



Auto Gewerbe Verband Schweiz
Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile

Réunion d'information sur la nouvelle formation initiale des « Employés de commerce CFC dans la branche automobile » à partir de 2023

En ligne (Teams)

Objectifs de cette manifestation d'information

Les participants...

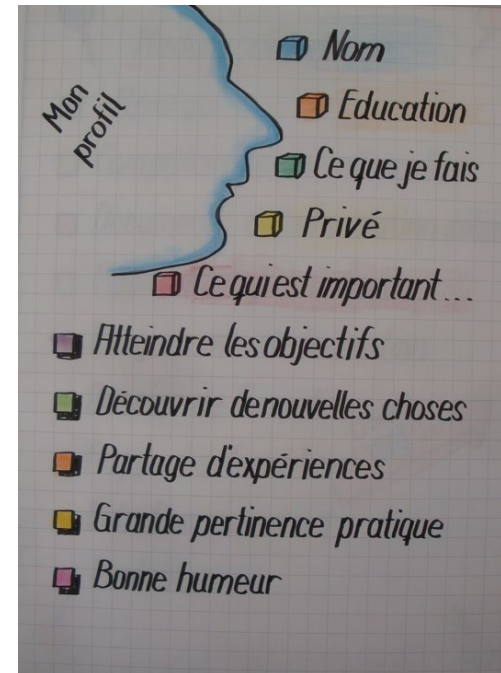
- **reçoivent des informations générales sur le projet Employés de commerce 2023 (situation initiale, compétences opérationnelles, options, déroulement de la formation initiale en entreprise, procédure de qualification (PQ)).**
- **recrutent les bonnes personnes en formation et peuvent en déduire des mesures pour leur propre entreprise.**
- **connaissent le repositionnement de la formation Employés de commerce CFC de la branche automobile.**
- **savent où ils peuvent télécharger les principaux documents (UPSA et CSBFC).**
- **reçoivent une vue d'ensemble de la plateforme d'apprentissage time2learn et connaissent le processus d'acquisition de la licence.**
- **connaissent la future offre de formation et l'offre recommandée de la Business Academy de l'UPSA (formation des formateurs professionnels).**
- **connaissent les principaux interlocuteurs en cas de questions d'assistance (projet et technique).**
- **ont la possibilité de clarifier les points qui les préoccupent.**

Présentation



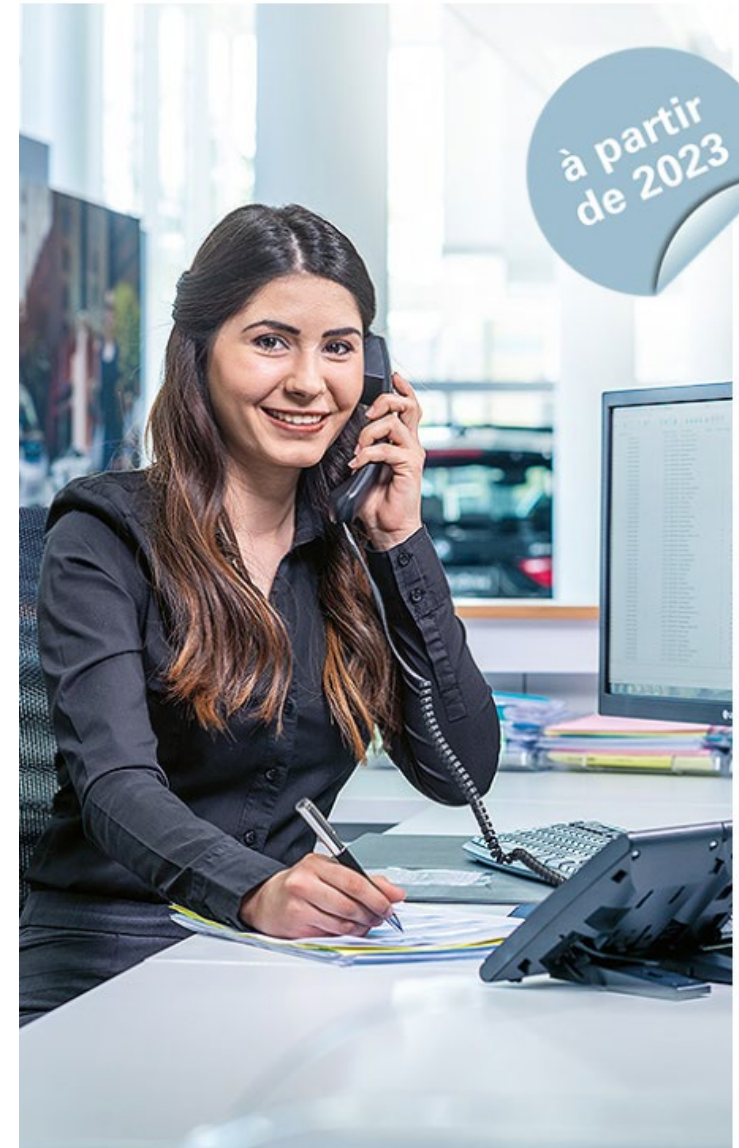
Hans Pfister

Président de la Commission
Formation commerciale de base C-FCB



Objectifs de la réforme « Employés de commerce 2023 »

- Préparer les employés de commerce aux défis de demain
- Intégrer les évolutions et les tendances (p. ex. numérisation)
- Rendre la formation plus flexible
- Poser les bases de futures possibilités de carrière
- Préparer à l'apprentissage tout au long de la vie



Les documents de base sont là...


 Schweizerische Eidgenossenschaft
 Confédération suisse
 Confederazione Svizzera
 Confederaziun svizra

RO 2021
www.droitfederaL.admin.ch
 La version électronique
 signée fait foi



**Ordonnance du SEFRI
 sur la formation professionnelle initiale
 d'employée de commerce / employé de commerce
 avec certificat fédéral de capacité (CFC)**

du 16 août 2021

68800 **Employée de commerce CFC / Employé de commerce CFC**
Kauffrau EFZ / Kaufmann EFZ
Impiegata di commercio AFC / Impiegato di commercio AFC

*Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI),
 vu l'art. 19 de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle¹,
 vu l'art. 12 de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle
 (OFPr)²,
 arrête:*

s'k'k'ab'
 c's'b'f'c'
 c's'r'f'c'

Plan de formation
 relatif à l'ordonnance du SEFRI du 16 août 2021 sur la formation professionnelle initiale d'

**employée de commerce / employé de commerce
 avec certificat fédéral de capacité (CFC)**

du 24 juin 2021

Numéro de la profession 68800

01001101000101101
 10100000101000010
 101001101 **2022**
 1010000
 01010001101000101101
 10100000101000010
 0100110100010110
 00010100000101000010
 0011010001011

Kaufleute
 Employé-e-s de commerce
 Impiegati di commercio

**Plan d'études national de mise en œuvre à
 l'école professionnelle
 Employée / Employé de commerce CFC**

Les employés de commerce de demain



Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques



Interaction dans un milieu de travail interconnecté



Coordination des processus de travail en entreprise



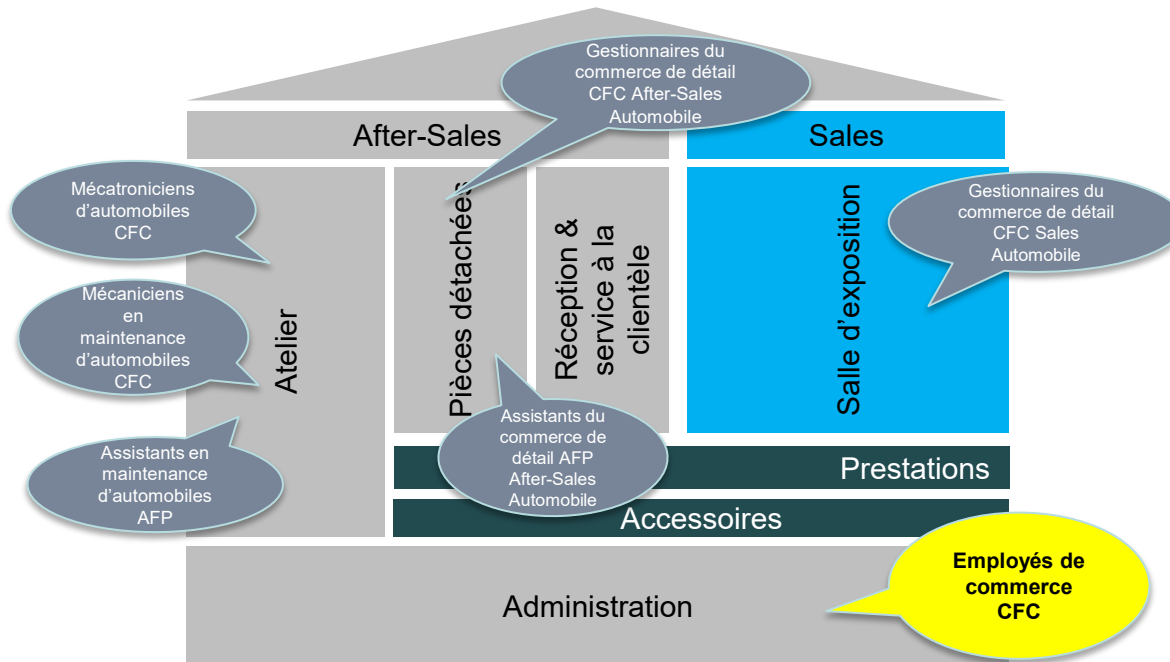
Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs



Utilisation des technologies numériques du monde du travail

Au lieu d'objectifs évaluateurs, des compétences opérationnelles sont élaborées au moyen de mandats pratiques

La formation commerciale initiale



Les employés de commerce constituent la base de tous les processus dans les garages. Nous devons donc les former nous-mêmes, les solliciter et les encourager, pour un avenir prospère dans notre branche...

Profil d'exigences des personnes en formation

Le profil d'exigences des personnes en formation ne changera pas fondamentalement.

Toutefois, certaines exigences prendront plus d'importance, par exemple **l'action dans des formes d'organisation agiles** ou dans un **environnement de travail en réseau**.

À l'avenir, les personnes en formation doivent satisfaire aux exigences suivantes :

Elles aiment communiquer, sont intéressées par les relations humaines, travaillent de manière fiable, précise et structurée et aiment travailler en équipe. Elles apprennent facilement et rapidement, disposent d'un bon relationnel, ont le sens de l'organisation et aiment assumer des responsabilités pour elles-mêmes, pour leurs actions et pour les autres. Elles abordent les changements de manière ouverte, positive et orientée vers les opportunités. Elles s'intéressent aux processus et aux tenants et aboutissants en gestion d'entreprise ainsi qu'aux tâches administratives et sont ouvertes aux tendances et aux évolutions du domaine professionnel et de la branche. Elles apprécient la collaboration et l'échange avec les gens, l'utilisation des sources d'information les plus diverses et des nouvelles technologies du monde du travail numérique et en réseau.

Exigences scolaires :

- **Avoir terminé la scolarité obligatoire et obtenu de bons à très bons résultats au niveau secondaire I**
- **Bonnes à très bonnes connaissances d'allemand, s'expriment avec aisance à l'oral et à l'écrit et ont les capacités d'élargir leur capacité à s'exprimer dans une ou deux langues étrangères**

Maturité professionnelle en cours d'apprentissage : très bons résultats au niveau secondaire I et réussite à l'examen d'entrée

Le profil de compétences détermine ce qui doit être formé

↓ 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	
	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 des projets partiels	b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	
c	Coordination des processus de travail en entreprise	c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial	c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise	c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	c6 : Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)
d	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	d5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)	d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)
e	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial	e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise	e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias	e5 : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie »)	e6 : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)

Formation scolaire 1/2

Nouveau concept de langues étrangères

Le nouveau concept de langues étrangères prévoit que toutes les personnes en formation puissent acquérir des compétences pratiques dans deux langues étrangères. Au moins une de ces langues étrangères est une deuxième langue nationale.

- Première langue étrangère – compétences orales et écrites approfondies
- Deuxième langue étrangère – **se compose de deux offres** (est décidé lors de la signature du contrat d'apprentissage, l'école professionnelle fait des propositions)

Offre 1 – Deuxième langue étrangère

Les personnes en formation développent leurs compétences dans une deuxième langue nationale ou en anglais afin de pouvoir s'exprimer avec aisance à l'écrit et à l'oral dans le contexte économique et social. Niveau linguistique visé : B1, selon le portefeuille linguistique international.

Offre 2 – Travail de projet individuel

Cette option est réalisée dans une langue étrangère (langue nationale ou anglais) en complément de la langue étrangère obligatoire. Les personnes en formation travaillent sur un projet individuel et interdisciplinaire, idéalement aussi dans un groupe de travail au-delà des frontières linguistiques ou nationales. Elles se familiarisent avec de nouveaux thèmes, analysent les faits, mettent en réseau les connaissances et élargissent leurs capacités de gestion de projets.

Formation scolaire 2/2

Quatre options comme possibilités d'approfondissement (à décider au cours de la deuxième année d'apprentissage)

Finances

dans le cadre de l'entreprise, les personnes en formation peuvent effectuer des tâches comptables et participer à la comptabilité des salaires et à l'établissement des comptes annuels.

Langue standard

dans le cadre de l'entreprise, les personnes en formation peuvent mener des entretiens de conseil et de vente exigeants et/ou des entretiens de négociation dans la langue nationale de la région.

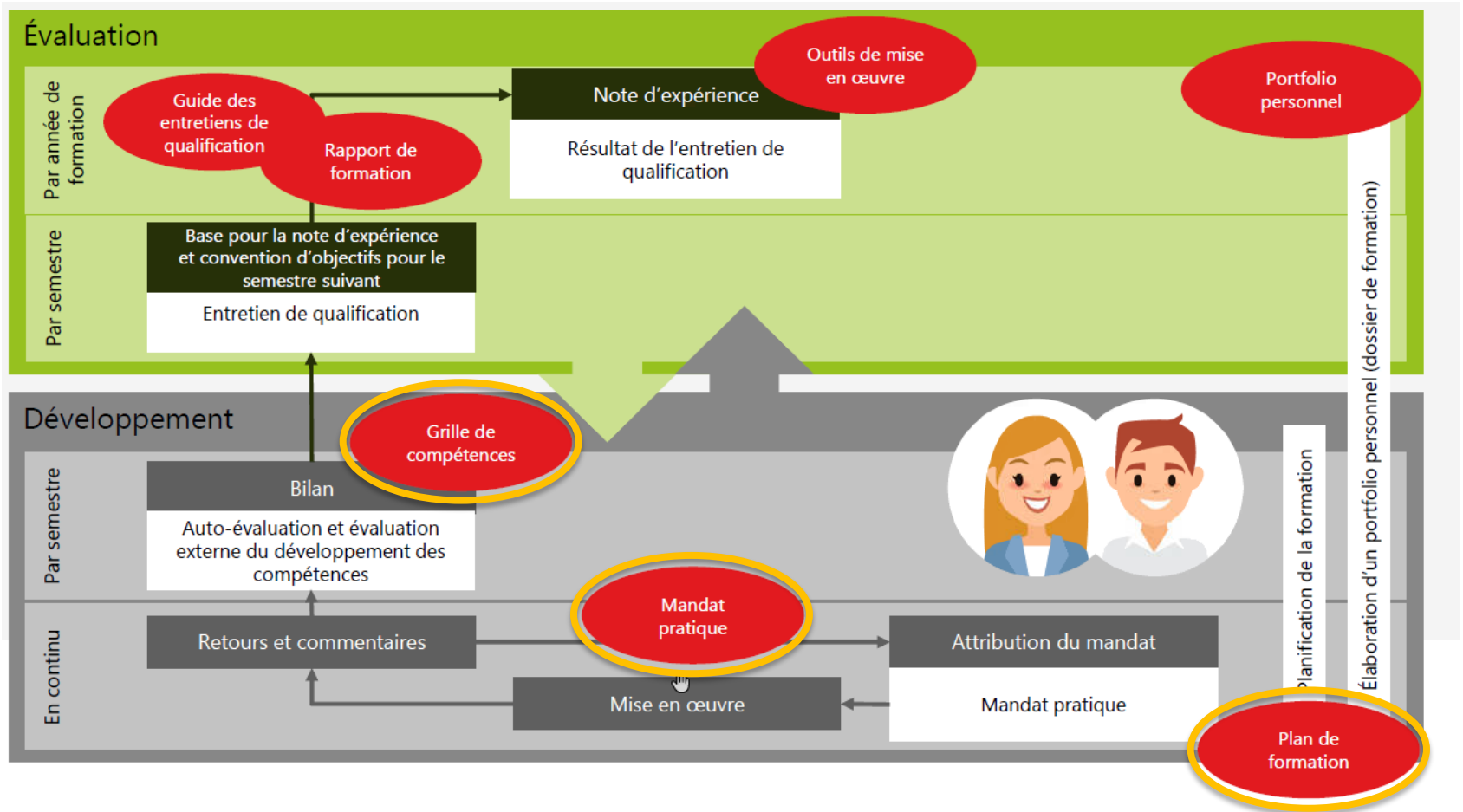
Langue étrangère

dans le cadre de l'entreprise, les personnes en formation peuvent mener des entretiens de conseil et de vente exigeants et/ou des entretiens de négociation en anglais ou dans une deuxième langue nationale.

Technologie

dans le cadre de l'entreprise, les personnes en formation peuvent mettre en place et gérer des bases de données et des systèmes de gestion de contenu, ainsi qu'aider les collaborateurs et collaboratrices à introduire des bases de données et des logiciels et résoudre les problèmes correspondants. En outre, les conditions d'exploitation sont réunies pour que les personnes en formation puissent évaluer de grands ensembles de données à l'aide de programmes appropriés et traiter les résultats.

Systeme de la formation en entreprise



Le mandat pratique

↓ Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles→					
a	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 les actions	
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	
c	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	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 excoantes 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 excoantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)
e	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 multi-médias	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 »)

Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 10 : Diriger des processus de service

Les employés de commerce réceptionnent les demandes des clients par téléphone et en ligne et prennent rendez-vous avec les clients. Ils planifient la préparation du rendez-vous / de l'ordre à l'aide de la capacité de l'atelier et saisissent ces éléments dans le planificateur d'atelier. Après la réception du véhicule, ils saisissent l'ordre dans le système, le valident et commandent les pièces détachées requises auprès du constructeur / de l'importateur ou du fournisseur. Ils supervisent le processus de réparation en permanence et informent le client d'éventuels coûts supplémentaires ou écarts dans les délais et adaptent en conséquence la planification de l'atelier. Ils clarifient les éventuelles prestations de garantie avec le constructeur / l'importateur.

À l'aide de l'ordre du client et des travaux d'atelier documentés, les employés de commerce effectuent une comparaison entre la théorie et le résultat effectif et établissent la facture pour les clients en tenant compte de prestations de garantie potentielles. Lors de la restitution du véhicule, ils expliquent au client la facture, comptabilisent les entrées de paiement et tiennent la caisse. À fins d'assurance qualité, ils contactent les clients par téléphone ou voie électronique, consignent les retours et les évaluent.

Mandat pratique

Communiquer avec le « bon ton au téléphone »

Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Situation initiale

Avoir le « bon ton au téléphone » s'apprend ! Pour toi, en tant que professionnel, le téléphone est un moyen de communication essentiel. Avec un peu de pratique et en respectant les règles les plus courantes, tu réussiras bientôt tout seul à établir un contact téléphonique avec ton interlocuteur.

Ce mandat pratique t'aide à t'entraîner à téléphoner dans ton travail quotidien.

La grille de compétences

La grille de compétences permet aux personnes en formation d'évaluer le développement de leurs compétences personnelles.

La grille de compétences a été adaptée afin de limiter l'effort et de permettre une auto-évaluation objective et une évaluation par des tiers.



Grille de compétences

Dans quelle mesure je réussis à mettre en œuvre les compétences décrites dans les mandats pratiques.

Échelle 0-3

Justification :

Pour ces mandats pratiques, un approfondissement est nécessaire, je ne me sens pas encore sûr de moi.

Justification :

Ces mandats pratiques, qui ont été définis pour ce semestre, n'ont pas pu être traités pendant le semestre en cours.

Justification :

Le rapport de formation



kaufmännische Grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Procédure de qualification – Employé/Employée de commerce CFC

Contrôle de compétences de l'entreprise – résumé de l'évaluation

Les éléments surlignés en jaune peuvent être précisés par la branche compétente en fonction des besoins.

Date d'examen : _____

Nom du candidat/de la candidate* : _____

Entretien de qualification				
Critère d'évaluation	Points		Points obtenus	
Compétences opérationnelles développées	3		x 4	
Analyser les forces et les faiblesses	3		x 1	
Tirer des conclusions	3		x 1	
Faire preuve de motivation et d'initiative	3		x 1	
Collaboration interne et externe active	3		x 1	
Nombre total de points	15		24	
				Note** :

La plateforme d'apprentissage time2learn gère tous les aspects de la formation

time2learn

INFORMATION ▾ PRODUIT ▾ À PROPOS DE NOUS ▾ LOGIN FR ▾ 🔍

Professions > Employé/e de commerce CFC union professionnelle suisse de l'automobile



Économie, administration, tourisme Marchands

Employé/e de commerce CFC union professionnelle suisse de l'automobile

La procédure de qualification

Formation dans l'entreprise

Les mandats pratiques choisis pour le semestre
6 rapports de formation, y compris les contrôles de compétences

Cours interentreprises

Six CI lors des semestres 1 à 5 (16 jours au total)
2 contrôles de compétences de CI

École professionnelle

1 à 2 jours d'enseignement scolaire
6 notes de certificat semestriel

Examen final en entreprise

Pratique/oral 50 minutes

Examen final scolaire

Écrit/oral
4 heures et 45 minutes

Calcul des notes

Pratique/oral (procédure de qualification en l'entreprise) 30 %

50 minutes

École professionnelle spécialisée : connaissances professionnelles et culture générale 30 %

4 heures et 45 minutes

Note d'expérience (entreprise, cours interentreprises, école professionnelle) 40 %

Où trouver les informations essentielles

En ligne :

www.metiersauto.ch

www.agvs-upsa.ch

www.skkab.ch

www.sbf.admin.ch

Contact personnel :



E-mail : brigitte.hostettler@agvs-upsa.ch
+41 (0)31 307 15 28

Questions techniques :



Employé/e de commerce CFC union
professionnelle suisse de l'automobile

info@time2learn.ch
0848 025 502

<https://time2learn.ch/de/produkt/support/>

Que faut-il faire pour former des personnes en formation d'employés de commerce CFC ?

Administration

- Pour les nouvelles entreprises – demander une autorisation de formation au canton
- Commander une licence pour time2learn

Personnel

- Formation de branche de l'UPSA pour les formateurs professionnels (1 jour)

<https://www.agvs-upsa.ch/fr/formation/upsa-business-academy>



Un espace pour vos questions...



Merci beaucoup pour votre engagement



metiersauto.ch >>>
powered by UPSA | AGVS

**REJOINS
NOTRE TEAM
DES MÉTIERS
DE L'AUTOMOBILE**

LES MÉTIERS DE L'AUTOMOBILE ONT DE L'AVENIR

 **UPSA | AGVS**
Union professionnelle suisse de l'automobile