Il lui revient également de défendre les intérêts de la profession envers les autorités et le public.

La formation d'employé.e de commerce CFC dure trois ans et peut être complétée par une maturité professionnelle intégrée. Le profil de la profession d'employé.e de commerce CFC sans maturité professionnelle privilégie l'employabilité, tandis que le profil de la profession d'employé.e de commerce CFC avec maturité professionnelle intégrée met l'accent sur la capacité à suivre des études.

### 2.1 Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale

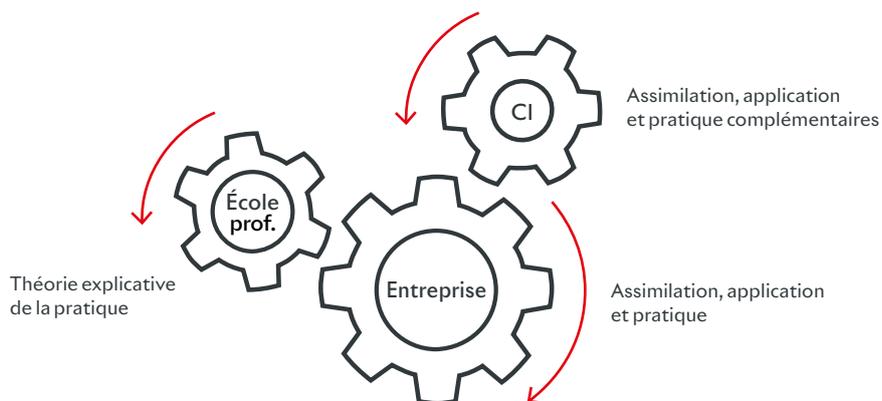
Les principes généraux régissant la profession d'employé.e de commerce CFC sont énoncés dans l'[ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale \(Orfo\)](#), qui se réfère elle-même à la [loi fédérale sur la formation professionnelle \(LFPr\)](#). Dans le cadre de la réforme de la formation commerciale initiale 2023, l'ordonnance antérieure a été intégralement remaniée et adaptée au nouveau contexte.

### 2.2 Plan de formation et compétences opérationnelles (FOCOS)

Le [plan de formation](#) relatif à l'ordonnance du SEFRI susmentionnée résulte de l'article 13 de ladite ordonnance et concrétise les principes généraux qui y sont énoncés. En particulier, il précise les compétences opérationnelles à acquérir et documente des situations de travail spécifiques pour les dix-neuf branches de formation et d'examens commerciales.

## 2.2.1 Profil de qualification et compétences opérationnelles

Afin de répondre aux nouveaux besoins du monde du travail, la réforme de la formation commerciale initiale 2023 met l'accent non plus seulement sur les compétences techniques pures, mais aussi sur les compétences opérationnelles. Font preuve de compétence opérationnelle les personnes en formation qui accomplissent des tâches et des activités professionnelles de manière autonome, axée sur les objectifs, correcte et flexible. Le lien entre les acquis et le quotidien professionnel se trouve ainsi renforcé. Il en résulte un nouveau rapprochement et une coordination accrue entre les trois lieux de formation (école professionnelle, entreprise, cours interentreprises).



Graphique 2: interactions entre les lieux de formation (Source: FOCOS, plan de formation, 2021)

Le profil de qualification comporte au total 23 compétences opérationnelles communes (en bleu) à toutes les branches et définies dans l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale. Cinq compétences opérationnelles (en vert) correspondent à des options de spécialisation proposées en troisième année. Les personnes en formation peuvent en choisir une en concertation avec leur entreprise formatrice.

↓ 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 propres au domaine commercial	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	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 oeuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	c3: Documenter, coordonner et mettre en oeuvre des processus en entreprise	c4: Mettre en oeuvre 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 (option « technologie »)	e6: Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)

Graphique 3: vue d'ensemble des compétences opérationnelles (Source: FOCOS, plan de formation, 2021)

La formation d'employé.e de commerce CFC avec maturité professionnelle intégrée a ceci de particulier qu'à l'école professionnelle, pour l'acquisition des compétences opérationnelles, l'enseignement ne se fait pas exclusivement par domaines de compétences opérationnelles. Il continue de se faire par disciplines, mais avec des périodes supplémentaires consacrées aux domaines de compétences opérationnelles.

## 2.3 Situations de travail

Afin de répondre aux besoins des différentes branches, les compétences opérationnelles requises dans chaque branche de formation et d'examens sont précisées et concrétisées à l'aide de situations de travail spécifiques (voir infra, point 3.1). Celles-ci sont décrites à l'annexe 2 du plan de formation de la FOCOS. En outre, les objectifs évaluateurs liés aux situations de travail sont répartis en deux catégories, « entreprise » et « cours interentreprises », afin de clarifier les responsabilités respectives de ces deux lieux de formation.

## 2.4 Plan de formation

L'élaboration d'un plan de formation aide les responsables de la formation professionnelle à planifier et organiser la formation en entreprise. Il est essentiel qu'elle tienne compte de la coopération entre les lieux de formation (voir tableau infra, point 5.1.1), afin d'optimiser l'acquisition des compétences opérationnelles année après année.

# 3 La branche Banque

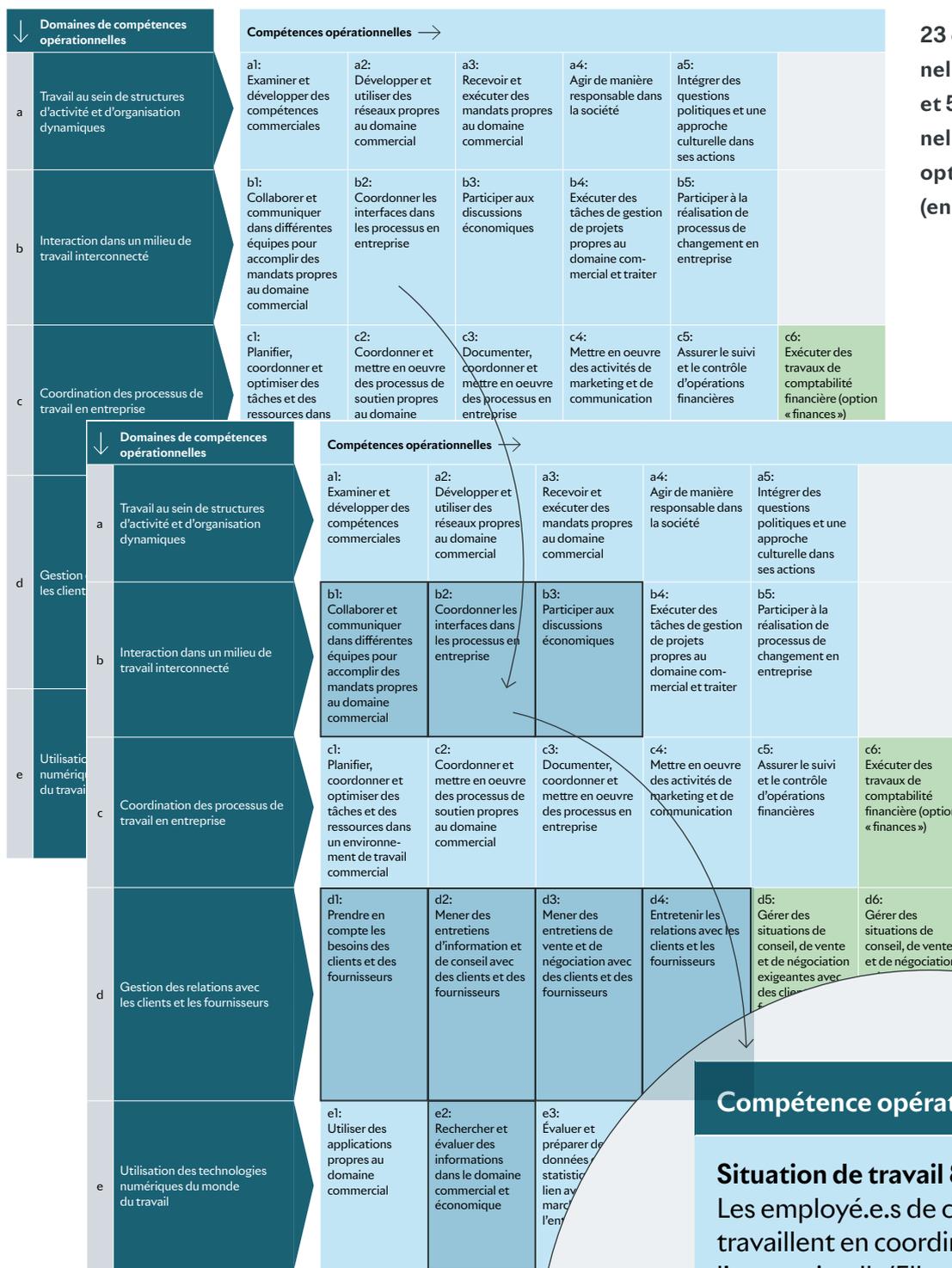
Ont été définies pour la branche Banque huit situations de travail spécifiques, assorties d'objectifs évaluateurs « entreprise » et « cours interentreprises ». Les contenus de la formation ainsi que les objectifs évaluateurs des cours interentreprises sont répertoriés à l'[annexe 2 du plan de formation](#) et dans le document [Body of Knowledge \(BoK\)](#).

## 3.1 Situations de travail et objectifs évaluateurs, branche Banque

Les huit situations de travail définies pour la branche Banque concrétisent le profil de la profession bancaire. Elles complètent les compétences opérationnelles. Chacune se rapporte à une compétence opérationnelle et est assortie d'un objectif évaluateur « entreprise » et d'un objectif évaluateur « cours interentreprises ».

Ces situations de travail concernent les compétences opérationnelles b1, b2, b3, d1, d2, d3, d4 et e2.

Le graphique ci-après explique la logique ainsi que le lien entre les compétences opérationnelles communes à toutes les branches et les huit situations de travail définies pour la branche Banque. Les compétences opérationnelles, y compris leurs contenus spécifiques par branche, sont disponibles sur les plateformes numériques dédiées à la formation (CYPnet ou time2learn).



23 compétences opérationnelles générales (en bleu) et 5 compétences opérationnelles correspondant à des options de spécialisation (en vert)

dont 8 compétences opérationnelles spécifiques à la branche Banque

8 situations de travail définies pour la branche Banque

Graphique 4: définition des situations de travail sur la base des compétences opérationnelles (Source: Swiss Banking, 2023)

### 3.1.1 Situations de travail et objectifs évaluateurs spécifiques, branche Banque

Pour les personnes en formation, l'objectif est d'acquérir toutes les compétences opérationnelles dans les trois lieux de formation. S'agissant des lieux de formation «entreprise» et «cours interentreprises», les compétences opérationnelles sont traitées principalement en relation avec les huit situations de travail définies pour la branche Banque. Ces dernières sont reproduites ci-après, de même que les objectifs évaluateurs correspondants.

Compétence opérationnelle e2: rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	
<p><b>Situation de travail 1: évoluer avec professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction</b>            Les employé.e.s de commerce axent systématiquement leur travail sur l'objet social, les principes directeurs et les objectifs de leur entreprise. Ils/Elles coopèrent parfaitement avec l'ensemble du personnel, y compris aux interfaces critiques. Ils/Elles recherchent les informations nécessaires et communiquent conformément à la stratégie de leur entreprise en matière d'information et de communication.</p>	
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>e2.banque.ef1</b>            Vous savez expliquer l'objet social et la gamme de prestations de votre entreprise. (C2)</p>	<p><b>e2.banque.ci1</b>            Vous savez distinguer les différentes catégories de banques et les divers acteurs présents sur la place financière suisse ainsi que les principales organisations internationales. (C2)</p>
<p><b>e2.banque.ef2</b>            Vous appliquez les principes directeurs de votre entreprise dans votre environnement de travail et poursuivez les objectifs qu'elle s'est fixés. (C3)</p>	<p><b>e2.banque.ci2</b>            Vous savez comparer les gammes de produits et les types de prestations de votre banque avec ceux d'autres catégories de banques. (C2)</p>
<p><b>e2.banque.ef3</b>            Lors des discussions et des entretiens, vous exposez les caractéristiques distinctives (Unique Selling Proposition, USP) de votre entreprise en adaptant votre discours à vos interlocuteurs/-trices. (C3)</p>	<p><b>e2.banque.ci3</b>            Vous savez expliquer la chaîne de création de valeur et présenter les différents aspects organisationnels des banques. (C2)</p>
<p><b>e2.banque.ef4</b>            Vous communiquez conformément à la stratégie de votre entreprise en matière d'information et de communication. (C3)</p>	

Tableau 1 et suivants: situations de travail et objectifs évaluateurs spécifiques, branche Banque, d'après le plan de formation (Source: FOCOS, 2021)

**Compétence opérationnelle b1: collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial**
**Situation de travail 2: agir dans le respect du droit et des directives**

Les employé.e.s de commerce appliquent les normes juridiques et organisationnelles en vigueur dans leur domaine de travail. En ligne et hors ligne, ils/elles respectent les règles internes et externes en matière de compliance, de sécurité au travail et de développement durable. Ils/Elles respectent les directives relatives à la protection des données, qu'elles soient générales ou propres à leur entreprise, et préservent la confidentialité des données et des informations sensibles.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<b>b1.banque.ef1</b> Vous appliquez les règles de conduite de la branche Banque. (C3)	<b>b1.banque.ci1</b> Vous savez présenter les fondements juridiques du secteur bancaire. (C2)
<b>b1.banque.ef2</b> Vous appliquez au quotidien les directives relatives à la protection des données, qu'elles soient générales ou propres à votre entreprise. (C3)	<b>b1.banque.ci2</b> Vous savez énumérer les principes et les normes en vigueur dans le secteur bancaire. (C2)
<b>b1.banque.ef3</b> Vous traitez les processus relatifs aux relations de clientèle conformément à la loi. (C3)	<b>b1.banque.ci3</b> Vous savez expliquer les lignes directrices et les prescriptions spécifiques à la branche en matière de protection, de sécurité et de stockage des données. (C2)
<b>b1.banque.ef4</b> Vous appliquez de manière ciblée les directives de votre entreprise en matière de développement durable. (C3)	<b>b1.banque.ci4</b> Vous savez énumérer les spécificités du secteur bancaire en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C1)
	<b>b1.banque.ci5</b> Vous savez présenter les exigences et les prescriptions à respecter à l'ouverture d'une relation d'affaires dans le secteur bancaire. (C2)

**Compétence opérationnelle b3: participer aux discussions économiques**
**Situation de travail 3: utiliser mes connaissances du marché et de la branche ainsi que mes connaissances techniques**

Les employé.e.s de commerce utilisent leurs connaissances des produits, des services et des marchés concernés lors des entretiens avec les client.e.s ou les collègues. Ils/Elles suivent régulièrement l'évolution des marchés dans leur branche et connaissent la situation économique.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<b>b3.banque.ef1</b> Vous savez décrire le modèle d'affaires de votre banque en adaptant votre discours à différents groupes d'interlocuteurs. (C2)	<b>b3.banque.ci1</b> Vous savez citer les différents domaines d'activité bancaire. (C1)
<b>b3.banque.ef2</b> Vous utilisez différents canaux pour faire des recherches actives sur les questions économiques et les évolutions dans le secteur. (C3)	<b>b3.banque.ci2</b> Vous savez expliquer la fonction et l'importance des différentes parties prenantes au sein du secteur bancaire. (C2)
<b>b3.banque.ef3</b> Vous participez activement aux discussions en vous appuyant sur vos connaissances concernant l'économie, les marchés et la branche. (C6)	<b>b3.banque.ci3</b> Vous savez expliquer les évolutions dans le secteur bancaire. (C3)
	<b>b3.banque.ci4</b> Vous savez expliquer les innovations actuelles et les tendances en cours dans le secteur bancaire. (C2)
	<b>b3.banque.ci5</b> Vous savez identifier les thèmes liés au développement durable dans le secteur bancaire. (C4)
	<b>b3.banque.ci6</b> Vous savez décrire les instruments de politique monétaire utilisés en Suisse. (C4)
	<b>b3.banque.ci7</b> Vous savez décrire les instruments de politique monétaire utilisés à l'étranger. (C1)
	<b>b3.banque.ci8</b> Vous savez identifier et expliquer les situations économiques, mais aussi décrire leurs incidences sur le secteur bancaire. (C5)
	<b>b3.banque.ci9</b> Vous savez expliquer en quoi les évolutions en cours (marchés financiers, économie, politique) influent sur vos activités et vos tâches au sein de votre banque. (C5)

### Compétence opérationnelle d1: prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

#### Situation de travail 4: accueillir les clients de la banque et, au besoin, les orienter vers d'autres collègues

Les employé.e.s de commerce accueillent les clients de la banque, créent à leur contact une atmosphère agréable et assurent un suivi complet. Ils/Elles vont spontanément au-devant des personnes, les interrogent sur leurs besoins et les mettent en relation avec les partenaires adéquats. En outre, ils/elles assistent les clients sur place dans le domaine du numérique, en leur expliquant clairement les offres et les outils numériques de la banque et en leur proposant leur aide en cas de difficultés.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>d1.banque.ef1</b> Vous accueillez les clients de la banque et créez à leur contact une atmosphère agréable. (C3)</p>	<p><b>d1.banque.ci1</b> Vous savez présenter les principales bases réglementaires en vigueur concernant l'accueil et l'orientation des clients de la banque ainsi que l'assistance à leur apporter sur place. (C2)</p> <p><b>d1.banque.ci2</b> Vous savez accueillir les clients avec respect, identifier leurs besoins et opérer un tri. (C3)</p> <p><b>d1.banque.ci3</b> Vous savez expliquer le rôle de la banque numérique ainsi que les caractéristiques des produits et des services correspondants. (C2)</p>
<p><b>d1.banque.ef2</b> Vous prenez note des besoins des clients de la banque. (C3)</p>	
<p><b>d1.banque.ef3</b> Vous orientez les clients de la banque vers les partenaires adéquats. (C3)</p>	
<p><b>d1.banque.ef4</b> Vous analysez sur place les difficultés des clients face aux offres et aux outils numériques de la banque et vous leur proposez votre aide. (C4)</p>	

### Compétence opérationnelle d3: mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

#### Situation de travail 5: conseiller les clients de la banque

Les employé.e.s de commerce conseillent les clients de la banque sur diverses offres par les canaux usuels et utilisent les outils physiques et numériques de manière ciblée. Dans le cadre de leurs activités, ils/elles appliquent les consignes en vigueur et adaptent leur langage à leurs interlocuteurs. Ils/Elles effectuent consciencieusement les tâches administratives résultant des prestations de conseil et coordonnent les interfaces impliquées conformément aux processus établis par la banque.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>d3.banque.ef1</b> Dans vos contacts avec les clients de la banque, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3)</p>	<p><b>d3.banque.ci1</b> Vous savez citer les principales bases réglementaires en matière de conseil à la clientèle. (C1)</p> <p><b>d3.banque.ci2</b> Vous savez expliquer les produits et les services destinés aux clients privés dans le domaine Prestations de base, ainsi que les conditions y relatives. (C2)</p> <p><b>d3.banque.ci3</b> Vous savez comparer les produits et les services destinés aux clients de la banque dans le domaine Prévoyance, ainsi que les conditions y relatives. (C3)</p> <p><b>d3.banque.ci4</b> Vous savez comparer les produits et les services destinés aux clients de la banque dans le domaine Investir, ainsi que les conditions y relatives. (C4)</p> <p><b>d3.banque.ci5</b> Vous savez comparer les produits et les services destinés aux clients de la banque dans le domaine Financer, ainsi que les conditions y relatives. (C4)</p> <p><b>d3.banque.ci6</b> Vous savez décrire les produits bancaires numériques courants. (C2)</p> <p><b>d3.banque.ci7</b> Vous savez décrire les produits financiers durables courants ainsi que leurs avantages et leurs inconvénients. (C2)</p> <p><b>d3.banque.ci8</b> Vous savez intégrer les évolutions de l'économie et du marché dans les prestations de conseil aux clients de la banque. (C4)</p> <p><b>d3.banque.ci9</b> Vous alliez compétences de conseil et connaissance technique de la branche Banque tout en intégrant la question du développement durable. (C5)</p>
<p><b>d3.banque.ef2</b> Vous menez à bien un processus de conseil complet. (C6)</p>	
<p><b>d3.banque.ef3</b> Vous expliquez aux clients les offres technologiques de la banque. (C3)</p>	
<p><b>d3.banque.ef4</b> Vous évaluez les possibilités de ventes croisées (cross selling) et abordez activement la question avec les clients de la banque. (C4)</p>	
<p><b>d3.banque.ef5</b> Vous intégrez les évolutions de l'économie et du marché ainsi que les consignes de votre entreprise dans les prestations de conseil aux clients de la banque, de manière adaptée à la situation. (C6)</p>	
<p><b>d3.banque.ef6</b> Vous orientez les clients de la banque vers les partenaires appropriés en fonction de leurs besoins et de la situation. (C4)</p>	
<p><b>d3.banque.ef7</b> Vous effectuez les tâches administratives et coordonnez les interfaces impliquées. (C3)</p>	
<p><b>d3.banque.ef8</b> Dans le cadre de vos activités, vous veillez à préserver les ressources et à économiser l'énergie. (C3)</p>	

**Compétence opérationnelle d2: mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs**
**Situation de travail 6: accompagner et aider les clients de la banque via les canaux numériques**

Les employé.e.s de commerce conseillent les clients de la banque via les canaux numériques courants. Ils/Elles prennent en charge les demandes et les objections, vont spontanément au-devant des clients existants ou potentiels et identifient les éventuelles possibilités de cross selling. Ils/Elles expliquent les solutions et les outils numériques de la banque de manière compréhensible, proposent une aide globale, effectuent les tâches administratives requises via les canaux numériques et assurent la coordination en interne.

**Objectifs évaluateurs entreprise**
**d2.banque.ef1**

Vous prenez en charge les demandes numériques des clients existants ou potentiels de la banque. (C3)

**d2.banque.ef2**

Vous prenez note des besoins des clients de la banque en matière numérique. (C3)

**d2.banque.ef3**

Vous orientez les clients de la banque vers les partenaires appropriés en fonction de la situation. (C4)

**d2.banque.ef4**

Dans vos contacts avec les clients de la banque via les canaux numériques, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3)

**d2.banque.ef5**

Vous conseillez les clients de la banque via les canaux numériques et répondez avec compétence à leurs demandes concernant les solutions et les outils proposés par la banque. (C3)

**d2.banque.ef6**

Vous effectuez les tâches administratives via les canaux numériques. (C3)

**d2.banque.ef7**

Vous évaluez les possibilités de cross selling et abordez activement la question en cas de demande. (C4)

**d2.banque.ef8**

Vous assurez une prise en charge structurée des réclamations des clients. (C3)

**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
**d2.banque.ci1**

Vous savez citer les principales bases réglementaires en matière de conseil via les canaux numériques. (C1)

**d2.banque.ci2**

Vous savez décrire les offres de la banque et les expliquer via des canaux numériques. (C2)

**d2.banque.ci3**

Vous savez expliquer les bases du conseil numérique au sein de votre banque. (C2)

**d2.banque.ci4**

Vous savez gérer efficacement les objections et les réclamations des clients. (C3)

**d2.banque.ci5**

Vous savez expliquer les différences entre conseil physique et conseil numérique en matière bancaire. (C2)

### Compétence opérationnelle d4: gérer la relation avec les clients et les fournisseurs

#### Situation de travail 7: prêter assistance dans le cadre du conseil aux clients de la banque

Les employé.e.s de commerce aident au suivi des clients de la banque dont les besoins sont complexes. Ils/Elles rassemblent les informations nécessaires aux entretiens de clientèle, coordonnent les rendez-vous et apportent leur aide pour la préparation et le suivi des entretiens, sur place ou via les canaux numériques. Ils/Elles effectuent des tâches administratives générales pour l'équipe et assurent la coordination requise à cet effet.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>d4.banque.ef1</b> Face à des clients dont les besoins sont complexes, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3)</p>	<p><b>d4.banque.ci1</b> Vous savez citer les principales bases réglementaires en matière de suivi des clients dont les besoins sont complexes. (C1)</p>
<p><b>d4.banque.ef2</b> Vous coordonnez efficacement les rendez-vous et préparez les entretiens avec les clients dont les besoins sont complexes. (C3)</p>	<p><b>d4.banque.ci2</b> Vous savez expliquer les offres de la banque destinées aux clients dont les besoins sont complexes dans les domaines Prestations de base, Investir, Financer et Prévoyance, ainsi que les conditions y relatives. (C3)</p>
<p><b>d4.banque.ef3</b> Vous analysez les évolutions de l'économie et du marché et en tenez compte lors de la préparation des entretiens de clientèle, tout en respectant les consignes de votre entreprise. (C4)</p>	<p><b>d4.banque.ci3</b> Vous savez appliquer des méthodes appropriées pour préparer efficacement les entretiens avec les clients de la banque dont les besoins sont complexes. (C3)</p>
<p><b>d4.banque.ef4</b> Vous communiquez des informations sur les offres les plus courantes de votre banque aux clients dont les besoins sont complexes ainsi qu'à leurs conseillers. (C3)</p>	<p><b>d4.banque.ci4</b> Vous savez analyser les transactions de manière ciblée, conformément aux consignes des conseillères et des conseillers à la clientèle commerciale et Entreprises. (C4)</p>
<p><b>d4.banque.ef5</b> Vous expliquez aux clients dont les besoins sont complexes les possibilités techniques dont dispose la banque au niveau des produits et des services. (C3)</p>	<p><b>d4.banque.ci5</b> Vous savez identifier les conséquences des évolutions de l'économie et du marché sur les produits des domaines Investir et Prévoyance destinés aux clients de la banque qui ont des besoins complexes. (C4)</p>
<p><b>d4.banque.ef6</b> Vous effectuez des tâches administratives pour les conseillères et les conseillers à la clientèle en contact avec des clients dont les besoins sont complexes et vous coordonnez les interactions nécessaires de manière autonome. (C3)</p>	

### Compétence opérationnelle b2: coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise

#### Situation de travail 8: assurer la préparation et le traitement administratifs des opérations bancaires

Les employé.e.s de commerce effectuent des tâches administratives et de suivi en relation avec différentes opérations bancaires. Ils/Elles travaillent en coordination avec l'équipe, les personnes chargées du conseil ou les experts et respectent les processus et les consignes de l'entreprise. Ils/Elles utilisent à bon escient les systèmes et les outils prévus à cet effet.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>b2.banque.ef1</b> Dans le traitement des opérations bancaires, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3)</p>	<p><b>b2.banque.ci1</b> Vous savez citer les principales bases réglementaires en matière de traitement administratif des opérations bancaires. (C1)</p>
<p><b>b2.banque.ef2</b> Vous mettez en œuvre les processus de traitement de manière ciblée, en coordination avec les services compétents. (C3)</p>	<p><b>b2.banque.ci2</b> Vous savez citer les processus courants mis en œuvre dans le cadre du traitement des opérations bancaires. (C2)</p>
<p><b>b2.banque.ef3</b> Vous utilisez les connaissances techniques que le processus de traitement nécessite. (C3)</p>	

## 3.2 Body of Knowledge

Afin de concrétiser et de circonscrire l'étendue des compétences spécifiques à acquérir, la branche Banque a élaboré un document complémentaire intitulé **Body of Knowledge (BoK)** et basé sur le plan de formation. On y trouve, sous la forme d'objectifs évaluateurs «entreprise» et «cours interentreprises», les priorités et les contenus techniques, ce qui fournit un support de référence complémentaire.

Le Body of Knowledge est un outil important, surtout pour les organisations CI. Il classe les contenus techniques par compétences opérationnelles et par situations de travail, ce qui aide à planifier les jours CI. Il classe en outre les objectifs évaluateurs «cours interentreprises» par niveaux taxonomiques. Les niveaux taxonomiques traduisent la complexité des objectifs évaluateurs et s'échelonnent, par ordre ascendant d'exigence, de C1 à C6. On en trouvera la définition dans le [plan de formation](#) (point 2.3).

# 4 Les acteurs de la formation professionnelle initiale au sein des banques

Lorsqu'une banque propose la formation professionnelle initiale d'employé.e de commerce CFC et accueille dès lors des personnes en formation, deux profils jouent un rôle prépondérant au quotidien: d'une part, les responsables de la formation professionnelle, appelé.e.s aussi responsables de la relève, et d'autre part, les formateurs/-trices pratiques.

Dans le cadre des cours interentreprises, qui sont organisés à intervalles réguliers, les personnes en formation bénéficient d'un suivi sur place par des formateurs/-trices de la banque ou, selon le modèle adopté par cette dernière en matière de cours interentreprises, par des formateurs/-trices des organisations CI. Outre qu'ils/elles enseignent les matières bancaires, les formateurs/-trices accompagnent les personnes en formation dans leur processus d'apprentissage pendant les jours de cours et, plus généralement, ils/elles jouent un rôle de coach à leurs côtés.

A l'issue du processus, les personnes en formation doivent démontrer leurs compétences en passant un examen final spécifique à la branche. Il s'agit d'un examen oral, appelé aussi «travail pratique», réalisé et évalué par des expert.e.s aux examens. L'organisation globale des examens incombe à l'expert.e principal.e du lieu d'examen concerné.

On trouvera des informations complémentaires sur la procédure de qualification au point 7 ci-après.

## 4.1 Responsables de la formation professionnelle (responsables de la relève)

Le rôle des responsables de la formation professionnelle varie selon les établissements. Dans la plupart des cas, les responsables de la formation professionnelle procèdent aux recrutements, signent les contrats de formation, assurent la planification opérationnelle, mènent les entretiens semestriels avec les personnes en formation, organisent la formation des formateurs/-trices pratiques – pour ne citer que quelques exemples de leurs multiples tâches. Au sein des banques, ils/elles sont les interlocuteurs/-trices principaux/-ales des personnes en formation, dont ils assurent l'accompagnement tout au long de leur parcours. Logiquement, ils/elles ont dès lors en charge la communication avec les parents ainsi qu'avec les écoles professionnelles.

Il incombe aux responsables de la formation professionnelle de veiller à une coordination optimale entre les lieux de formation pour ce qui concerne les compétences opérationnelles à acquérir chaque année et/ou les questions clés correspondantes qui ont été choisies (voir points 2.2.1 et 5.1.1). Le principal outil de planification à cet effet est le plan de formation de l'établissement, qui doit être élaboré en détail par les responsables de la formation professionnelle et couvre les trois années. Il se fonde sur le [plan de formation niveau Branche](#) (voir point 5.2.1).

Un rapport de formation (voir point 5.2.6) est établi chaque semestre pour chaque personne en formation et discuté avec elle, sous la responsabilité des responsables de la formation professionnelle. L'entretien semestriel peut être réalisé par ces derniers ou par les formateurs/-trices pratiques de l'établissement concerné.

Les articles 14 à 15 de l'[ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale](#) précisent les exigences officielles à satisfaire par les responsables de la formation professionnelle. Les tâches décrites aux articles 16 à 18 peuvent être déléguées à des formateurs/-trices pratiques.

## 4.2 Formateurs/-trices pratiques

Les formateurs/-trices pratiques sont tout à la fois des modèles, des coaches et des spécialistes du domaine bancaire. Il leur incombe d'accompagner les personnes en formation dans leur parcours et dans le développement de leurs compétences opérationnelles au quotidien. Le plan de formation élaboré par les responsables de la formation professionnelle définit les tâches à accomplir et les connaissances techniques à acquérir.

Comme indiqué au point 4.1 ci-dessus, les formateurs/-trices pratiques peuvent être amené.e.s à réaliser l'entretien semestriel, comme l'entretien de qualification, avec les personnes en formation. La décision à cet égard appartient aux responsables de la formation professionnelle.

Le document [Valeurs cibles de la formation et rôle des formateurs/-trices pratiques](#) de l'Association suisse des banquiers (ASB) précise ce qui est attendu des formateurs/-trices pratiques.



# 5 Le déroulement de la formation

Le schéma ci-après fait apparaître les principales étapes de la formation, les parties prenantes et les éléments de qualification, ainsi que leurs interactions.



Graphique 5 : Apprentissage employée/employé de commerce CFC branche Banque : Lieu de formation l'entreprise (Source: Swiss Banking, 2023)

## 5.1 Logique et éléments clés

### 5.1.1 Coopération entre les lieux de formation

La coopération entre les lieux de formation est une approche visant à renforcer la coordination entre l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises. Il s'agit d'appliquer concrètement et sans attendre, en entreprise, les connaissances théoriques acquises dans le cadre de l'école professionnelle et des cours interentreprises.

Le **tableau** ci-après indique, pour chaque compétence opérationnelle, le semestre où elle est enseignée à l'école professionnelle et celui où, idéalement, les personnes en formation l'acquièrent en entreprise.

Dans ce contexte, le plan de formation niveau Branche aide les établissements à pratiquer au mieux la coopération entre les lieux de formation. Il constitue un modèle auquel il est possible de déroger au vu de la situation spécifique à chaque établissement. On trouvera des précisions à ce sujet au point 5.2.1 ci-après.



	1 <sup>re</sup> année d'apprentissage		2 <sup>ème</sup> année d'apprentissage		3 <sup>ème</sup> année d'apprentissage	
	Entreprise	EP	Entreprise	EP	Entreprise	EP
<b>a Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques</b>						
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>b Interaction dans un milieu de travail interconnecté</b>						
b1: Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial						
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						
<b>c Coordination des processus de travail en entreprise</b>						
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 »)						
<b>d Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs</b>						
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 »)						
<b>e Utilisation des technologies numériques du monde du travail</b>						
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 (option « technologie »)						
e6: Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)						
<b>Domaines à choix</b>						
« Deuxième langue étrangère »						
« Travail de projet individuel »						

Graphique 6: Employé.e.s de commerce 2022 – coopération entre les lieux de formation (Source: FOCOS, 2021)

## 5.1.2 Catalogue des compétences opérationnelles, branche Banque

Sur la base de la vue d'ensemble des compétences opérationnelles (profil de qualification) issue du plan de formation Employé.e de commerce CFC (voir point 2.2.1), chacune des huit situations de travail définies pour la branche Banque (voir point 3.1) a été rattachée à une compétence opérationnelle. Le [catalogue des compétences opérationnelles](#) fait ainsi le lien entre, d'une part, les contenus communs à toutes les branches dans tous les lieux de formation et, d'autre part, les matières bancaires. De plus, il propose une vue d'ensemble des compétences opérationnelles en relation avec les questions clés et les critères de compétence, les mandats pratiques ainsi que les situations de travail. Les questions clés guident le développement des compétences et doivent être prises en compte lors de l'élaboration du plan de formation niveau Etablissement. Elles servent de base à l'évaluation du développement des compétences opérationnelles dans la grille de compétences. Le catalogue des compétences opérationnelles est disponible sur les plateformes numériques dédiées à la formation (CYPnet ou time2learn) et constitue le document de référence pour le plan de formation.

## 5.2 Instruments de mise en œuvre et qualifications opérationnelles

### 5.2.1 Plan de formation niveau Branche

Le plan de formation est un instrument important pour planifier les phases de développement et d'évaluation en entreprise. Il permet d'assurer une coordination optimale du développement des compétences dans tous les lieux de formation. A cet effet, toutes les compétences opérationnelles figurant dans le tableau «Coopération entre les lieux de formation» sont réparties sur les trois années de formation. Le domaine de compétences opérationnelles A est optionnel pour l'entreprise. Le plan de formation facilite la planification des trois années de formation et/ou des semestres, en indiquant à quel moment il y a lieu de développer chacune des compétences opérationnelles et d'utiliser les différents instruments de mise en œuvre. Il s'agit d'un «schéma idéal» du déroulement de la formation, qui garantit l'effectivité de la coopération entre les lieux de formation. La formation d'une personne est réputée complète lorsque cette personne a eu l'occasion de développer toutes les compétences opérationnelles imparties au lieu de formation Entreprise.

Sont reproduits ci-après les [plans de formation génériques](#) concernant la branche Banque, de la première à la troisième année. Les recommandations qu'ils contiennent ainsi que les départements indiqués visent à guider les responsables de la formation professionnelle dans l'élaboration du plan de formation spécifique à leur établissement.

## Plan de formation Branche – 1<sup>re</sup> année d'apprentissage

	<b>DCO A:</b> Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	<b>DCO B:</b> Interaction dans un milieu de travail interconnecté	<b>DCO C:</b> Coordination des processus de travail en entreprise	<b>DCO D:</b> Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	<b>DCO E:</b> Utilisation des technologies numériques du monde du travail	
<b>École professionnelle</b>	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	
	CO a2	CO b2	CO c2	CO d2	CO e2	
	CO a3		CO c3		CO e3	
	CO a4					
	CO a5					
Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix						
<b>CI</b>	Bloc A: CO b1, CO b2, CO b3, CO e2 (Semestre 1-2)			Bloc B: CO d1, CO d2, CO d3 (Semestre 1-2)		
<b>Entreprise</b>	<p>Il est recommandé que les personnes en 1<sup>re</sup> année de formation soient, dans la mesure possible, formées dans des départements où elles acquièrent par le biais de différents canaux les compétences nécessaires pour traiter et communiquer avec les clients ayant des besoins de base. Cela peut se faire par exemple dans un hall d'accueil des clients, à la réception, au téléphone ou dans le cadre de l'assistance E-Banking.</p> <p>En complément, l'apprentissage des activités administratives de base doit être intégré dans le processus de formation. En outre, la base des processus de comptabilité commerciale est abordée.</p>					
	<p>Voici des exemples de départements appropriés (les noms des départements peuvent varier d'un institut à l'autre):</p> <table border="0"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Produit et services de base</li> <li>· Centre d'appel / centre de service à la clientèle</li> <li>· E-Banking</li> <li>· Zone clients / réception</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Clientèle privée</li> <li>· Comptabilité</li> <li>· Banque en détail</li> <li>· Opérations de paiements</li> </ul> </td> </tr> </table>					<ul style="list-style-type: none"> <li>· Produit et services de base</li> <li>· Centre d'appel / centre de service à la clientèle</li> <li>· E-Banking</li> <li>· Zone clients / réception</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Produit et services de base</li> <li>· Centre d'appel / centre de service à la clientèle</li> <li>· E-Banking</li> <li>· Zone clients / réception</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Clientèle privée</li> <li>· Comptabilité</li> <li>· Banque en détail</li> <li>· Opérations de paiements</li> </ul>					

DCO: Domaines de compétences opérationnelles    CO: Compétences opérationnelles    CI: Cours interentreprises

Graphique 7 et suivants: plan de formation niveau Branche (Source: Swiss Banking, 2022)

## Plan de formation Branche – 2<sup>ème</sup> année d'apprentissage

	<b>DCO A:</b> Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	<b>DCO B:</b> Interaction dans un milieu de travail interconnecté	<b>DCO C:</b> Coordination des processus de travail en entreprise	<b>DCO D:</b> Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	<b>DCO E:</b> Utilisation des technologies numériques du monde du travail
<b>École professionnelle</b>	CO a1				CO e1
	CO a2	CO b2		CO d2	CO e2
	CO a3	CO b3	CO c3	CO d3	CO e3
	CO a4	CO b4	CO c4	CO d4	CO e4
	CO a5	CO b5	CO c5		
	Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix				
<b>CI</b>	Bloc C: CO d3 (Semestre 3–4)				
<b>Entreprise</b>	Il est recommandé que les personnes en 2 <sup>e</sup> année de formation soient, dans la mesure du possible, formées dans des départements où elles ont un contact élargi avec la clientèle et où elles peuvent mener ou accompagner des entretiens avec les clients. Les affectations partielles sont également utiles dans les départements administratifs ayant des interactions étendues avec d'autres domaines.				
	Voici des exemples de départements appropriés (les noms des départements peuvent varier d'un institut à l'autre):				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unités de conseil</li> <li>Centre d'appel / unités de Digital Banking</li> <li>Marketing / gestion de projet</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Clientèle professionnelle</li> <li>Ventes / Front Support</li> <li>Administration de titres / de crédit</li> </ul>		

DCO: Domaines de compétences opérationnelles

CO: Compétences opérationnelles

CI: Cours interentreprises

## Plan de formation Branche – 3<sup>ème</sup> année d'apprentissage

	<b>DCO A:</b> Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	<b>DCO B:</b> Interaction dans un milieu de travail interconnecté	<b>DCO C:</b> Coordination des processus de travail en entreprise	<b>DCO D:</b> Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	<b>DCO E:</b> Utilisation des technologies numériques du monde du travail	
<b>École professionnelle</b>	CO a1					
	CO a2					
	CO a3	CO b3				
	CO a4		CO c4	CO d5	CO e5	
	CO a5		CO c5	CO d6	CO e6	
Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix						
<b>CI</b>	Bloc D: CO b3 (Semestre 5-6)			Bloc E: CO d4 (Semestre 5-6)		
<b>Entreprise</b>	<p>Il est recommandé que les personnes en 3<sup>ème</sup> année de formation soient, dans la mesure du possible, formées dans des départements où elles peuvent assumer une part active dans le conseil et l'assistance complexes (clients, parties prenantes, fournisseurs, collaborateurs, supérieurs). Les situations de travail plus complexes dans un domaine spécialisé en rapport avec la banque devraient trouver leur application dans ces départements.</p> <p>En outre, l'environnement devrait permettre de faire des recherches et d'approfondir des thèmes professionnels par le dialogue et la discussion avec les collaborateurs, les supérieurs et les clients.</p>					
	<p>Voici des exemples de départements appropriés (les noms des départements peuvent varier d'un institut à l'autre):</p> <table border="0"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Conformité</li> <li>· Conseil en finance et prévoyance</li> <li>· Commerce</li> <li>· Ressources humaines</li> <li>· Conseil hypothécaire</li> <li>· Conseil en investissement</li> <li>· Analyse de la demande de crédit</li> <li>· Conseil à la clientèle en général</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Marketing et gestion d'événements</li> <li>· Gestion de produits et de projets</li> <li>· Conseil fiscal et successoral</li> <li>· Clientèle professionnelle</li> <li>· Conseil aux entrepreneurs</li> <li>· Gestion de patrimoine</li> <li>· Wealth Management</li> </ul> </td> </tr> </table>					<ul style="list-style-type: none"> <li>· Conformité</li> <li>· Conseil en finance et prévoyance</li> <li>· Commerce</li> <li>· Ressources humaines</li> <li>· Conseil hypothécaire</li> <li>· Conseil en investissement</li> <li>· Analyse de la demande de crédit</li> <li>· Conseil à la clientèle en général</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Conformité</li> <li>· Conseil en finance et prévoyance</li> <li>· Commerce</li> <li>· Ressources humaines</li> <li>· Conseil hypothécaire</li> <li>· Conseil en investissement</li> <li>· Analyse de la demande de crédit</li> <li>· Conseil à la clientèle en général</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Marketing et gestion d'événements</li> <li>· Gestion de produits et de projets</li> <li>· Conseil fiscal et successoral</li> <li>· Clientèle professionnelle</li> <li>· Conseil aux entrepreneurs</li> <li>· Gestion de patrimoine</li> <li>· Wealth Management</li> </ul>					

DCO: Domaines de compétences opérationnelles

CO: Compétences opérationnelles

CI: Cours interentreprises

## 5.2.2 Plan de formation niveau Etablissement

Sur la base du plan de formation niveau Branche, chaque établissement élabore son propre plan de formation sur trois ans. Celui-ci indique dans quels départements les personnes en formation sont employées et quelles sont les compétences opérationnelles et les questions clés traitées dans chaque département. Une même compétence opérationnelle peut être répartie sur plusieurs départements au moyen des questions clés. Les attestations de compétences opérationnelles étant établies par semestre, il est recommandé de prévoir des périodes de six mois pour les personnes en formation. Le plan de formation niveau Etablissement est disponible sur les plateformes numériques dédiées à la formation (CYPnet ou time2learn), ce qui permet aux formateurs/-trices pratiques, aux formateurs/-trices et aux responsables de la relève de gérer la formation et de rendre visibles les progrès.

## 5.2.3 Grille de compétences

Pour les personnes en formation comme pour les formateurs/-trices pratiques, la grille de compétences constitue un instrument idéal pour faire le point des situations individuelles, dans la mesure où elle rend visible le développement des compétences. A l'aide des questions clés et des critères de compétence, les personnes en formation procèdent à une autoévaluation et les formateurs/-trices pratiques à une évaluation des compétences opérationnelles acquises ou restant à acquérir. Les questions sont formulées de telle sorte qu'elles permettent, aux personnes en formation comme aux formateurs/-trices pratiques, d'apprécier avec précision jusqu'à quel point la compétence opérationnelle concernée a été développée. Utiliser la grille de compétences en cours de formation ne constitue pas un test. Les formateurs/-trices pratiques discutent avec les personnes en formation du développement de leurs compétences dans le cadre des entretiens intermédiaires prévus.

En fin de semestre, c'est sur la grille de compétences que se basent l'attestation de compétences opérationnelles, l'entretien de qualification et le rapport de formation. Les grilles de compétences sont disponibles sur les plateformes numériques dédiées à la formation (CYPnet ou time2learn).

L'évaluation du développement des compétences opérationnelles peut être effectuée à l'aide de l'échelle suivante :

3	La compétence opérationnelle a été développée de manière professionnelle sur la base des questions directrices.
2	La compétence opérationnelle a déjà été bien développée et de manière sûre sur la base des questions directrices. Il/elle peut toutefois encore s'améliorer sur certains points.
1	La compétence opérationnelle a été développée de manière générale sur la base des questions directrices. Il/elle devrait toutefois s'améliorer dans plusieurs domaines.
0	La compétence opérationnelle a à peine été développée sur la base des questions directrices.

## 5.2.4 Mandats pratiques

Les mandats pratiques sont des missions à accomplir dans le cadre du quotidien professionnel et constituent des outils optionnels d'acquisition des compétences opérationnelles. Ils couvrent l'intégralité de ces compétences, et plusieurs mandats pratiques sont proposés pour chacune d'entre elles. Ils sont à considérer non pas comme des «instructions» au sens strict, mais comme des outils de mise en situation.

Les mandats pratiques amènent les personnes en formation à agir, à développer ainsi leurs compétences opérationnelles et, au fil du temps, à accomplir des tâches et des activités professionnelles de manière autonome, axée sur les objectifs, correcte et flexible. A l'issue des mandats pratiques, les personnes en formation documentent leurs expériences, les analysent et, le cas échéant, prennent des mesures d'amélioration. Les retours des formateurs/-trices pratiques leur permettent d'identifier les critères d'un bon travail et d'évaluer si elles ont été à la hauteur des attentes. Elles sont ainsi maîtres du développement de leurs compétences opérationnelles.

Les mandats pratiques **ne sont pas notés**. Toutefois, le travail effectué par les personnes en formation dans le cadre des mandats pratiques peut aider les formateurs/-trices pratiques à apprécier dans quelle mesure la grille de compétences est assimilée.

Les mandats pratiques communs à toutes les branches et spécifiques à la branche Banque sont disponibles en ligne [ici](#).

Les mandats pratiques doivent s'inscrire dans le contexte propre à la banque concernée, de sorte qu'il peut être judicieux de les contextualiser en interne. En outre, les banques sont libres d'élaborer leurs propres mandats pratiques.

Si les mandats pratiques s'avèrent inapplicables au sein de l'établissement, il est possible aussi de développer les compétences opérationnelles sans lien direct avec le quotidien professionnel. Ce processus est appelé «contextualisation».

Voici une liste non exhaustive des moyens permettant un développement contextualisé des compétences opérationnelles sans mandat pratique:

- rédaction d'un rapport (description de processus et explications)
- acquisition de compétences professionnelles à l'aide d'études de cas préparées par la banque elle-même
- étude de marché
- présentations sur un sujet donné, un processus précis, etc.
- jeu de rôles (en présentiel ou à distance) simulant une situation type
- stages sur site

La répartition et la contextualisation des mandats pratiques (p. ex. à l'aide du plan de formation) relèvent de la responsabilité de l'établissement concerné. Les mandats pratiques sont disponibles sur CYPnet ou sur time2learn. La contextualisation est possible aussi bien pour les compétences opérationnelles obligatoires que pour les options d'approfondissement.

## 5.2.5 Attestation de compétences opérationnelles et qualification

L'entretien de qualification a lieu une fois par semestre. Il permet de faire le point sur les compétences et les prestations de la personne en formation dans le cadre d'une discussion, puis de lui attribuer une note d'expérience pour la partie Entreprise. Pendant leur formation, les personnes sont évaluées sur la base de six critères, dont chacun donne lieu à l'attribution d'une note. Tant les responsables de la formation professionnelle que les formateurs/-trices pratiques peuvent mener l'entretien de qualification et/ou procéder à l'évaluation.

L'attestation de compétences opérationnelles est établie sur la base des critères d'évaluation suivants:

compétences opérationnelles développées	
3	La compétence opérationnelle a été développée de manière professionnelle.
2	La compétence opérationnelle a déjà été bien développée et de manière sûre. Il/elle peut toutefois encore s'améliorer sur certains points.
1	La compétence opérationnelle a été développée de manière générale. Il/elle devrait toutefois s'améliorer dans plusieurs domaines.
0	La compétence opérationnelle a à peine été développée.

analyser ses forces et ses faiblesses	
3	La réflexion est complète. Les forces et les faiblesses sont énumérées. L'apprenti-e se réfère à la grille de compétences
2	La réflexion est en grande partie présente. Certains aspects importants ne sont pas abordés.
1	La réflexion est en partie présente. Plusieurs aspects importants ne sont pas abordés.
0	La réflexion n'est pas présente et/ou n'est pas compréhensible.

tirer des conclusions (Se rapporte au travail pratique p. ex. mandats de travail, mandats pratiques)	
3	L'apprenti-e tire des conclusions centrales. Celles-ci se réfèrent à la pratique professionnelle, sont compréhensibles et sont justifiées.
2	L'apprenti-e tire en grande partie des conclusions compréhensibles.
1	L'apprenti-e tire en partie des conclusions compréhensibles.
0	L'apprenti-e ne tire pas de conclusions compréhensibles et/ou tire des conclusions non pertinentes.

faire preuve de motivation et d'initiative	
3	L'apprenti-e fait preuve de motivation pour continuer à développer ses compétences. Il/Elle montre ce sur quoi il/elle aimerait travailler au cours du semestre suivant. Il/Elle se montre ouvert-e à un développement personnel.
2	La motivation et l'esprit d'initiative sont largement présents. Certains aspects importants pour la suite du développement ne sont pas abordés.
1	La motivation et l'esprit d'initiative sont en partie présents. Plusieurs aspects importants pour la suite du développement ne sont pas abordés.
0	L'apprenti-e ne fait preuve ni de motivation ni d'esprit d'initiative.

pratiquer une coopération interne et externe active	
3	Outre son engagement personnel pour développer les compétences opérationnelles requises, l'apprenti-e se distingue également dans l'entreprise par un engagement visible et (pro)actif et soutient ainsi pleinement toute l'équipe. Son sens du service à la clientèle est prononcé et il/elle est apprécié-e par les clients et l'équipe.
2	L'apprenti-e est attentif/ve et voit de manière autonome où sa collaboration permet de soulager positivement l'équipe ou d'améliorer la performance de l'équipe. Il/elle offre son soutien et n'a pas besoin d'être sollicité-e pour cela.
1	L'apprenti-e ne montre pas d'intérêt marqué pour ce qui se passe dans l'entreprise formatrice et accomplit plus ou moins ses tâches. Il/elle ne se propose pas activement pour soutenir l'équipe et doit être régulièrement invité-e à apporter une contribution active.
0	L'apprenti-e n'a pas convaincu par sa collaboration et/ou a laissé une impression négative aux clients et aux collaborateurs. Une collaboration n'est pas visible.

Il est attribué au maximum trois points par critère d'évaluation, avec un coefficient 4 pour le critère «Compétences opérationnelles développées» et un coefficient 1 pour les autres critères. Le total des points obtenus permet de calculer la note d'expérience pour la partie Entreprise.

Entretien de qualification				
Critère d'évaluation	Points		Points obtenus	
Compétences opérationnelles développées	3		× 4	
Analyser les forces et les faiblesses	3		× 1	
Tirer des conclusions	3		× 1	
Faire preuve de motivation et d'initiative	3		× 1	
Collaboration interne et externe active	3		× 1	
<b>Gesamtpunktzahl</b>	<b>15</b>		<b>24</b>	<b>Note**:</b>

Graphique 8: attestation de compétences opérationnelles – vue d'ensemble de l'évaluation (FOCOS, 2022)

\*\* Formule de calcul: Note = (Nombre des points atteints × 5 / Nombre max. de points possibles) + 1

L'attestation de compétences opérationnelles est disponible sur les plateformes numériques dédiées à la formation (CYPnet ou time2learn). La note peut être transmise directement à l'autorité cantonale compétente à partir de ces plateformes.

## 5.2.6 Rapport de formation

A la fin de chaque semestre est établi un rapport qui atteste le niveau de développement des compétences de la personne en formation. Ce rapport documente également les objectifs de formation et de développement convenus entre le/la responsable de la formation professionnelle et la personne en formation. Les mesures prises pour atteindre ces objectifs ainsi que le délai fixé doivent être consignés par écrit. Au terme du délai, les résultats obtenus, de même que les mesures, sont vérifiés, consignés dans le prochain rapport de formation et discutés.

Par ailleurs, les prestations fournies à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises ainsi que la tenue du portfolio personnel (dossier de formation) font partie intégrante du rapport de formation.

L'entretien final ou entretien semestriel présente un caractère qualitatif et doit être signé par la personne en formation et/ou par le.s titulaire.s de l'autorité parentale. Il est mené le plus souvent par les responsables de la formation professionnelle, mais peut l'être aussi par des formateurs/-trices pratiques. Il est établi un rapport de formation par semestre, qui est disponible sur les plateformes numériques dédiées à la formation (CYPnet ou time2learn).

## 5.2.7 Portfolio personnel (dossier de formation)

Les personnes en formation tiennent **un dossier de formation appelé « portfolio personnel »**, qui rassemble les documents afférents à la formation et constitue l'instrument principal de la coopération entre les lieux de formation. Elles y inscrivent au fur et à mesure leurs travaux importants ainsi que les aptitudes et les expériences acquises dans l'entreprise formatrice, à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises. L'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale mentionne le dossier de formation dans le contexte de la formation à la pratique professionnelle.

Le portfolio personnel est un outil de développement qui facilite l'acquisition des compétences opérationnelles dans les trois lieux de formation (entreprise, école professionnelle et cours interentreprises). En effet, de manière simple, claire et accessible,

- il rend visible le développement des compétences,
- il structure et documente les acquis de l'expérience en entreprise,
- il constitue la base d'une coopération active entre les lieux de formation, dans la mesure où chacun de ces lieux y a sa place, et
- il met les personnes en formation au centre du processus de développement et stimule leur responsabilité individuelle.

Le portfolio personnel contient plusieurs documents émanant de l'entreprise formatrice (p. ex. mandats pratiques, grille de compétences, etc.), ce qui permet aux personnes en formation et aux responsables de la formation professionnelle de vérifier concrètement, une fois par semestre, si les compétences opérationnelles sont acquises. Il est utile également pour les écoles professionnelles et les cours interentreprises, dans la mesure où il leur permet d'être en adéquation avec les situations opérationnelles. En outre, les prestations fournies ou les qualifications acquises en plus de ce qui est requis (acquis supplémentaires), comme les séjours linguistiques d'approfondissement, peuvent aussi être inscrites dans le portfolio personnel.

Le portfolio personnel s'articule donc autour de la personne en formation. Celle-ci en constitue le centre et puise ses ressources et ses expériences dans les trois lieux de formation. Chaque personne en formation est responsable de son processus d'apprentissage et de la tenue de son portfolio personnel, qui lui sert à documenter son savoir-faire professionnel.

L'école professionnelle a en charge l'initiation à la tenue du portfolio personnel (aspects techniques) ainsi que l'accompagnement des personnes en formation et l'évaluation de leur travail. Dans le domaine de compétences opérationnelles A, la tenue du portfolio personnel est prise en compte dans la note d'expérience ainsi que dans la note finale de la procédure de qualification.

Dans l'entreprise formatrice et dans les cours interentreprises, les instruments opérationnels de mise en œuvre, la documentation des applications pratiques et les travaux sur des situations concrètes font partie du portfolio personnel. Dès lors, il est important d'y intégrer les documents correspondants (mandats pratiques, grille de compétences, etc.), de mener une réflexion à ce sujet et d'en tirer les conclusions en termes de mesures à prendre et d'objectifs. Le rapport de formation rend compte tous les six mois du travail effectué sur le portfolio personnel dans l'entreprise formatrice.

Les plateformes numériques dédiées à la formation (CYPnet et time2learn) permettent aux personnes en formation de télécharger les instruments et de les rendre accessibles aux formateurs/-trices CI, aux responsables de la relève et aux formateurs/-trices pratiques. Elles leur permettent également d'exporter ou d'importer des documents, sous réserve de respecter les consignes de leurs entreprises formatrices respectives. Le portfolio personnel présente ainsi une utilité pour toutes les parties prenantes à la formation professionnelle initiale.

## 6 Les cours interentreprises et le contrôle de compétence

Les cours interentreprises visent à transmettre, au-delà du cadre de l'entreprise, des compétences générales et spécifiques à une branche. Ils complètent la formation en entreprise. Ils sont placés sous l'égide de la branche de formation et d'examen concernée: s'agissant de la branche Banque, l'organisation responsable est l'ASB. Les principes applicables dans la branche Banque sont énoncés dans [le règlement d'organisation pour les cours interentreprises de l'ASB](#), dans les [dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final](#) de la FOCOS ainsi que dans [le guide de la procédure de qualification, branche Banque](#)). Les organisations CI sont chargées de dispenser les cours. Elles élaborent leurs programmes de cours détaillés ainsi que les contrôles de compétence CI sur la base du [règlement général FOCOS pour les cours interentreprises](#) et du [plan de formation](#).

Les cours interentreprises sont répartis sur les trois années de formation, à raison de seize jours CI obligatoires au total. En complément, des cours industriels supplémentaires peuvent être proposés à raison de douze jours. Ceux-ci incombent au lieu de formation Entreprise, mais peuvent être délégués aux prestataires CI. Leur contenu est intégré à l'examen oral (travail pratique) dans le cadre de la procédure de qualification.

### Programme des cours interentreprises (16 jours)

Semestre	Bloc CI	Situations de travail	Durée en jours de CI
1-2	Bloc CIA « Banque et environnement bancaire 1 »	1 Evoluer avec professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction 2 Agir dans le respect du droit et des directives 3 Utiliser mes connaissances du marché et de la branche ainsi que mes connaissances techniques 8 Assurer la préparation et le traitement administratifs des opérations bancaires	<b>3 jours</b>
1-2	Bloc CI B « Conseiller les clients de la banque 1 »	4 Accueillir les clients de la banque et, au besoin, les orienter vers d'autres collègues 5 Conseiller les clients de la banque 6 Accompagner et aider les clients de la banque via les canaux numériques	<b>3 jours</b>
3-4	Bloc CI C « Conseiller les clients de la banque 2 »	5 Conseiller les clients de la banque	<b>7 jours</b>
5-6	Bloc CI D « Banque et environnement bancaire 2 »	3 Utiliser mes connaissances du marché et de la branche ainsi que mes connaissances techniques	<b>1 jour</b>
5-6	Bloc CI E « Clients complexes »	7 Prêter assistance dans le cadre du conseil aux clients de la banque	<b>2 jours</b>
<b>Total</b>			<b>16 jours</b>

Tableau 2: cours interentreprises obligatoires (Source: FOCOS, plan de formation, 2021)

**Programme des cours industriels supplémentaires (12 jours)**

Semestre	Bloc	Situations de travail	Durée en jours de CI
1-4	Bloc A « Banque et environnement bancaire 1 »	1 Evoluer avec professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction 2 Agir dans le respect du droit et des directives 3 Utiliser mes connaissances du marché et de la branche ainsi que mes connaissances techniques 8 Assurer la préparation et le traitement administratifs des opérations bancaires	<b>1 jour</b>
1-2	Bloc B « Conseiller les clients de la banque 1 »	4 Accueillir les clients de la banque et, au besoin, les orienter vers d'autres collègues 5 Conseiller les clients de la banque 6 Accompagner et aider les clients de la banque via les canaux numériques	<b>2 jours</b>
3-4	Bloc C « Conseiller les clients de la banque 2 »	5 Conseiller les clients de la banque	<b>4 jours</b>
5-6	Bloc D « Banque et environnement bancaire 2 »	3 Utiliser mes connaissances du marché et de la branche ainsi que mes connaissances techniques	<b>2 jours</b>
5-6	Bloc E « Clients complexes »	7 Prêter assistance dans le cadre du conseil aux clients de la banque	<b>3 jours</b>
<b>Total</b>			<b>12 jours</b>

Tableau 3: cours industriels supplémentaires (Source: FOCOS, plan de formation, 2021)

Deux contrôles de compétence CI (CC-CI) sont réalisés sur les trois années de formation. Toutefois, les organisations CI sont libres de scinder ces deux CC-CI en plusieurs examens. Les CC-CI sont notés par les organisations CI et comptent à hauteur de 25 % chacun dans le calcul de la note d'expérience pour la partie Entreprise. Ils évaluent les connaissances acquises et les compétences opérationnelles traitées pendant les 16 jours CI au regard des situations de travail correspondantes. Les contenus et les niveaux taxonomiques se basent sur les compétences opérationnelles (situations de travail) concernées et sur les objectifs évaluateurs CI. Les acquis résultant des cours industriels supplémentaires sont examinés dans le cadre du travail pratique et font ainsi partie intégrante de la procédure de qualification.

L'organisation CI fixe les dates des CC-CI en tenant compte des délais de remise des notes.

# 7 La procédure de qualification

La procédure de qualification est régie par les [dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final](#) pour employé.e de commerce CFC.

Notes d'expérience 40 %			Travail pratique 30 %, note éliminatoire	Connaissances professionnelles et culture générale 30 %, note éliminatoire					Note globale min. 4,0
<b>Entreprise</b> 6 notes 25 %	<b>Ecole professionnelle</b> 6 notes du bull. sem. y c. options & mat. à options oblig. 50 %	<b>CI</b> 2 notes 25 %	<b>DCO A-E</b> 50 min. oral (évent. tâches partielles écrites) Pondération variable selon la branche	<b>DCO A</b> 30 min. oral 20 %	<b>DCO B</b> 75 min. écrit 20 %	<b>DCO C</b> 75 min. écrit (y compris langue étrangère) 20 %	<b>DCO D</b> 30 min. oral (y compris langue étrangère) 20 %	<b>DCO E</b> 75 min. écrit 20 %	

Graphique 9: vue d'ensemble de la procédure de qualification (Source: Société suisse des employés de commerce, 2022)

## 7.1 Note d'expérience

La procédure de qualification a déjà été partiellement décrite aux points 5.2.5 et 6 ci-dessus. Les notes de l'attestation de compétences opérationnelles et des CC-CI, ajoutées aux six notes du bulletin semestriel de l'école professionnelle, donnent la note d'expérience. Celle-ci représente 40 % de la note globale et n'est pas éliminatoire.

Lorsque les personnes en formation passent la maturité professionnelle, la note d'expérience résulte uniquement des six notes de l'attestation de compétences opérationnelles et des deux notes des CC-CI. Les notes du bulletin semestriel de l'école professionnelle ne sont pas prises en compte.

## 7.2 Travail pratique

La procédure de qualification «Travail pratique» dans la branche Banque comprend trois méthodes d'examen: un jeu de rôles, une réflexion et un mini-cas.

Dans la mesure du possible, tous les domaines de compétences opérationnelles (A à E) doivent être évalués. Aucun ne peut compter pour plus de 50 % dans la note. L'examen dure au total 50 minutes, le temps de préparation est de 30 minutes.

Vous trouverez des informations détaillées sur le travail pratique (déroulement, contenu, notation, etc.) au chapitre 5 des [directives Procédure de qualification](#), branche Banque.

La note du travail pratique est une note éliminatoire, c'est-à-dire que les candidat.e.s doivent obtenir au moins 4.

## 7.3 Connaissances professionnelles et culture générale

A l'école professionnelle, chaque domaine de compétences opérationnelles (DCO) fait l'objet d'un examen partiel séparé, de sorte que les candidat.e.s passent cinq examens en fin de formation.

<b>DCOA</b>	30 minutes, examen oral sous la forme d'une présentation avec application concrète
<b>DCOB</b>	75 minutes, examen écrit sous la forme d'une étude de cas avec tâches partielles
<b>DCOC</b>	75 minutes, examen écrit sous la forme de simulations opérationnelles (y compris langue étrangère)
<b>DCOD</b>	30 minutes, examen oral sous la forme d'un jeu de rôles avec gestion de situations sensibles (y compris langue étrangère)
<b>DCOE</b>	75 minutes, examen écrit sous la forme d'une étude de cas avec tâches partielles

Tableau 4: procédure de qualification – connaissances professionnelles et culture générale (Source: Swiss Banking, 2023)

Chaque domaine de compétences opérationnelles représente 20 % de la note globale, qui est éliminatoire si elle est inférieure à 4.

S'agissant de la maturité professionnelle, à l'issue de la troisième année, les candidat.e.s passent des examens finaux dans leurs disciplines de maturité ainsi que dans les domaines de compétences opérationnelles B à E.

## 8 Glossaire

### Attestation de compétences opérationnelles (= note d'expérience pour la partie Entreprise)

L'attestation de compétences opérationnelles, qui se base sur la grille de compétences, remplace la situation de travail et d'apprentissage (STA) et attribue une note d'expérience par période de travail, c'est-à-dire par semestre. Au total, sur trois années, les personnes en formation obtiennent donc six notes d'expérience. Dans le cadre de l'attestation de compétences opérationnelles, divers critères d'évaluation sont examinés au regard d'une échelle prédéfinie:

- Les compétences opérationnelles sont-elles acquises?
- La personne en formation a-t-elle analysé ses forces et ses faiblesses?
- Quelles conclusions en a-t-elle tirées?
- Dans quelle mesure a-t-elle fait preuve de motivation, d'initiative personnelle?
- Dans quelle mesure a-t-elle pratiqué une coopération interne et externe active?

La note d'expérience est attribuée au vu de cette évaluation.

### Autoévaluation

Afin de se préparer aux entretiens intermédiaires qui jalonnent leur parcours dans l'entreprise formatrice, les personnes en formation procèdent à des autoévaluations.

### Body of Knowledge (BoK)

Le Body of Knowledge définit les contenus techniques spécifiques à la branche, qui sont étudiés dans les modules CI et dans l'entreprise formatrice au regard des huit situations de travail.

### Catalogue des compétences opérationnelles

Le catalogue des compétences opérationnelles (= profil de qualification) remplace les aptitudes partielles branche Banque ainsi que les aptitudes partielles MSP.

Il est organisé en cinq domaines de compétences opérationnelles, qui comprennent eux-mêmes 28 compétences opérationnelles – dont cinq liées aux options de spécialisation proposées en troisième année.

Le catalogue des compétences opérationnelles fournit un support de référence ainsi qu'une vue d'ensemble de toutes les compétences à acquérir dans les trois lieux de formation. Il sert de base au plan de formation.

### Compétence(s) opérationnelle(s)

La nouvelle formation commerciale initiale met l'accent sur les compétences opérationnelles.

On entend par «compétences opérationnelles», d'une part, la compétence technique et, d'autre part, les compétences méthodologiques, personnelles et sociales.

Fait preuve de compétence opérationnelle quiconque accomplit des tâches et des activités professionnelles de manière autonome, axée sur les objectifs, correcte et flexible.

### Contrôles de compétence CI (= CCCI)

Pendant leur formation, les personnes sont soumises à deux contrôles de compétences CI, dont les notes comptent comme notes d'expérience dans le cadre de la procédure de qualification.

### Coopération entre les lieux de formation

La coopération entre les lieux de formation vise à renforcer la coordination entre l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises. Il s'agit d'appliquer concrètement et sans attendre, en entreprise, les connaissances théoriques acquises à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises.

La coopération entre les lieux de formation fait partie des prescriptions du plan de formation.

Un tableau indique, pour chaque compétence opérationnelle, quand elle est enseignée et où dans le cadre de la coopération entre les lieux de formation.

<b>Domaines de compétences opérationnelles</b>	<p>Le profil de qualification définit cinq domaines de compétences opérationnelles, autour desquels s'articulent les programmes de la nouvelle formation commerciale initiale.</p> <p>Ces cinq domaines de compétences opérationnelles comprennent 28 compétences opérationnelles, dont cinq liées aux options de spécialisation proposées en troisième année.</p>
<b>Dossier de formation (= portfolio personnel)</b>	<p>Les personnes en formation constituent leur dossier de formation tout au long de leur parcours, en le complétant au fur et à mesure, de sorte qu'il reflète le développement de leurs compétences.</p> <p>Le dossier de formation contient les mandats pratiques effectués, la grille de compétences, ainsi que d'autres documents, par exemple les diplômes.</p> <p>Le dossier de formation contribue ainsi à une gestion des compétences intégrant tous les lieux de formation, il autonomise les personnes en formation et il constitue l'instrument principal de la coopération entre les lieux de formation.</p>
<b>Entretien de qualification</b>	<p>L'entretien de qualification est réalisé en fin de semestre par les formateurs/-trices pratiques ou les responsables de la relève.</p> <p>Il a pour objectif de discuter avec les personnes en formation de leurs points forts et de leur potentiel d'amélioration. Il sert de base au rapport de formation.</p>
<b>Entretiens intermédiaires</b>	<p>Les entretiens intermédiaires sont des entretiens organisés régulièrement par les entreprises entre les personnes qu'elles forment et les formateurs/-trices pratiques. Ils permettent de discuter du développement des compétences opérationnelles et de l'évaluer. Ils intègrent également un retour concret sur les mandats pratiques effectués. Outre cette évaluation par des tiers, les personnes en formation s'autoévaluent en amont des entretiens intermédiaires.</p> <p>Les entretiens intermédiaires se basent sur les questions clés et sur la grille de compétences.</p>
<b>Grille de compétences</b>	<p>La grille de compétences sert d'échelle d'évaluation aux formateurs/-trices pratiques ainsi qu'aux personnes en formation. Elle reflète le développement des compétences opérationnelles au cours d'un semestre (autoévaluation et évaluation par des tiers sur la base de questions clés prédéfinies et de critères de compétence).</p>
<b>Mandats pratiques</b>	<p>Les mandats pratiques constituent des outils optionnels d'acquisition des compétences opérationnelles dans l'entreprise formatrice. Ils permettent d'accomplir des activités professionnelles fondamentales et de s'y exercer.</p> <p>Les mandats pratiques sont mis à disposition par les branches de formation et d'examens. Les tâches partielles qu'ils contiennent sont formulées de manière à développer la compétence opérationnelle concernée.</p> <p>Grâce aux mandats pratiques, les personnes en formation appliquent directement ce qu'elles apprennent dans le quotidien professionnel. Elles développent leurs compétences par la pratique.</p>
<b>Nouvelle formation commerciale initiale</b>	<p>La nouvelle formation commerciale initiale démarrera à l'été 2023.</p> <p>Son objectif majeur est que les personnes en formation acquièrent les compétences opérationnelles qui assureront leur professionnalisme et donc leur employabilité.</p>
<b>Options à choix</b>	<p>En troisième année, les personnes en formation se voient proposer des options à choix. La formation correspondante est dispensée dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle.</p> <p>Selon l'option choisie (en concertation avec l'entreprise formatrice), les personnes en formation peuvent approfondir diverses disciplines: finances, communication dans la langue nationale, communication dans la langue étrangère et technologie.</p>

<b>Plan de formation niveau Branche</b>	<p>La nouvelle formation commerciale initiale repose comme l'ancienne sur le plan de formation Employé(e) de commerce CFC de la FOCOS.</p> <p>Le plan de formation niveau Branche et le catalogue des compétences opérationnelles constituent la base de la formation en entreprise, à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises.</p>
<b>Plan de formation niveau Etablissement</b>	<p>Le plan de formation niveau Etablissement est un document élaboré par chaque établissement sur la base du plan de formation niveau Branche ainsi que du catalogue des compétences opérationnelles.</p> <p>Il vise à assurer un déroulement optimal de la formation. A cet effet, il précise les compétences opérationnelles à traiter en fonction des différents semestres.</p>
<b>Profil de qualification (= catalogue des compétences opérationnelles)</b>	<p>Le profil de qualification correspond à la vue d'ensemble des compétences opérationnelles (domaines de compétences opérationnelles + compétences opérationnelles).</p> <p>Il vaut pour les trois lieux de formation et constitue la base d'une gestion commune des compétences.</p>
<b>Questions clés</b>	<p>On compte trois à cinq questions clés par compétence opérationnelle et, pour chaque question clé, trois à cinq critères de compétence. Ces critères de compétence forment la grille de compétences.</p> <p>Les questions clés liées à une compétence opérationnelle peuvent concerner plusieurs tâches et périodes effectuées dans l'entreprise formatrice.</p>
<b>Rapport de formation</b>	<p>Le rapport de formation présente un caractère qualitatif (c'est-à-dire qu'il n'est pas noté) et est établi en fin de semestre dans le cadre des entretiens de qualification avec les personnes en formation. Divers aspects y sont consignés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment se développent les compétences et le savoir-faire professionnel de la personne en formation (sur la base de la grille de compétences, mais aussi de l'autoévaluation et de l'évaluation par des tiers issues des entretiens intermédiaires)?</li> <li>• De quelle qualité est le travail de la personne en formation sur son portfolio personnel (dossier de formation)?</li> <li>• De quelle qualité sont ses prestations à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises?</li> <li>• Les objectifs ont-ils été atteints?</li> </ul>
<b>Situations de travail</b>	<p>Sur la base des 23 compétences opérationnelles obligatoires communes à toutes les branches (FOCOS), la branche Banque a défini huit situations de travail typiques, issues de la pratique professionnelle, qui concrétisent les compétences bancaires à acquérir.</p>

## 9 Liste des sources

### 9.1 Liste des graphiques

<b>Graphique 1:</b>	Le système éducatif suisse (Source: SEFRI, 2019)	4
<b>Graphique 2:</b>	L'interactions entre les lieux de formation (Source: FOCOS, plan de formation, 2021)	6
<b>Graphique 3:</b>	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles (Source: FOCOS, plan de formation, 2021)	7
<b>Graphique 4:</b>	Définition des situations de travail sur la base des compétences opérationnelles (Source: Swiss Banking, 2023)	9
<b>Graphique 5:</b>	Apprentissage employée/employé de commerce CFC branche Banque : Lieu de formation l'entreprise	18
<b>Graphique 6:</b>	Employé.e.s de commerce 2022 – coopération entre les lieux de formation (Source: FOCOS, 2021)	20
<b>Graphique 7:</b> (et suivants)	Plan de formation niveau Branche (Source: Swiss Banking, 2022)	22
<b>Graphique 8:</b>	Attestation de compétences opérationnelles – vue d'ensemble de l'évaluation (Source: FOCOS, 2022)	27
<b>Graphique 9:</b>	Vue d'ensemble de la procédure de qualification (Source: Société suisse des employés de commerce, 2022)	32

### 9.2 Liste des tableaux

<b>Tableau 1:</b> (et suivants)	Situations de travail et objectifs évaluateurs spécifiques, branche Banque, d'après le plan de formation (Source: FOCOS, 2021)	10
<b>Tableau 2:</b>	Cours interentreprises obligatoires (Source: FOCOS, plan de formation, 2021)	30
<b>Tableau 3:</b>	Cours industriels supplémentaires (Source: FOCOS, plan de formation, 2021)	31
<b>Tableau 4:</b>	Procédure de qualification – connaissances professionnelles et culture générale (Source: Swiss Banking, 2023)	33

## Auteurs / Auteurs

Dominique Steiner | Responsable Formation & Academy | L'Association suisse des banquiers

Rafael Giobbi | Responsable Prestations de formation | L'Association suisse des banquiers

Mirjam Müller-Neff | Co-Lead Training Program Practical Educators | CYP Association

Anna Keuerleber-Gödri | Responsable Young Talents & Employer Branding | BLKB

## Contact

Rafael Giobbi

Responsable Prestations de formation

[rafael.giobbi@sba.ch](mailto:rafael.giobbi@sba.ch)



**Association suisse des banquiers**

Aeschenplatz 7

Case postale 4182

CH-4002 Bâle

[office@sba.ch](mailto:office@sba.ch)

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