



[youngprofessional@insurance](mailto:youngprofessional@insurance)



## **Formation commerciale initiale Employée/employé de commerce CFC**



## Généralités

**A la suite du développement démographique le nombre des élèves quittant l'école ne va pas cesser de décroître dans les prochaines années. Simultanément, les exigences posées aux collaborateurs du secteur des services vont constamment augmenter. La lutte pour l'acquisition des talents va continuer à se renforcer.**

L'assurance privée est d'ores et déjà fortement engagée dans la formation de sa propre relève. A la faveur de la modification des conditions cadres et des exigences, les voies de formation pour les personnes entrant dans la profession sont adaptées au fur et à mesure tandis que sont introduits de nouveaux programmes de formation dans le développement de la relève.

La formation commerciale initiale duale constitue la voie classique en vue d'acquiescer le certificat fédéral de capacité. Les personnes en formation acquièrent au sein de l'entreprise, à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles complètes qui leur confèrent l'aptitude d'être productifs dans le champ d'activité professionnel commercial. Grâce à l'acquisition des connaissances de base de la branche, elles sont capables d'appliquer en tant que spécialistes qualifiés des processus spécifiques à l'assurance et de conseiller la clientèle en fonction de ses besoins.

Une fois la formation commerciale initiale acquise, d'excellentes opportunités de formation continue propres à la branche ainsi que dans le domaine de l'économie d'entreprise sont offertes.

Les pages qui suivent vous donnent un aperçu de la formation commerciale initiale. Les responsables des entreprises formatrices ou de l'AFA restent volontiers à votre disposition pour répondre à vos questions.

## Contact

La formation commerciale vous intéresse-t-elle? Vous trouverez sur le site de l'AFA toutes les entreprises et leurs personnes de contact qui proposent actuellement une formation: [www.vbv.ch/fr](http://www.vbv.ch/fr), Rubrique Développement de la relève

Avez-vous des questions? Le team Développement de la relève de l'AFA vous renseigne volontiers!

VBV/AFA  
Laupenstrasse 10  
Case postale 8625  
3001 Berne  
Téléphone 031 328 26 26  
Téléfax 031 328 26 28  
[youngprofessional@vbv-afa.ch](mailto:youngprofessional@vbv-afa.ch)  
[www.vbv.ch/fr](http://www.vbv.ch/fr)



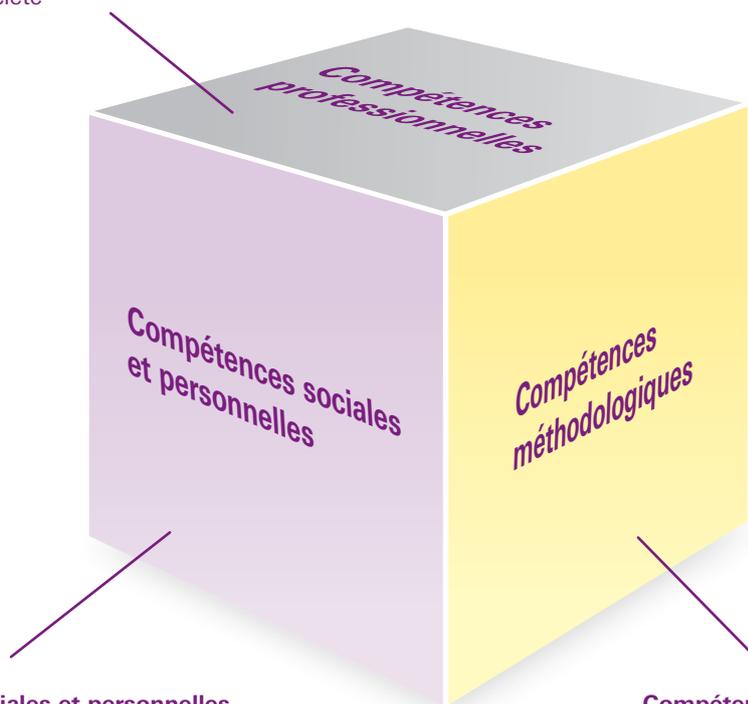
## Le dé des compétences commerciales

Les buts de formation sont axés sur les compétences commerciales, qui sont divisées en trois catégories: compétences professionnelles, compétences méthodologiques, ainsi que compétences sociales et personnelles. Le dé des compétences en sert d'illustration et en constitue la base; c'est le noyau de la formation commerciale initiale. Chaque compétence professionnelle doit être reliée aux compétences méthodologiques, sociales et personnelles et mettre ainsi les futurs employés de commerce en état d'agir de façon compétente.

### Compétences professionnelles

Les employés de commerce disposent des connaissances et du savoir-faire professionnel qui les rendant aptes à exercer de manière productive leur profession dans le domaine commercial et de le rester.

- Branche et entreprise
- Langue standard
- Langue étrangère
- Information/Communication/Administration
- Economie et Société



### Compétences sociales et personnelles

Les employés de commerce sont à même d'agir en faisant preuve de responsabilité, tant vis-à-vis d'eux-mêmes que des personnes qu'ils sont amenés à rencontrer.

- Disponibilité à la prestation
- Aptitude à la communication
- Aptitude au travail en groupe
- Comportement courtois
- Aptitude à l'étude
- Conscience écologique

### Compétences méthodologiques

Les employés de commerce disposent d'instruments et de méthodes qui leur permettent d'acquérir judicieusement des connaissances et du savoir-faire.

- Travail efficace et systématique
- Réflexion et action interdisciplinaires
- Conseiller et agir avec succès
- Excellente présentation

## Profils dans le champ professionnel commercial

Les différentes voies de formation pour une formation commerciale se distinguent avant tout par les conditions scolaires et les exigences de contenu. Dans le choix de la formation initiale appropriée, l'important est d'évaluer de façon réaliste aussi bien ses intérêts propres que ses capacités individuelles. La fin des études est envisageable selon les trois profils suivants:

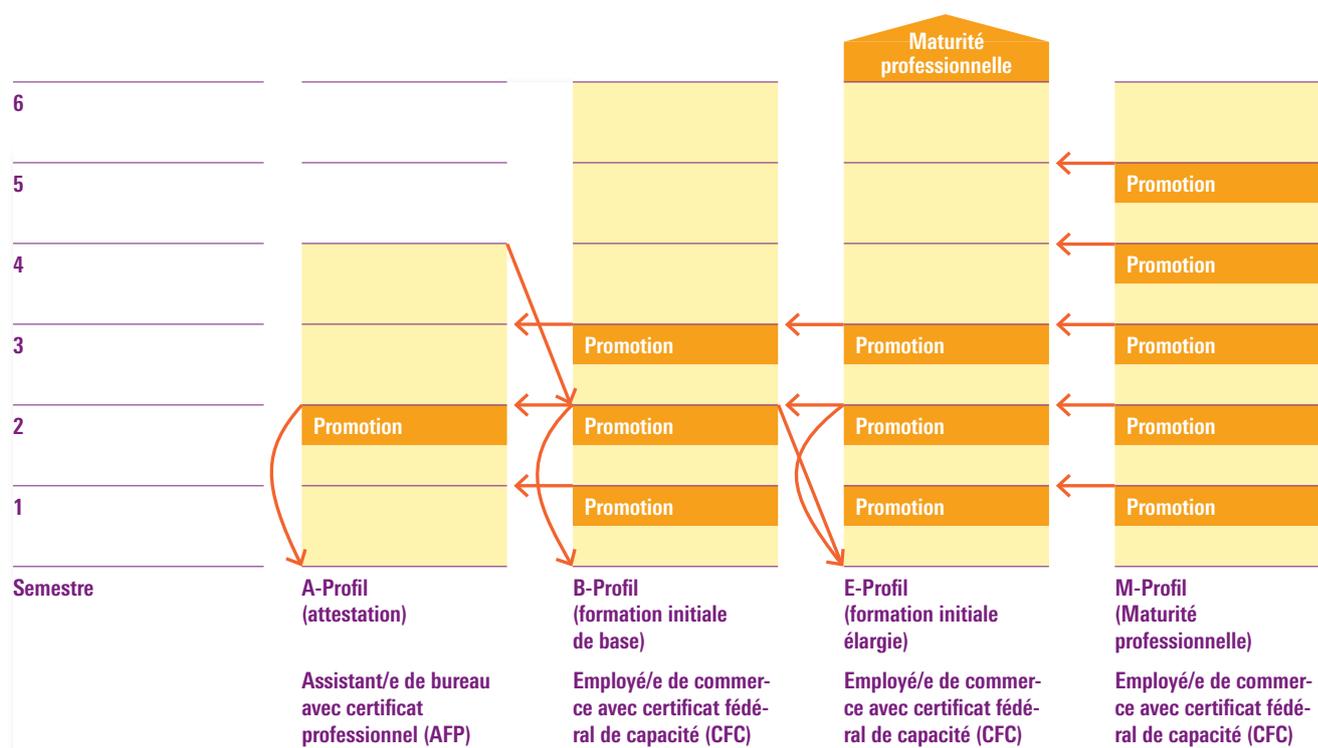
- Profil B (Formation initiale de base)
- Profil E (Formation initiale élargie)
- Profil M (Formation initiale avec maturité professionnelle)

Les profils se différencient uniquement du point de vue de la **formation scolaire**. En ce qui concerne la formation en entreprise, le même dossier de formation et de prestations de la branche des assurances privées est déterminant pour les trois profils.

### Vue d'ensemble sur les 3 profils de la formation commerciale initiale

	Profil B	Profil E	Profil M
<b>Public cible principal</b>	En principe les finalistes du niveau supérieur de l'école publique. Les exigences se basent selon le type d'école cantonale ainsi que selon les exigences de l'entreprise formatrice. La condition d'accès à la formation menant à la maturité professionnelle est la réussite de l'examen d'admission.		
<b>Durée et modèles de formation</b>	3 années de formation duale ou 3 années de fréquentation à plein temps d'une école (secondaire) de commerce		<ul style="list-style-type: none"> <li>– 3 années avec maturité professionnelle intégrée</li> <li>– 1 ou 1.5 année en cours d'emploi si déjà titulaire d'un certificat fédéral de capacité</li> <li>– Titulaires du diplôme d'une école supérieure de commerce, suivie d'un stage pratique de longue durée</li> </ul>
<b>Formation scolaire</b>	<p>La formation scolaire selon le profil B se distingue en principe du profil E dans les domaines suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Une langue étrangère: 2<sup>ème</sup> langue nationale ou l'anglais (même niveau par rapport au profil E mais avec davantage de leçons)</li> <li>– Connaissances approfondies et aptitudes dans le domaine Information/Communication/Administration(ICA), Avant tout dans le domaine des applications informatiques</li> </ul>	<p>La formation scolaire dans le profil E se distingue en principe du profil B dans les domaines suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 2 langues étrangères (2<sup>ème</sup> langue nationale et anglais)</li> <li>– Connaissances théoriques plus importantes dans le domaine économie et société</li> </ul>	<p>Dans la partie scolaire, on exige la maturité professionnelle en parallèle du CFC du profil E. Celle-ci est régie par un règlement séparé. Ce profil pose ainsi les exigences les plus élevées aux finalistes. S'ajoutent à la formation initiale élargie la formation et la procédure de qualification de la maturité professionnelle commerciale.</p>
<b>Titre</b>	Employée/employé de commerce CFC (Certificat fédéral de capacité)		Employée/employé de commerce CFC avec maturité professionnelle
<b>Possibilités de raccorderment les plus fréquentes</b>	Brevet en assurance privée, Ecole Supérieure Assurance ESA, Qualification d'intermédiaire AFA		Ecole Supérieure Assurance ESA, Haute école spécialisée

## La perméabilité des profils/professions



Sur la base des promotions, un changement à l'intérieur des profils est possible. L'école professionnelle décide des promotions dans les profils E et B sur la base du règlement des promotions.

## Profil de la profession / Titre professionnel

Les employés de commerce sont des collaborateurs orientés vers les prestations de service dans les processus d'économie d'entreprise. Leur champ d'activité professionnel s'étend des conseils aux clients externes et internes jusqu'au traitement spécialisé de cas propres à la branche en passant par l'accomplissement de tâches administratives.

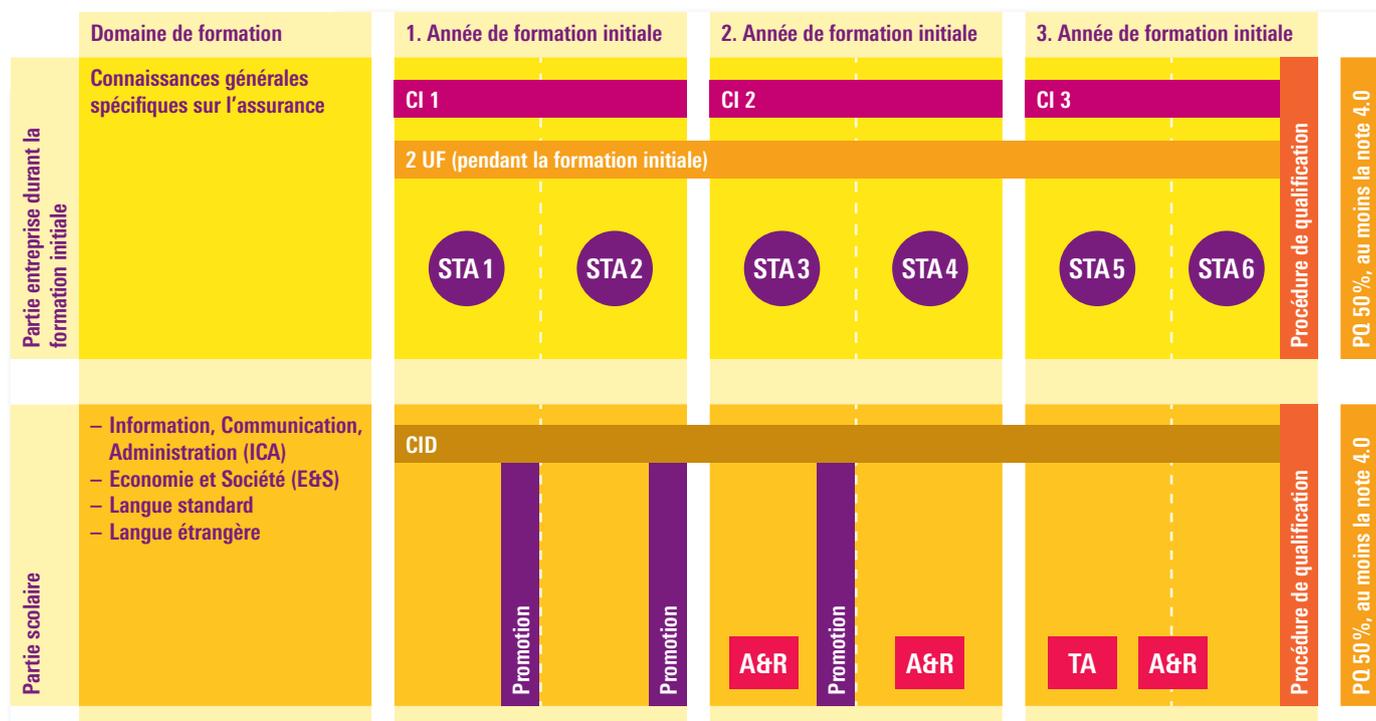
Sur la base de compétences communes, ils exercent leurs activités en mettant des **accents** différents selon la branche, la stratégie de l'entreprise et leurs qualifications personnelles.

Leur comportement se caractérise par l'orientation sur la clientèle, l'initiative personnelle et la disponibilité permanente à apprendre. D'autres **facteurs clés** sont déterminants:

- Réflexion pluridisciplinaire
- Capacité à travailler en équipe
- Autonomie

Titre professionnel: Employée/employé de commerce CFC (Certificat fédéral de capacité). Le profil n'est mentionné que sur le bulletin de notes.

## Vue d'ensemble sur les trois années de formation initiale



**CI** L'association pour la formation professionnelle en assurance AFA accompagne et complète la formation en entreprise par trois **cours interentreprises**.

**UF** Deux **unités de formation** en entreprise: les personnes en formation traitent des processus de travail propres à l'entreprise

**STA** **Situations de travail et d'apprentissage**: six fois, les formateurs en entreprise évaluent les prestations des personnes en formation

**CID** Les **compétences interdisciplinaires** constituent un contenu d'enseignement supplémentaire grâce auquel les compétences méthodologiques ainsi que les compétences sociales et professionnelles sont continuellement encouragées tout au long du temps de la formation.

**A&R** **TA** **Approfondir et relier (A&R), travail autonome (TA)**  
Trois modules A&R offrent au cours de la formation scolaire un élément d'enseignement, de travail et d'appréciation qui favorise le mode de travail global, axé sur les problèmes et sur l'action des personnes en formation. Avec le travail autonome, 120 leçons sont requises.

**Promotion** L'école professionnelle décide des **promotions** dans les profils E et B sur la base d'une réglementation des promotions. Cette dernière régit la promotion ainsi que le changement de profil jusqu'à la fin du 3<sup>ème</sup> semestre.

## Situation de travail et d'apprentissage (STA)

Le formateur observe et évalue en se fondant sur les situations de travail et d'apprentissage (STA), deux fois par année initiale de formation, les prestations et les compétences de la personne en formation en entreprise. Une STA se focalise sur un domaine central d'activité de la personne en formation. Le formateur rassemble pour chaque STA, à partir du dossier de formation et des prestations, des objectifs détaillés ainsi que des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (MSP). L'évaluation débouche sur des notes qui, avec celles des deux unités de formation, se coulent dans la procédure de qualification en entreprise. Six STA doivent être accomplies pendant la formation initiale.

## Unité de formation (UF)

Le monde du travail actuel exige des employés de commerce une façon de penser et d'agir pluridisciplinaire et plus résolument orientée sur les processus. C'est la raison pour laquelle on veille dans la formation dispensée en entreprise à ce que les personnes en formation ne soient pas occupées à des tâches particulières qui les isolent, mais qu'elles soient au contraire confrontées à des processus de travail complets ainsi qu'à des démarches partielles pluridisciplinaires. Les processus se déroulant au sein de l'entreprise doivent être reconnus et pouvoir être compris ainsi que retenus. Il faut tout particulièrement pour cela de l'autonomie, une démarche analytique, technique de présentation et réflexion pluridisciplinaire. L'instrument créé par les unités de formation (UF) permet d'évaluer les compétences susmentionnées.

Les UF forment avec les STA un élément constitutif de la procédure de qualification en entreprise. Deux UF doivent être réussies au cours de la formation initiale.

## Cours interentreprises (CI)

Pendant la formation initiale de trois ans, la branche des assurances privées organise trois cours interentreprises (CI) de 14 jours au total. La fréquentation des CI est obligatoire pour les personnes en formation.

Lors du CI 1 de la première année de formation initiale, les personnes en formation reçoivent une introduction aux aptitudes et savoir-faire commerciaux de base. Ils apprennent à connaître les instruments tels que le dossier de formation et de prestations, le Guide du didacticiel *youngprofessional@insurance*, les situations de travail et d'apprentissage ainsi que les unités de formation. On y traite en outre les bases de la connaissance des branches.

Les personnes en formation se verront dispenser d'autres compétences spécifiques à la branche lors des CI 2 et 3. Ils reçoivent des devoirs de préparation et de répétition pour l'enseignement requérant leur présence, afin d'assurer l'approfondissement et le transfert de la matière dans la pratique.

## Procédure de qualification

La procédure de qualification se compose de deux parties d'égale valeur, une partie scolaire et une partie dans une entreprise de la branche.

La partie en entreprise occupe ici une position centrale et se compose comme suit: Situation de travail et d'apprentissage (STA) + unités de formation (UF): On calcule la moyenne sur les 6 notes-STA en tout (2 par année d'apprentissage) et 2 notes-UF, qui représente le 50 pour cent de la partie de l'examen en entreprise.

Pratique professionnelle: Ce domaine de qualification comprend le domaine de la compétence professionnelle «Branche et Entreprise» selon le dossier de formation et des prestations.

Pratique professionnelle, écrit: L'examen écrit comprend des devoirs professionnels pratiques, des situations et contenus qui sont examinés sous l'angle des connaissances et de l'orientation de l'action. La note attribuée compte pour un quart.

Pratique professionnelle, oral: L'examen oral traite de méthodes choisies parmi les compétences sociales et personnelles en situations de conseils. Dans cette perspective, les personnes en formation choisissent un domaine de spécialisation au cours du 5<sup>ème</sup> semestre.

## Témoignages d'anciennes et d'anciens finalistes

«Pendant les trois années de formation, j'ai pu jeter en tout un oeil sur six divisions différentes. Cela m'est une aide précieuse jusqu'à aujourd'hui lorsqu'il en va de la question de savoir dans quel domaine je voudrais poursuivre ma formation continue à l'avenir. A la différence de certains de mes condisciples, j'ai pu mener la plupart du temps des travaux qui sont vraiment utiles.



Je serais prêt à recommander à un collègue la formation commerciale initiale, car on y gagne un aperçu dans plusieurs domaines partiels différents et que l'on a encore trois autres années devant soi pour réfléchir à son avenir. Par ailleurs, presque toutes les portes sont ouvertes, surtout avec la maturité professionnelle!»

Sandro Becher, La Mobilière, Berne



«En été 2012, en terminant la formation commerciale initiale dans la branche de l'assurance, j'ai posé une pierre solide pour construire mon avenir. J'ai ressenti ma formation comme étant à la fois très variée et exigeante. Les expériences que j'ai pu recueillir durant cette période m'aident dans le quotidien de ma vie. Cette formation a constitué pour moi un énorme enrichissement et je me déciderais à nouveau pour cette option.»

Jenna Amstutz, AXA Winterthur, Berne

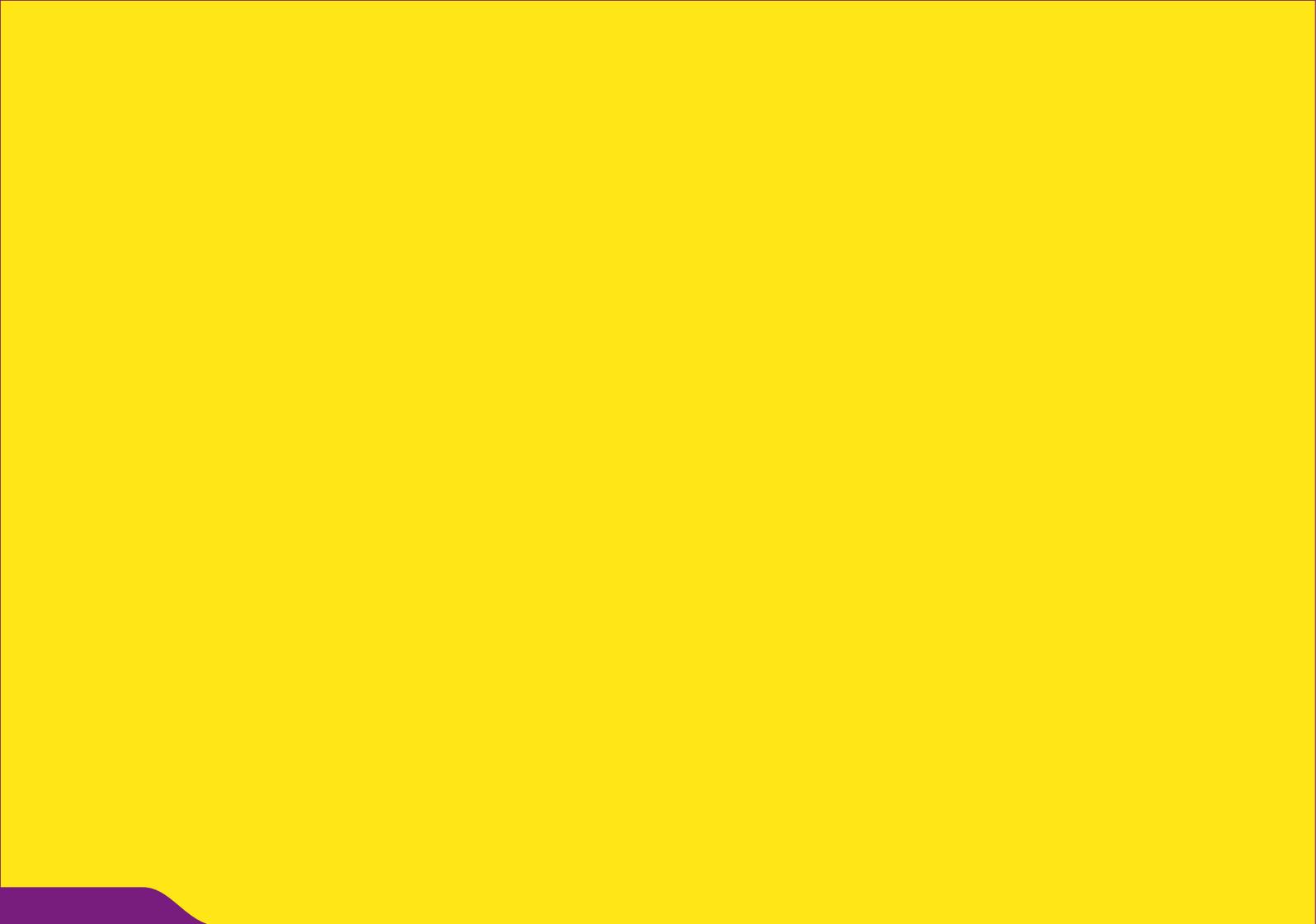


«Je me déciderais à nouveau tout de suite pour cette entrée dans la vie professionnelle. J'avais pourtant commencé par le gymnase, mais j'ai réalisé que c'était trop théorique pour moi. J'ai davantage le sentiment que je fais quelque chose d'utile dans le cadre de la formation professionnelle et, le soir, je vois ce que j'ai fait tout au long de la journée. Jetant un regard rétrospectif, j'estime que l'on peut obtenir beaucoup avec une formation commerciale initiale et que l'on bénéficie de grandes possibilités de formation continue, même sans avoir fréquenté le gymnase.»

Jael Schoeb, La Mobilière, Nyon

## **Association pour la formation professionnelle en assurance (AFA)**

L'AFA est l'association pour la formation professionnelle de l'industrie suisse de l'assurance. Ses racines remontent jusqu'à l'année 1936. L'AFA se fixe comme objectif de promouvoir et de coordonner la formation professionnelle ainsi que la formation et la formation continue interentreprises au sein de l'assurance privée, de même que les activités professionnelles proches des assurances. Les spécialistes de la branche s'engagent au sein d'un système de milice pour les tâches de l'association. Le lien indispensable avec la pratique est ainsi garanti. Le bureau de Berne coordonne ces activités aux multiples facettes et met à disposition des médias d'enseignement et d'étude en allemand, français et italien. Vous trouvez d'autres informations sur l'Association pour la formation professionnelle en assurance AFA sous [www.vbv.ch/fr](http://www.vbv.ch/fr) ainsi que sur la plate-forme de formation-AFA [education@insurance](mailto:education@insurance) (Login via [www.vbv.ch/fr](http://www.vbv.ch/fr)).



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft  
Association pour la formation professionnelle en assurance  
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

Laupenstrasse 10  
Case postale 8625  
3001 Berne  
Téléphone 031 328 26 26  
Téléfax 031 328 26 28  
vbvinfo@vbv.ch  
www.vbv.ch/fr

