

In

## FORMATION

10  
02

n°3

PARAÎT 3 FOIS PAR ANNÉE

Editeur responsable:  
République et Canton de Neuchâtel  
Département de l'instruction publique et des affaires culturelles  
Service de la formation professionnelle

E D I T O

### La réforme de la formation commerciale, une première étape vers la formation professionnelle de demain.

Dans les années 90, l'économie a tiré la sonnette d'alarme: "la formation des apprentis du secteur commercial ne correspond plus aux besoins des entreprises!"

L'avènement de l'informatique et des outils modernes de communication a bouleversé notre société en profondeur, dans la sphère professionnelle comme dans notre vie quotidienne. Nous sommes passés d'une société industrielle à une société de l'information. Les nouvelles technologies de la communication ont révolutionné le monde du travail et ont particulièrement modifié les activités dévolues aux fonctions commerciales.

En outre, capacité d'adaptation, esprit d'initiative et aisance relationnelle font partie aujourd'hui des compétences-clés exigées dans toute offre d'emploi, quel que soit le poste proposé. Aussi pour un employé de commerce, exceller en comptabilité et maîtriser parfaitement la dactylographie ne sont plus des qualités suffisantes sur le marché du travail. Il faut savoir faire preuve de flexibilité, travailler en équipe, comprendre les attentes du client, orienter les prestations, chercher et trier l'information, communiquer efficacement, prendre des initiatives...

Les concepts novateurs de la réforme de la formation commerciale de base (RFCB), généralisée dès la rentrée scolaire 2003, sont le fruit des attentes exprimées par plus de 40 associations professionnelles suisses et des expériences menées dans une dizaine de "cantons-pilotes" depuis 1998. Le partenariat école-entreprise est désormais complet, la formation pratique étant évaluée par l'entreprise et composant la moitié de la note finale d'apprentissage.

Bien que ne s'appliquant qu'au domaine commercial, la RFCB concerne toutes les entreprises formatrices. En effet, son élaboration s'est inspirée du projet de la nouvelle Loi fédérale sur la formation professionnelle (nLFPr), actuellement en discussion aux Chambres fédérales. La nLFPr jette les bases d'une formation tout au long de la vie, tenant compte du monde économique en constante mutation et d'un savoir-faire sans cesse évolutif, et gageons que la nouvelle formation commerciale n'est que la première pièce du puzzle géant de la formation professionnelle de demain.

#### Katia Sartori Jaquenoud

Adjointe au chef du Service  
de la formation professionnelle



RÉFORME DE LA FORMATION COMMERCIALE DE BASE: CE QUI CHANGE >

MA FAÇON DE VOIR LA RÉFORME - PATRICIA BERNASCONI >

LA RÉFORME COMMERCIALE - JULIEN STRUCHEN >

## Réforme de la formation commerciale (de base)

# Ce qui change...

L'apprentissage d'employé de commerce a fait l'objet de nombreuses innovations et modifications, testées dans le cadre d'un projet pilote qui a démarré en 1999 dans le canton de Neuchâtel.

L'une des principales nouveautés consiste à faire participer pleinement l'entreprise formatrice à l'évaluation de l'apprenti. Le responsable de formation évaluera les compétences professionnelles, méthodologiques et sociales de son apprenti. Ces trois niveaux sur lesquels les compétences de l'apprenti sont évaluées forment le "dé des compétences".

### Le cours de base

L'apprentissage débute par un cours de base qui dure entre trois et six semaines. L'objectif de ce cours est d'initier l'apprenant aux techniques élémentaires de travail et de communication de l'activité commerciale.

### Les situations de travail et d'apprentissage (STA)

Chaque semestre, le formateur et l'apprenti choisissent plusieurs objectifs de formation qui seront contrôlés et évalués. Les six notes attribuées par l'entreprise durant la formation comptent pour l'examen de fin d'apprentissage. Les objectifs figurent dans le guide méthodique type (standard ou celui de la branche accréditée, par exemple fiduciaire, banque, etc).

### Les unités de formation (UF)

L'analyse et la compréhension de différents processus de travail en entreprise feront également l'objet d'une évaluation. Présentée sous la forme d'un "ordinogramme" et commentée par l'apprenant, l'UF

fait l'objet d'une évaluation chaque année d'apprentissage. Les différentes branches accréditées proposeront les UF propres à leur secteur d'activités.

### Les cours interentreprises (CI)

Quatre CI ont lieu durant l'apprentissage, soit deux en première année, puis un par année. Lors du premier CI, en novembre, l'apprenti se familiarise avec les différents instruments (guide méthodique type, STA, UF).

### La communauté d'intérêts pour la formation commerciale (CIFC)

La CIFC existe sur le plan national. Elle définit les standards pour la formation commerciale, aide les entreprises à remplir leur mission de formation, encourage la coopération entre l'école professionnelle et l'entreprise et est l'organisation faitière de toutes les branches.

A l'instar d'autres cantons pilotes de la réforme, le canton de Neuchâtel prévoit de mettre sur pied une CIFC cantonale dont la tâche consistera à organiser tout ce qui relève des domaines des CI et du soutien aux entreprises.

A l'aide de ces différents outils, les objectifs de la réforme cherchent à développer le sens de l'autonomie, la confiance en soi et la prise de responsabilités chez les jeunes apprenants. Ces méthodes de travail, avec leur systématique, leur permettront de s'adapter dans leur vie professionnelle et d'évoluer avec les nouvelles technologies. Un guide méthodique type standard, ou propre à une branche accréditée, contient tous les éléments cités ci-dessus et sera l'élément central de la formation.

### Les cours professionnels (VOIE E)

Les branches scolaires sont les suivantes: "information, communication, administration", "économie et société", "première langue nationale", "langues étrangères" et "unités d'enseignement". Les unités d'enseignement visent à traiter plusieurs éléments d'un même thème par une approche interdisciplinaire.

Les apprenants suivent les cours sur la base d'un modèle dégressif, soit deux jours en première année, un jour et demi en deuxième et un jour en troisième année.

### Les trois filières

Les futurs apprentis pourront choisir entre trois filières de formation, soit une formation de base (voie B), une formation élargie (voie E), plus exigeante, et la formation comprenant la maturité professionnelle commerciale intégrée (voie M).

En conclusion, l'apport de la réforme est d'une part la revalorisation du rôle de l'entreprise, appelée à participer à l'évaluation, et d'autre part, l'adaptation de la profession aux besoins du marché.

La généralisation de la réforme de la formation commerciale de base est prévue au plan suisse pour la rentrée scolaire d'août 2003.

**Journée portes-ouvertes  
du 28.05.01 de la 1ère volée RFCB,  
à Malvilliers**



Photo L'Express

# Ma façon de voir la réforme

Pour moi, la réforme est une bonne chose, mais pas la situation dans laquelle nous l'avons vécue, nous élèves de la volée 1999-2002.

Durant les trois ans, des changements de règlement nous étaient régulièrement annoncés.

Personnellement, j'ai trouvé le programme général de formation mal organisé. En effet, nous nous sommes retrouvés à plusieurs reprises dans des situations où nous devons rendre plusieurs dossiers simultanément ou dans un laps de temps très court. Côté évaluations sur le lieu de travail (STA), il y en avait beaucoup trop (*ndlr: défaut corrigé*), que ce soit pour les employeurs ou pour nous pauvres apprenti(e)s.

Mais la réforme a tout de même de bons côtés: elle m'a permis d'apprendre à être plus autonome et à faire des dossiers (processus, dossier personnel, etc.), choses que je n'avais presque jamais faites auparavant. Le fait que l'on soit davantage en entreprise en 3e année est très utile pour nous comme pour nos employeurs. Mais ne faudrait-il pas revoir les horaires? Finir à 17h50 est un peu rude!

La réforme est utile pour tout le monde, car l'univers du travail a énormément changé durant ces dernières années et on demande de plus en plus de choses aux employés de commerce. L'époque où une secrétaire devait juste taper des textes et faire les cafés est belle et bien révolue, il est donc temps de changer.

*Un petit rat de laboratoire  
Patricia Bernasconi*



# La Réforme Commerciale

## *Mon avis*

Au début de mon apprentissage je ne savais pas comment et avec quelles nouveautés se déroulerait ma formation d'employé de commerce.

Au terme des trois années passées au sein de cette nouvelle filière, je jette un regard positif sur l'expérience que je viens de vivre.

## *Les points positifs*

Je retiendrai surtout de cette réforme qu'elle a su développer en moi l'autonomie, la confiance et le sens des responsabilités que je n'avais pas en sortant de l'école secondaire. J'ai énormément apprécié le système des cours de base de deux semaines en tout début d'apprentissage qui m'a permis d'acquérir de petites bases essentielles avant mon entrée dans l'entreprise. Les processus de travail et les divers travaux personnels que nous avons dû établir m'ont aidé largement dans l'établissement de dossiers ou encore dans l'étude de mon travail.

## *Les points négatifs*

Néanmoins, comme dans toutes les réformes, des points négatifs sont à relever. Tout d'abord concernant la communication entre "les délégués de la RFCB" et les élèves qui est quasi inexistante et qu'il faudrait s'empresse d'établir. Ensuite, le lourd programme scolaire entre la période d'octobre à février regroupant les unités d'enseignement, les processus, les travaux autonomes et divers travaux écrits que les enseignants ne peuvent repousser ou supprimer. Enfin, je m'attarderai encore sur le fait qu'il me semble dérisoire que le CFC réformé ait la même valeur que le CFC normal vu le programme scolaire entièrement différent et surtout plus élargi auquel nous sommes astreints.

En conclusion, je pense que la réforme commerciale est une formation bénéfique pour une personne motivée et désireuse de s'adapter aux nouvelles technologies (informatique, TQG, etc...), mais elle présente encore quelques lacunes qui, j'en suis certain, seront comblées avec le temps. Je conseille cette filière pour tous(tes) les nouveaux(elles) apprentis(es).

*Julien Struchen*



## Quelques sites internet qui valent le détour...



**www.rkg.ch**  
Site officiel de l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT) présentant le projet de réforme de la formation commerciale de base.



**www.kvreform.ch**  
Plateforme d'informations destinées aux apprentis, aux formateurs, aux enseignants intéressés à la réforme de la formation commerciale de base, créée par une classe pilote RFCB de Zurich.



**www.cifc.ch**  
Site de la Communauté d'Intérêt de la Formation Commerciale de base, organisation faitière de toutes les branches de formation et d'examen du secteur commercial.

## EN BREF

### Formation des maîtres d'apprentissage à la RFCB

Le SFP organise dès début 2003 une formation d'une journée sur les nouveautés du règlement de formation d'employé-e de commerce. Vous pouvez vous inscrire au moyen du bulletin d'inscription inséré dans la brochure «Cours de base et perfectionnement pour maîtres d'apprentissage 2002-2003», envoyée à chaque entreprise formatrice ou vous adresser au tél. 032 919 79 37.

### Réforme du commerce de détail

Le commerce de détail est en mutation ! Un projet, sous le nom de code « Vente.ch » est en gestation afin de renforcer l'attractivité des professions dans le commerce de détail, adapter la formation initiale aux nouveaux brevets et diplômes fédéraux en la matière et anticiper la mise en vigueur de la nouvelle Loi sur la formation professionnelle.

### Nouvelle Loi sur la formation professionnelle (nLFP)

Lors de la session de juin, le Conseil des Etats est en partie revenu sur une version de la nLFP proche de celle du Conseil fédéral. Cet automne, le Conseil national se prononcera sur les divergences qui demeurent, entre autres le maintien ou non d'une deuxième langue obligatoire ou la part de la Confédération aux dépenses publiques pour la formation.

Pour toutes vos remarques, questions ou demandes d'information: tél. 032 919 69 40 ou [Service.FormationProfessionnelle@ne.ch](mailto:Service.FormationProfessionnelle@ne.ch).

