

Ordonnance du SEFRI**sur la formation professionnelle initiale
d'employée/employé de commerce
avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)**

du 16 août 2021 (État le 1^{er} janvier 2023)

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:

Section 1 Objet et durée**Art. 1 Profil de la profession**

Les employés de commerce de niveau AFP maîtrisent notamment les activités suivantes et se distinguent par les connaissances, les aptitudes et les comportements ci-après:

- a. ils sont actifs dans des processus de travail en entreprise, travaillent au sein d'équipes et traitent des tâches en suivant des instructions;
- b. ils communiquent avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts, traitent les demandes des clients et des fournisseurs et mènent des entretiens d'information et de conseil simples;
- c. ils mettent en place et gèrent des infrastructures en suivant des instructions et utilisent des applications;
- d. ils utilisent des outils numériques pour rechercher et préparer des informations et des données;
- e. ils se caractérisent par leur ouverture d'esprit, leur fiabilité, leur précision, leur orientation services ainsi que leur disposition à apprendre tout au long de la vie.

Art. 2 Durée et début

¹ La formation professionnelle initiale dure 2 ans.

² Le début de la formation professionnelle initiale est coordonné avec le début de la formation dispensée par l'école professionnelle fréquentée.

RO 2021 509

¹ RS 412.10

² RS 412.101

Section 2 Objectifs et exigences

Art. 3 Principes

¹ Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale sont fixés en termes de compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

² Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles.

³ Tous les lieux de formation collaborent à l'acquisition des compétences opérationnelles par les personnes en formation. Ils coordonnent les contenus de la formation et des procédures de qualification.

Art. 4 Compétences opérationnelles

La formation comprend les compétences opérationnelles ci-après dans les domaines de compétences opérationnelles suivants:

- a. gestion du développement professionnel et personnel:
 1. examiner le développement de compétences propres au domaine commercial,
 2. organiser ses propres tâches commerciales au quotidien,
 3. gérer les changements dans l'environnement de travail commercial,
 4. intégrer des questions sociales et politiques fondamentales dans ses actions;
- b. communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts:
 1. accueillir les clients et les fournisseurs,
 2. réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs,
 3. mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs;
- c. collaboration au sein de processus de travail en entreprise:
 1. collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial,
 2. gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions,
 3. mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial;
- d. gestion d'infrastructures et utilisation d'applications:
 1. organiser des séances et des événements,
 2. utiliser des applications propres au domaine commercial;

- e. traitement d'informations et de contenus:
 1. rechercher des informations selon le mandat donné,
 2. préparer des contenus en lien avec l'entreprise,
 3. évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise.

Section 3

Sécurité au travail, protection de la santé et protection de l'environnement

Art. 5

¹ Dès le début de la formation et tout au long de celle-ci, les prestataires de la formation remettent et expliquent aux personnes en formation les directives et les recommandations en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement, en particulier celles relatives à la communication des dangers (symboles de danger, pictogrammes, signes d'interdiction) dans ces trois domaines.

² Les directives et les recommandations précitées font partie intégrante de la formation dispensée dans tous les lieux de formation et elles sont prises en considération dans les procédures de qualification.

³ Il est fait en sorte que les personnes en formation acquièrent, dans tous les lieux de formation, des connaissances en matière de développement durable, notamment en ce qui concerne l'équilibre entre les intérêts sociétaux, écologiques et économiques.

Section 4

Étendue de la formation dans les différents lieux de formation et langue d'enseignement

Art. 6 Formation à la pratique professionnelle en entreprise et dans d'autres lieux de formation comparables

La formation à la pratique professionnelle en entreprise s'étend sur toute la durée de la formation professionnelle initiale, en moyenne à raison de 3½ jours par semaine.

Art. 7 École professionnelle

¹ L'enseignement obligatoire dispensé à l'école professionnelle comprend 960 périodes d'enseignement. Celles-ci sont réparties selon le tableau suivant:

Enseignement	1 ^{re} année 2 ^e année		Total
a. Connaissances professionnelles et culture générale			
– Gestion du développement professionnel et personnel	80	80	160
– Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	160	80	240
– Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	120	80	200
– Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	120	0	120
– Traitement d'informations et de contenus	80	40	120
Total Connaissances professionnelles et culture générale	560	280	840
b. Éducation physique	80	40	120
Total des périodes d'enseignement	640	320	960

² De légers aménagements peuvent être apportés à la répartition du nombre de périodes d'enseignement entre les années d'apprentissage au sein d'un même domaine de compétences opérationnelles, en accord avec les autorités cantonales et l'organisation du monde du travail compétente. L'atteinte des objectifs de formation prescrits doit être garantie dans tous les cas.

³ L'enseignement de la culture générale est régi par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale³.

⁴ Les contenus de la culture générale sont intégrés dans tous les domaines de compétences opérationnelles de l'école professionnelle; le profil spécifique à la profession d'employé de commerce de niveau AFP ainsi que les besoins et les expériences professionnels requis pour cette profession sont pris en compte. Les contenus reposent sur le plan d'études cadre pour l'enseignement de la culture générale dans la formation professionnelle initiale et sont précisés dans le plan de formation.

⁵ La langue d'enseignement est la langue nationale du lieu où se trouve l'école. Les cantons peuvent autoriser des langues d'enseignement supplémentaires.

⁶ Les écoles professionnelles sont encouragées à proposer un enseignement bilingue, dans la langue nationale du lieu où se trouve l'école et dans une autre langue nationale ou en anglais.

Art. 8 Cours interentreprises

¹ Les cours interentreprises comprennent 8 jours de cours, à raison de 8 heures de cours par jour.

³ RS 412.101.241

² Les jours et les contenus sont répartis sur 2 cours comme suit:

Année	Cours	Domaines de compétences opérationnelles	Durée
1	1	<ul style="list-style-type: none">– Gestion du développement professionnel et personnel– Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts– Collaboration au sein de processus de travail en entreprise– Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications– Traitement d'informations et de contenus	4 jours
2	2	<ul style="list-style-type: none">– Gestion du développement professionnel et personnel– Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts– Collaboration au sein de processus de travail en entreprise– Traitement d'informations et de contenus	4 jours
Total			8 jours

³ Plus aucun cours interentreprises n'a lieu à partir du début de la procédure de qualification.

Section 5 Plan de formation

Art. 9

¹ Un plan de formation⁴ édicté par l'organisation du monde du travail compétente est disponible à l'entrée en vigueur de la présente ordonnance.

² Le plan de formation:

- a. contient le profil de qualification, qui comprend:
 1. le profil de la profession,
 2. la vue d'ensemble des domaines de compétences opérationnelles et des compétences opérationnelles,
 3. le niveau d'exigences de la profession;
- b. détaille les contenus de la formation initiale et les dispositions en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement;
- c. définit quelles compétences opérationnelles sont transmises et acquises dans chaque lieu de formation.

³ Le plan de formation est assorti de la liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité, avec indication du nom de l'organisme auprès duquel ils peuvent être obtenus.

⁴ Le plan de formation du 30 juin 2021 est disponible dans la liste des professions du SEFRI à l'adresse suivante: www.bvz.admin.ch > Professions A-Z.

Section 6

Exigences posées aux formateurs et nombre maximal de personnes en formation dans l'entreprise

Art. 10 Exigences posées aux formateurs

Les personnes ci-après remplissent les exigences posées aux formateurs:

- a. les employés de commerce CFC justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
- b. les titulaires d'un CFC dans une profession apparentée justifiant des connaissances professionnelles requises propres aux employés de commerce AFP et d'au moins 3 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
- c. les titulaires d'un titre correspondant de la formation professionnelle supérieure;
- d. les titulaires d'un diplôme correspondant d'une haute école justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent.

Art. 11 Nombre maximal de personnes en formation

¹ Les entreprises qui disposent d'un formateur occupé à 100 % ou de deux formateurs occupés chacun au moins à 60 % peuvent former une personne.

² Une autre personne peut être formée pour chaque professionnel supplémentaire occupé à 100 % ou pour chaque groupe supplémentaire de deux professionnels occupés chacun au moins à 60 %.

³ Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité, d'une attestation fédérale de formation professionnelle ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.

⁴ Dans les entreprises qui ne sont autorisées à former qu'une seule personne, une seconde personne peut commencer sa formation si la première entame sa dernière année de formation professionnelle initiale.

⁵ Dans des cas particuliers, l'autorité cantonale peut autoriser une entreprise ayant formé depuis plusieurs années des personnes avec grand succès à dépasser le nombre maximal de personnes en formation.

Section 7

Dossier de formation, rapport de formation et dossiers des prestations

Art. 12 Dossier de formation

¹ Pendant la formation à la pratique professionnelle, la personne en formation tient un dossier de formation dans lequel elle inscrit au fur et à mesure les travaux importants concernant les compétences opérationnelles à acquérir.

² Au moins une fois par semestre, le formateur contrôle et signe le dossier de formation et en discute avec la personne en formation.

Art. 13 Rapport de formation

¹ À la fin de chaque semestre, le formateur établit un rapport attestant le niveau atteint par la personne en formation. À cette fin, il se fonde sur les prestations pendant la formation en entreprise et sur les remarques relatives aux prestations fournies à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises. Il discute du rapport de formation avec la personne en formation.

² Le formateur et la personne en formation conviennent si nécessaire de mesures permettant d'atteindre les objectifs de la formation et fixent des délais en conséquence. Ils consignent les décisions et les mesures prises par écrit.

³ Au terme du délai fixé, le formateur vérifie l'efficacité des mesures prises; il consigne ses conclusions dans le rapport de formation suivant.

⁴ Si les objectifs ne sont pas atteints malgré les mesures prises ou si les chances de réussite de la personne en formation sont compromises, le formateur le signale par écrit aux parties contractantes et à l'autorité cantonale.

Art. 14 Dossier des prestations relatives à la formation à la pratique professionnelle

¹ À la fin de chaque semestre, le formateur documente les prestations de la personne en formation sous la forme de contrôles de compétence de l'entreprise.

² Les contrôles de compétence sont sanctionnés par des notes. Celles-ci sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience.

Art. 15 Dossier des prestations fournies à l'école professionnelle

L'école professionnelle documente les prestations de la personne en formation relatives aux domaines de compétences opérationnelles enseignés; elle établit un bulletin à son intention au terme de chaque semestre.

Art. 16 Dossier des prestations fournies durant les cours interentreprises

¹ Les prestataires des cours interentreprises documentent les prestations de la personne en formation sous la forme d'un contrôle de compétence pour chaque cours interentreprises.

² Les contrôles de compétence sont sanctionnés par des notes. Celles-ci sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience.

Section 8 Procédures de qualification

Art. 17 Admission

Est admise aux procédures de qualification la personne qui a suivi la formation professionnelle initiale:

- a. conformément à la présente ordonnance;
- b. dans une institution de formation accréditée par le canton, ou
- c. dans un autre cadre que celui d'une filière de formation réglementée et qui:
 1. a acquis l'expérience professionnelle nécessaire visée à l'art. 32 OFPr,
 2. a effectué 2 ans au minimum de cette expérience dans le domaine d'activité des employés de commerce AFP, et
 3. démontre qu'elle satisfait aux exigences des procédures de qualification.

Art. 18 Objet

Les procédures de qualification visent à démontrer que les compétences opérationnelles décrites à l'art. 4 ont été acquises.

Art. 19 Étendue et organisation de la procédure de qualification avec examen final

¹ La procédure de qualification avec examen final porte sur les compétences opérationnelles dans les domaines de qualification ci-après selon les modalités suivantes:

- a. travail pratique d'une durée de 40 minutes; les règles suivantes s'appliquent:
 1. le domaine de qualification est évalué vers la fin de la formation professionnelle initiale,
 2. le domaine de qualification est évalué oralement sous la forme d'une étude de cas,
 3. la personne en formation doit montrer qu'elle est à même d'exécuter les tâches demandées dans les règles de l'art et en fonction des besoins et de la situation,
 4. le dossier de formation et les documents relatifs aux cours interentreprises peuvent être utilisés comme aide,
 5. le domaine de qualification porte sur les domaines de compétences opérationnelles ci-après assortis des pondérations suivantes:

Point d'appréciation	Domaine de compétences opérationnelles	Pondération
1	Gestion du développement professionnel et personnel	25 %
2	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	25 %
3	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications Traitement d'informations et de contenus	50 %

- b. connaissances professionnelles et culture générale d'une durée de 110 minutes; les règles suivantes s'appliquent:
1. le domaine de qualification est évalué vers la fin de la formation professionnelle initiale,
 2. le domaine de qualification porte sur les domaines de compétences opérationnelles ci-après assortis des pondérations et des durées suivantes selon les formes d'examen ci-dessous:

Point d'appréciation	Domaine de compétences opérationnelles	Forme et durée d'examen		Pondération
		écrit	oral	
1	Gestion du développement professionnel et personnel		30 min	25 %
2	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts		20 min	25 %
3	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications Traitement d'informations et de contenus	60 min		50 %

3. la culture générale est régie par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale⁵; le travail personnel d'approfondissement au sens de l'art. 10 de ladite ordonnance est présenté et évalué dans le cadre du point d'appréciation 1.

² Dans chaque domaine de qualification, les prestations sont évaluées par au moins deux experts aux examens.

Art. 20 Conditions de réussite, calcul et pondération des notes

¹ La procédure de qualification avec examen final est réussie si les conditions suivantes sont réunies:

- a. la note du domaine de qualification «travail pratique» est supérieure ou égale à 4;
- b. la note globale est supérieure ou égale à 4.

² La note globale correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes pondérées des domaines de qualification de l'examen final et de la note d'expérience pondérée; la pondération suivante s'applique:

- a. travail pratique: 30 %;
- b. connaissances professionnelles et culture générale: 30 %;
- c. note d'expérience: 40 %.

⁵ RS 412.101.241

³ La note d'expérience correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes ci-après pondérées de la manière suivante:

- a. formation à la pratique professionnelle: 25 %;
- b. enseignement des connaissances professionnelles et de la culture générale: 50 %;
- c. cours interentreprises: 25 %.

⁴ La note de la formation à la pratique professionnelle correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des 4 notes des contrôles de compétence.

⁵ La note de l'enseignement des connaissances professionnelles et de la culture générale correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des 4 notes semestrielles.

⁶ La note des cours interentreprises correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des 2 notes des contrôles de compétence.

Art. 21 Répétitions

¹ La répétition de la procédure de qualification est régie par l'art. 33 OFPr.

² Si un domaine de qualification doit être répété, il doit l'être dans sa globalité.

³ Pour les personnes qui répètent l'examen final et qui ne suivent plus la formation à la pratique professionnelle, l'ancienne note est prise en compte. Pour les personnes qui suivent à nouveau la formation à la pratique professionnelle pendant 2 semestres au minimum, seules les nouvelles notes sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience.

⁴ Pour les personnes qui répètent l'examen final et qui ne suivent plus l'enseignement des connaissances professionnelles et de la culture générale, l'ancienne note est prise en compte. Pour les personnes qui suivent à nouveau l'enseignement des connaissances professionnelles et de la culture générale pendant 2 semestres au minimum, seules les nouvelles notes sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience.

⁵ Pour les personnes qui répètent l'examen final et qui ne suivent plus les cours interentreprises, l'ancienne note est prise en compte. Pour les personnes qui suivent à nouveau un cours interentreprises évalué, seule la nouvelle note est prise en compte pour le calcul de la note d'expérience.

Art. 22 Qualifications acquises hors du cadre d'une filière de formation réglementée (cas particulier)

¹ Pour les personnes qui ont acquis les compétences opérationnelles requises hors du cadre de la formation professionnelle initiale réglementée et subi l'examen final régi par la présente ordonnance, il n'y a pas de note d'expérience.

² Pour le calcul de la note globale, les notes sont pondérées de la manière suivante:

- a. travail pratique: 50 %;
- b. connaissances professionnelles et culture générale: 50 %;

Section 9 Certificat et titre

Art. 23

¹ La personne qui a réussi une procédure de qualification reçoit l'attestation fédérale de formation professionnelle (AFP).

² L'AFP autorise ses titulaires à porter le titre légalement protégé d'«employée de commerce AFP» / «employé de commerce AFP».

³ Si l'AFP a été obtenue selon la procédure de qualification avec examen final, le bulletin de notes mentionne:

- a. la note globale;
- b. les notes de chaque domaine de qualification de l'examen final et, sous réserve de l'art. 22, al. 1, la note d'expérience.

Section 10 Développement de la qualité et organisation

Art. 24 Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de la formation des employés de commerce AFP

¹ La Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de la formation des employés de commerce AFP (commission) comprend:

- a. 3 à 5 représentants de la Communauté d'intérêts Formation commerciale initiale Suisse (CIFC Suisse);
- b. 1 ou 2 représentants de la Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales;
- c. 2 ou 3 représentants de la Conférence suisse des écoles professionnelles commerciales;
- d. au moins 1 représentant de la Confédération et au moins 1 représentant des cantons.

² La composition de la commission doit également:

- a. tendre à une représentation paritaire des sexes;
- b. garantir une représentation équitable des régions linguistiques.

³ La commission se constitue elle-même.

⁴ Elle est notamment chargée des tâches suivantes:

- a. examiner la présente ordonnance et le plan de formation au moins tous les 5 ans en fonction des développements économiques, technologiques, écologiques et didactiques; intégrer, le cas échéant, de nouveaux aspects organisationnels de la formation professionnelle initiale;

- b. identifier les développements qui requièrent une modification de l'ordonnance et demander à l'organisation du monde du travail compétente de proposer au SEFRI les modifications voulues;
- c. identifier les développements qui requièrent une adaptation du plan de formation et proposer à l'organisation du monde du travail compétente d'effectuer les adaptations voulues;
- d. prendre position sur les instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité, en particulier les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final.

Art. 25 Organe responsable et organisation des cours interentreprises

¹ L'organe responsable des cours interentreprises est la CIFIC Suisse.

² Les cantons peuvent, en concertation avec les organisations du monde du travail compétentes, confier l'organisation des cours interentreprises à une autre institution, notamment si la qualité ou l'organisation de ces cours ne peuvent plus être assurées.

³ Ils déterminent l'organisation et le déroulement des cours interentreprises avec l'organe responsable.

⁴ Les autorités cantonales compétentes ont accès aux cours en tout temps.

Section 11 Dispositions finales

Art. 26 Abrogation d'un autre acte

L'ordonnance du SEFRI du 11 juillet 2007 sur la formation professionnelle initiale d'assistante de bureau / assistant de bureau avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)⁶ est abrogée.

Art. 27 Dispositions transitoires et première application de dispositions particulières

¹ Les personnes qui ont commencé leur formation d'assistant de bureau AFP avant l'entrée en vigueur de la présente ordonnance l'achèvent selon l'ancien droit, mais au plus tard le 31 décembre 2026.

² Les candidats qui répètent la procédure de qualification avec examen final d'assistant de bureau AFP jusqu'au 31 décembre 2026 voient leurs prestations appréciées selon l'ancien droit. Sur demande écrite, ils sont évalués selon le nouveau droit.

⁶ [RO 2007 4683; 2010 2821; 2018 2953]

Art. 28 Entrée en vigueur

¹ La présente ordonnance entre en vigueur le 1^{er} janvier 2023.

² Les dispositions relatives aux procédures de qualification, au certificat et au titre (art. 17 à 23) sont applicables au 1^{er} janvier 2025.

