

La réforme «Employé-e-s de commerce 2022»

Notre positionnement par rapport à la réforme – branche Banque



1. Contexte

- En réponse aux mégatendances observées actuellement (numérisation, intelligence artificielle, nouveaux modèles d'affaires, nouveaux profils professionnels et de poste), mais aussi aux exigences croissantes du monde du travail (mobilité et flexibilité professionnelles, complexité, mondialisation), le SEFRI a lancé en 2016 la réforme «Formation professionnelle 2030» (<https://formationprofessionnelle2030.ch/fr/>). Une de ses lignes d'action est l'orientation de la formation professionnelle vers l'apprentissage tout au long de la vie.
- C'est dans ce cadre que s'inscrit le projet de réforme «Employé-e-s de commerce 2022» initié début 2018 et consacré à la formation commerciale de base, laquelle constitue un des piliers du système dual de formation professionnelle. Il s'agit d'un projet de réforme national et interbranches. Son objectif est d'intégrer dans la formation professionnelle initiale «Employé-e de commerce CFC» les compétences nécessaires pour le monde du travail de demain.
- Cela donnera lieu notamment à une nouvelle ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr), qui s'appliquera à partir d'août 2022 dans toutes les écoles professionnelles. (NB: le plan de formation et les instruments de mise en œuvre seront réexaminés au minimum tous les cinq ans et, au besoin, adaptés en fonction des développements économiques, technologiques, écologiques et didactiques.)

2. Objectifs et questions prospectives (source: CSBFC)

- Tous les domaines professionnels évoluent à une vitesse fulgurante. En même temps, il est difficile de prédire l'avenir. Dès lors se posent pour la formation professionnelle initiale «Employé-e de commerce CFC» les questions prospectives suivantes:
 - Comment faire pour que cette formation prépare les futur-e-s employé-e-s de commerce au monde du travail de demain, dont la mutation s'accélère?
 - Comment intégrer dès aujourd'hui dans la formation les processus de travail et les défis futurs propres aux professions commerciales?

L'une des réponses possibles à ces questions consiste à doter les apprenant-e-s de compétences opérationnelles qui leur permettent de faire face avec succès aux évolutions à venir.
- La réforme a comme principal objectif de développer les compétences interbranches d'avenir. A cet effet, elle allie des éléments éprouvés à des innovations et s'articule autour de trois principes fondamentaux:
 - poursuivre la promotion intégrée des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles dans les trois lieux de formation
 - favoriser la capacité d'apprendre tout au long de la vie
 - promouvoir l'éducation à l'apprentissage et au travail autonomes

3. Les compétences opérationnelles au centre de la réforme

Qu'entend-on par «compétences opérationnelles»?

- On entend par «compétences opérationnelles», d'une part, le fait de savoir agir efficacement dans une situation de travail concrète (p. ex. conseiller des clients) et, d'autre part, les aptitudes individuelles requises pour mener à bien cette action (p. ex. connaître les produits, utiliser judicieusement les techniques d'entretien).
- Outre les connaissances techniques nécessaires pour agir efficacement, les compétences opérationnelles incluent donc un certain nombre d'attitudes, de motivations et d'approches favorisant la capacité d'action (p. ex. avoir la motivation d'identifier les attentes du client).
- Enfin, les aptitudes réflexives sont de plus en plus importantes pour évoluer professionnellement dans un monde du travail en mutation rapide (p. ex. analyser le résultat d'un entretien de conseil et en déduire des pistes d'amélioration pour les entretiens futurs).
- Le nouveau profil de qualification comprend les cinq domaines de compétences opérationnelles suivants (validés par la CSBFC en septembre 2019):
 - A) Travailler dans des structures de travail et d'organisation dynamiques
 - B) Interagir dans un milieu de travail interconnecté
 - C) Coordonner des processus de travail au sein de l'entreprise
 - D) Construire des relations avec les clients et les fournisseurs
 - E) Utiliser les technologies numériques du monde du travail

4. Quel sera le futur processus d'apprentissage?

Comment développer les compétences opérationnelles?

- Afin de développer globalement les compétences opérationnelles, il est essentiel d'accumuler en début de formation des informations explicites isolées (savoir «quoi»). On apprend des faits, on acquiert des notions et des éléments qui permettent de comprendre le «langage» du champ professionnel concerné. Sur cette base, on a ensuite accès à des formes de connaissance plus complexes et plus organisées (savoir «comment»).
- Ces dernières se construisent par une pratique régulière dans des situations de travail concrètes et variées à l'école professionnelle, lors des cours interentreprises et en entreprise, puis évoluent au fil du temps vers l'opérationnalité implicite. Ainsi s'acquièrent peu à peu les connaissances pratiques si importantes pour les professionnel-le-s. Ce cumul d'expériences et la réflexion régulière à ce sujet forment la base de processus d'apprentissage précieux pendant la formation professionnelle initiale.

Options dans l'enseignement scolaire

La première analyse du champ professionnel «Employé-e-s de commerce 2022», réalisée en 2019, a révélé un besoin de différenciation dans l'enseignement scolaire. Un modèle de différenciation par options a donc été élaboré sous forme de projet et est en discussion parmi les partenaires de la formation professionnelle. Les options sont des approfondissements enseignés à l'école et appliqués en entreprise. A l'heure actuelle, les quatre options suivantes sont envisagées:

- communication avec des groupes d'intérêts dans la langue nationale
- communication avec des groupes d'intérêts en langue étrangère
- technologie
- finances

5. Rôles et responsabilités

La réforme «Employé-e-s de commerce 2022» est un projet national et interbranches.

Porteur de la réforme

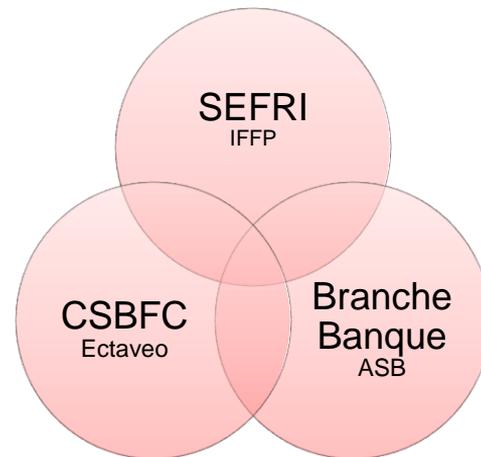
- Le porteur de la réforme et de la filière «Employé-e de commerce CFC» est la Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC) avec, plus largement, les entreprises formatrices. La CSBFC est responsable des travaux sur le fond et des décisions concernant la réforme. L'accompagnement pédagogique est assuré par la société Ectaveo SA.
- En tant que responsable de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale et du plan de formation «Employé-e de commerce CFC», la CSBFC a chargé l'Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle (IFPP) de la conseiller et de l'accompagner pour l'examen quinquennal de la formation professionnelle initiale «Employé-e de commerce CFC».

Partenaire de la formation professionnelle: le SEFRI

- La Confédération, les cantons et les organisations du monde du travail unissent leurs efforts pour assurer une formation professionnelle de qualité et un nombre suffisant de places d'apprentissage. La formation professionnelle initiale constitue le point de départ d'une formation tout au long de la vie et offre de nombreuses perspectives professionnelles.
- La collaboration entre la Confédération, les cantons et les organisations du monde du travail dans le secteur de la formation professionnelle permet d'assurer aux personnes en formation un niveau de qualification élevé, comparable dans tout le pays et adapté au marché du travail. D'où l'intérêt des partenaires de la formation professionnelle pour des procédures de qualification avec examen final (PQual) fiables et efficaces.

Branche Banque et ASB

- En vue de la réforme «Employé-e-s de commerce 2022», les représentant-e-s de la branche Banque travaillent en étroite coopération avec la CSBFC, le SEFRI et les organismes de formation interentreprises. La coordination est assurée par l'ASB en tant qu'association faitière de la branche Banque de formation et d'examens, dans le but commun de pérenniser l'excellence de la formation commerciale de base.



6. Rôle de l'ASB

En tant qu'association faitière de la branche Banque de formation et d'examens, l'ASB participe activement à l'élaboration de la réforme «Employé-e-s de commerce 2022» pour le secteur bancaire suisse.

- Un groupe de travail des banques élabore à cet effet, sous l'égide de l'ASB, les bases d'un cadre et de contenus appropriés sur le plan stratégique (plan de formation, intégration des exigences nationales, sectorielles, interentreprises et propres aux différents établissements).
- L'ASB plaide pour une configuration adaptée, fondée sur des principes, afin de préserver la compétitivité de la formation commerciale de base et de ses acteurs.
- L'ASB contribue ainsi de manière substantielle à renforcer et développer plus avant la place financière suisse pour qu'elle reste un leader mondial.
- L'ASB a défini plusieurs domaines d'action et priorités dans le domaine de la formation initiale et continue:
 - compétences transversales
 - compétences numériques
 - compétences pour élaborer des solutions durables



Notre position: la réforme «Employé-e-s de commerce 2022» crée un réservoir de talents pour l'avenir

«La branche Banque salue la réforme "Employé-e-s de commerce 2022", qui contribue grandement à développer le système dual de formation professionnelle et à l'orienter vers l'avenir.»

- En termes d'action comme de réflexion, la réforme vise à développer chez les futur-e-s diplômé-e-s
 - **les capacités d'adaptation et de gestion de la transformation,**
 - **la connaissance et l'usage des outils technologiques, et donc**
 - **les compétences méthodologiques et les *soft skills* transversales nécessaires à cet effet.**
- Compte tenu des mégatendances observées actuellement (numérisation, intelligence artificielle, nouveaux modèles d'affaires, nouveaux profils professionnels et de poste), mais aussi des exigences croissantes du monde du travail (mobilité et flexibilité professionnelles, complexité, mondialisation), ces compétences revêtent une importance croissante.

Notre devise: prêt-e-s pour le marché de l'emploi, y compris en dehors de la branche

- Nous sommes convaincus que le diplôme «Employé-e de commerce CFC» restera un atout solide en termes d'employabilité. Cette filière proposera en effet un apprentissage axé à la fois
 - sur la pratique et
 - sur les compétences opérationnelles.
- Nous sommes donc favorables à l'orientation vers les compétences opérationnelles, qui constitue un des objectifs de la réforme, et nous nous engageons à y contribuer le mieux possible dans la branche Banque.
- A cet effet, nous participons activement aux changements nécessaires pour promouvoir les connaissances et les aptitudes durables et pratiques au sein des banques formatrices, en respectant des critères de qualité exemplaires.

• SwissBanking

Ce qu'apportera la réforme «Employé-e-s de commerce 2022» à la branche Banque

