



Formation initiale raccourcie Employé-e de commerce CFC

Branche Services et adminis- tration SA

Informations à l'attention de
l'autorité cantonale de surveillance,
des entreprises formatrices et des
écoles professionnelles



Contenu

Contenu	2
1 Contexte	3
2 Formation initiale raccourcie Employé-e de commerce CFC, branche Services et administration SA	3
3 Autorité cantonale de surveillance	3
4 Formation en entreprise	4
4.1 Médias d'apprentissage Employé-e-s de commerce CFC branche SA	4
4.2 Clarification des compétences et planification de la formation	4
4.3 Note d'expérience en entreprise (CCE)	4
5 Formation dispensée lors des cours interentreprises (CI)	5
6 Examens finaux en entreprise	5
7 Annexe 1 : profil de qualification Employé-e de commerce CFC	6
8 Annexe 2 : programme des CI Employé-e de commerce CFC branche SA	7
9 Annexe 3 : aperçu de la formation Employé-e de commerce CFC branche SA	8
10 Annexe 4 : plan de formation Employé-e de commerce CFC branche SA	9
11 Annexe 5 : systématique globale de la procédure de qualification Employé-e de commerce CFC	10



1 Contexte

D'un commun accord avec les parties contractantes, l'autorité cantonale de surveillance compétente se réserve le droit de raccourcir une formation professionnelle initiale lorsque la personne en formation est déjà titulaire d'un premier titre de formation ou possède des connaissances préalables pertinentes.

Points à prendre en compte :

- Pour mener à bien sa formation initiale raccourcie, la personne en formation doit témoigner d'une réelle volonté de réussir et démontrer une forte motivation.
- Pour l'entreprise formatrice, une formation initiale raccourcie demande un encadrement et un accompagnement plus poussés des personnes en formation.

2 Formation initiale raccourcie Employé-e de commerce CFC, branche Services et administration SA

Les règles en vigueur qui encadrent la formation initiale raccourcie d'employé-e de commerce CFC SA sont les suivantes :

- Dans une formation raccourcie, il faut acquérir l'ensemble des compétences opérationnelles du profil de qualification Employé-e de commerce CFC¹ ;
- Les parties école et entreprise des examens finaux correspondent à celles de la formation initiale ordinaire sur trois ans ;
- Les deux contrôles des compétences de l'entreprise (CCE 1 et 2) ainsi que les notes d'expérience scolaires de la première année de formation sont supprimés ;
- Dans le cadre de la formation raccourcie, il est obligatoire d'effectuer les 10 jours de CI. Les deux contrôles des compétences des CI doivent être effectués au plus tard après le CI 9².

3 Autorité cantonale de surveillance

L'autorité cantonale de surveillance s'assure que les prérequis nécessaires pour suivre une formation CFC raccourcie sont remplis. Elle définit également les notes d'expérience de la première année de la formation initiale CFC dont les personnes en formation seront dispensées. La décision prise par l'autorité cantonale sous-tend l'ensemble des étapes ultérieures.

Points à prendre en compte :

- La formation CFC raccourcie débute directement en deuxième année de la formation standard CFC, qui dure trois ans. Sa **durée minimale** est de **deux ans**.
- Décider de se tourner vers une formation CFC branche SA raccourcie nécessite de prendre contact dans les meilleurs délais avec la **commission des cours cantonale** compétente de la CIFIC Suisse afin de s'assurer de pouvoir suivre les CI obligatoires.

¹ Voir annexe 1 : profil de qualification Employé-e de commerce CFC

² Voir annexe 2 : programme des CI Employé-e de commerce CFC branche SA



4 Formation en entreprise

Les formatrices et formateurs veillent à s'informer suffisamment tôt des exigences inhérentes à la formation professionnelle d'employé-e de commerce CFC branche SA. Pour cela, il est possible de télécharger gratuitement sur le site Internet de la CFC Suisse le [Guide pour la formation Employé-e de commerce CFC SA](#). Celui-ci détaille la structure et le contenu de la formation dispensée en entreprise, des cours interentreprises (CI) et de la partie entreprise de la procédure de qualification (PQual). Il présente en outre toutes les bases contraignantes de la formation professionnelle initiale et sert de référence.

Points à prendre en compte :

- Les [commissions des cours cantonales](#) de la CFC Suisse proposent des modules de formation spécifiques pour la formation en entreprise. De plus amples informations et des publications de cours sont disponibles sur les sites Internet correspondants.

4.1 Médias d'apprentissage Employé-e-s de commerce CFC branche SA

Une fois que l'autorité cantonale a rendu sa décision quant à la formation CFC branche SA raccourcie, l'entreprise achète les « Médias d'apprentissage Employé-e-s de commerce CFC » prescrits dans la [boutique en ligne](#) de la CFC Suisse.

Points à prendre en compte :

- Des médias d'apprentissage spécifiques ont été développés pour la formation CFC branche SA raccourcie : [Médias d'apprentissage Employé-e-s de commerce CFC SA FIEn \(formation raccourcie\)](#)

4.2 Clarification des compétences et planification de la formation

Raccourcir la formation initiale nécessite de clarifier soigneusement les compétences requises et d'établir à partir de celles-ci un plan de formation professionnelle personnalisé.

1. Au début de la formation, la personne en formation procède à une auto-évaluation à l'aide de la grille de compétences valable pour la première année de formation CFC.
2. Avec l'aide de son formateur ou de sa formatrice, elle analyse les résultats de l'auto-évaluation et détermine les compétences opérationnelles de la première année de formation qu'elle doit encore acquérir à l'aide du mandat pratique correspondant.
3. Les mandats pratiques de la deuxième et troisième année de formation CFC³ doivent être complètement acquis.
4. Le résultat de la planification personnalisée est consigné dans le plan de formation⁴.

4.3 Note d'expérience en entreprise (CCE)

Dans le cadre d'une formation CFC raccourcie, on attribue **4** notes d'expérience à la personne en formation, qui se rapportent à sa prestation en entreprise. Ces notes d'expérience sont intégrées à la procédure de qualification en qualité de contrôles des compétences de l'entreprise (CCE).

³ Voir annexe 3 : aperçu de la formation Employé-e de commerce CFC SA

⁴ Voir annexe 4 : plan de formation Employé-e de commerce CFC SA

**Points à prendre en compte :**

- Le formateur ou la formatrice évalue la prestation en entreprise fournie par la personne en formation (CCE) à la fin de chaque semestre. Pour le dernier semestre de formation, cette évaluation doit être réalisée au plus tard le 15 mai.
- Il ou elle effectue cette évaluation en s'appuyant sur des critères d'évaluation standardisés, consultables sur Konvink.
- Il ou elle publie la note CCE via Konvink sur la plateforme d'échange de données cantonale BDEFA2.

5 Formation dispensée lors des cours interentreprises (CI)

Lorsqu'elle suit une formation CFC raccourcie, la personne en formation doit participer à l'ensemble des 10 jours de CI pour employé-e-s de commerce CFC SA. Les CI comprennent huit jours de cours en présentiel et deux jours de phase d'autoapprentissage guidée.

Points à prendre en compte :

- Pour connaître en temps utile les délais à respecter dans le cadre des CI, l'entreprise doit contacter la commission des cours cantonale compétente de la CIFIC Suisse.

6 Examens finaux en entreprise

Les personnes qui suivent une formation CFC raccourcie doivent passer les examens finaux scolaires et en entreprise⁵. La partie entreprise des examens finaux consiste en une étude de cas dirigée en guise de « travail pratique ». La personne candidate doit démontrer qu'elle est capable d'exécuter les tâches d'une employée ou d'un employé CFC dans les règles de l'art, en tenant compte des besoins et de la situation.

Points à prendre en compte :

- Le travail pratique dure 50 minutes, auxquelles s'ajoutent 15 minutes de temps de préparation. Il est conduit par deux expert-e-s aux examens. Aucune pause n'est prévue pendant l'examen.
- Le travail pratique se divise en cinq tâches partielles, qui couvrent les domaines de compétences opérationnelles (DCO) allant de A à E.
- L'évaluation s'appuie sur des critères d'évaluation standardisés.

⁵ Voir annexe 5 : systématique globale de la procédure de qualification

7 Annexe 1 : profil de qualification Employé-e de commerce CFC

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles					
A	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	a1 : Examiner et développer des compétences propres au domaine commercial	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 propres au domaine commercial et traiter des projets partiels	b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	
C	Coordination des processus de travail en entreprise	c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial	c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise	c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	c6 : Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « Finances »)
D	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	d5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « Communication dans la langue nationale »)	d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs en langue étrangère (Option « Communication en 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 »)



8 Annexe 2 : programme des CI Employé-e de commerce CFC branche SA

		1 ^{re} année d'apprentissage			2 ^e année d'apprentissage			3 ^e année d'apprentissage		
Jours en présentiel	CI 1 (sept.)	CI 2 (oct.)		CI 4 (avr. - juin)		CI 6 (jan.)	CI 7 (mars - avr.)	CI 8 (mai - juin)	CI 9 (sept. - déc.)	CI 10 (jan. - fév.)
	<ul style="list-style-type: none"> Introduction CI Travailler avec Konvink Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise Gestion des interfaces Méthode IPDRCE Les bases de la gestion de mandats Avoir le sens du service 	<ul style="list-style-type: none"> présentation d'oeuvre Introduction CC-CI Transmission d'informations Les caractéristiques d'une entreprise Protection des données en entreprise Introduction phase d'apprentissage autonome encadré 		<ul style="list-style-type: none"> État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1 Introduction CC-CI 2 Communication avec les différents groupes d'intérêts Produits/services Réglementations dans l'entreprise 		<ul style="list-style-type: none"> Mon projet (MT 2) Formuler des objectifs SMART Identifier et prioriser les étapes de travail Établir un planning Identifier les défis et chercher des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Échanges d'expériences Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Échanges d'expériences Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Réflexion / finalisation mon projet Introduction présentation de projet Analyse PESTEL Input travail pratique 	<ul style="list-style-type: none"> Présentation mon projet Compétences transversales Planification du développement professionnel Simulation travail pratique
Préparation / suivi	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 1 MS CI 1 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 2 		<ul style="list-style-type: none"> MP CI 4 Finaliser l'oeuvre pour le MT 1 Soumettre CC-CI 1 		<ul style="list-style-type: none"> MP CI 6 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 7 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 8 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 9 Finaliser l'oeuvre pour le MT 2 Soumettre CC-CI 2 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 10
Phase d'autoapprentissage guidée			<ul style="list-style-type: none"> Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test. 			<ul style="list-style-type: none"> Choisir le domaine spécifique du projet Définir et développer une idée de projet Élaborer une ébauche de projet 				
Contrôles de compétence	E-Test certifié			CC-CI 1: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Gérer habilement les interfaces en entreprise Traiter les demandes des clients sur différents canaux 		CC-CI 2: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Utiliser des infrastructures numériques Créer des contenus numériques Garantir la gestion des données Rédiger des textes compréhensibles 				
	Mandat de transfert			CC-CI 1: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»		CC-CI 2: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «Mon projet» (mise en oeuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)				
		Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2 ^e année				Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3 ^e année				



AAO	Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne														
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1	CO a1	CO b3	CO c4	CO d5	CO e5
	CO a2	CO b4	CO c2	CO d2	CO e2	CO a2	CO b3	CO c4	CO d3	CO e2	CO a2		CO c6	CO d6	CO e6
	CO a3		CO c5		CO e4	CO a3	CO b4	CO c5	CO d4	CO e3	CO a3				
	CO a4					CO a4	CO b5			CO e4	CO a4				
	CO a5					CO a5					CO a5				
	Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques aux options				
CI	1 et 2		3 à 5			6		7 et 8			9 et 10				
Entreprise	Mandats pratiques 1ère année d'apprentissage					Mandats pratiques 2ème année d'apprentissage					Mandats pratiques 3ème année d'apprentissage				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART CO c1 Planifier la journée de travail CO c1 Concevoir un équilibre travail-vie privée CO c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches		CO a3 Recevoir des retours CO b1 Incarner l'esprit d'équipe CO c1 Organiser un événement CO c2 Créer et utiliser des documents de soutien CO c2 Gérer les rendez-vous CO d1 Réceptionner et traiter des demandes sur différents canaux CO e1 Gérer des applications et des problèmes techniques CO e2 Rechercher et évaluer des informations			CO a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services CO b2 Recevoir, traiter et transmettre des informations CO c3 Établir et surveiller un calendrier de projet CO d2 Mener des entretiens d'information et de conseil CO e4 Exécuter un mandat de préparation multimédia CO e4 Vérifier la qualité des contenus multimédias CO e4 Élaborer un modèle		CO b2 Analyser les interfaces en entreprise CO b5 Participer positivement aux changements CO c2 Organiser le classement CO c3 Documenter le processus CO c5 Établir et vérifier des factures CO d2 Traiter des réclamations CO d3 Préparer et réaliser un entretien de vente CO d4 Développer et entretenir les relations CO d4 Recueillir et utiliser un feedback de façon ciblée CO e1 Traiter des données et garantir la sécurité des données			CO c3 Optimiser le processus CO c4 Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication CO c4 Effectuer des recherches sur les développements multimédias CO c5 Établir des budgets et tenir des comptes CO d3 Préparer et réaliser un entretien de négociation CO e3 Évaluer et préparer des données de manière qualitative CO e3 Évaluer et préparer des données de manière quantitative		CO a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses CO a2 Mettre à jour son profil professionnel sur les réseaux sociaux CO a2 S'informer sur les réseaux professionnels, utiliser et entretenir les réseaux CO b3 Participer aux discussions économiques		
	1 ^{er} semestre					2 ^e semestre			3 ^e semestre		4 ^e semestre			5 ^e semestre	
	CCE 1		CCE 2			CCE 3		CCE 4			CCE 5		CCE 6		

AE / EE : Grille de compétences



Annexe 4 : plan de formation Employé-e de commerce CFC branche SA

Mandat pratique	Plan	3 ^{ème} année d'apprentissage						à réaliser pour le	Service/personne en charge
		Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	Semestre 5	Semestre 6		
Domaine de compétences opérationnelles A - Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques									
a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART	1	x							
a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses	6						x		
a2 Mettre à jour son profil professionnel sur les réseaux sociaux	6						x		
a2 S'informer sur les réseaux professionnels, utiliser et entretenir les réseaux	6						x		
a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services	3			x					
a3 Recevoir des retours	2		x						
Domaine de compétences opérationnelles B - Interaction dans un milieu de travail interconnecté									
b1 Incarner l'esprit d'équipe	2		x						
b2 Recevoir, traiter et transmettre des Informations	4			x					
b2 Analyser les interfaces en entreprise	4				x				
b3 Participer aux discussions économiques	6						x		
b5 Participer positivement aux changements	4				x				
Domaine de compétences opérationnelles C - Coordination des processus de travail en entreprise									
c1 Planifier la journée de travail	1	x							
c1 Concevoir un équilibre travail-vie privée	1	x							
c1 Organiser un événement	2		x						
c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches	1	x							
c2 Organiser le classement	4				x				
c2 Créer et utiliser des documents de soutien	2		x						
c2 Gérer les rendez-vous	2		x						
c3 Établir et surveiller un calendrier de projet	3			x					
c3 Documenter le processus	4				x				
c3 Optimiser le processus	5					x			
c4 Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	5					x			
c4 Effectuer des recherches sur les développements multimédias	5					x			
c5 Établir des budgets et tenir des comptes	5					x			
c5 Établir et vérifier des factures	4				x				
c6 Participer à l'établissement des comptes annuels (option « Finances »)	5						Option		
c6 Participer à la comptabilité des salaires (option « Finances »)	5						Option		



Annexe 5 : systématique globale de la procédure de qualification Employé-e de commerce CFC

		1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage		3 ^e année d'apprentissage		Pondération dans le bulletin de notes		
Examen final	Examen final dans l'entreprise					TP	Note éliminatoire		30%	
	Examen final à l'école					CP / CG	Moyenne des 5 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire, sans DC ni option)		30%	
Notes d'expérience	Note d'expérience Entreprise	CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4	CCE 5	CCE 6	Moyenne des 6 CCE	25%	
	Note d'expérience École professionnelle	DCO a	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5		Moyenne des 6 notes semestrielles globales	50%
		DCO b	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6		
		DCO c	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6		
		DCO d	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
		DCO e	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
		DC	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
		Option					NBS 1	NBS 2		
Note d'expérience CI	NSG 1	NSG 2	NSG 3	NSG 4	NSG 5	NSG 6	Moyenne des 2 CC-CI	25%		
			CC-CI 1		CC-CI 2					

Légende :

CCE = contrôle de compétences de l'entreprise
 DCO = domaine de compétences opérationnelles
 TP = travail pratique

CP / CG = connaissances prof./culture générale
 NBS = note du bulletin semestriel
 DC = domaine à choix

NSG = note semestrielle globale