bildung kaufleute schweiz
formation commerciale suisse
formazione commerciale svizzera

Profil de qualification pour la validation des acquis de l’expérience

Employée / Employé de commerce CFC

Branche de formation et d’examens Services et administration (SA)

du 1er mai 2025

élaboré sur la base de 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) (no de profession 68800), du plan de formation du 24 juin 2021 qui s’y rapporte et du profil d’exigences pour la culture générale relatif à l’ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS *412.101.241*)

Table des matières

1 Introduction ... 3

2 Profil de la profession ... 3
2.1 Domaine d'activité ... 3
2.2 Principales compétences opérationnelles ... 3
2.3 Exercice de la profession ... 4
2.4 Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture ... 4

3 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles ... 5

4 Niveau d'exigences de la profession ... 6

5 Abrogation du droit en vigueur ... 6

6 Approbation et entrée en vigueur ... 6

1 Introduction

Le profil de qualification pour la validation des acquis de l'expérience décrit le profil de la profession ainsi que les compétences opérationnelles à acquérir et le niveau d'exigences de la profession. Il indique les qualifications que les employés de commerce CFC SA doivent posséder pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

Le présent profil de qualification se base sur le plan de formation du 24 juin 2021 (état au 1er juin 2023) relatif à l'ordonnance du SEFRI du 16 août 2021 sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC). Il s'inspire des domaines de compétences opérationnelles ainsi que des compétences opérationnelles qui y sont mentionnés.

Lorsque cela est possible, le profil de qualification se réfère aux situations de travail et aux objectifs évaluateurs spécifiques à la branche de formation et d'examens « Services et administration ».

2 Profil de la profession

Les employés de commerce CFC participent de multiples manières à des processus de gestion d'entreprise. Ils conseillent les clients, négocient avec les fournisseurs, coordonnent des interfaces internes et exécutent des tâches spécifiques à leur branche.

2.1 Domaine d'activité

Les employés de commerce travaillent dans des entreprises de tailles et de branches différentes. Le contact avec les clients et internes et externes et les fournisseurs caractérise leur domaine d'activité, tout comme l'interaction avec d'autres groupes d'intérêts et les activités dans le cadre de processus et de procédures plus ou moins standardisés.

2.2 Principales compétences opérationnelles

Les employés de commerce sont des collaborateurs centrés sur les prestations de services dans des processus de gestion d'entreprise. Ils travaillent au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques et interagissent dans un environnement de travail interconnecté en utilisant des technologies numériques. Leur champ d'activité s'étend de la gestion des relations avec les clients et les fournisseurs à l'exécution de tâches spécifiques à leur branche, en passant par la coordination de processus de travail au sein de l'entreprise. Ils possèdent des compétences opérationnelles communes, mais les priorités diffèrent selon la branche dans laquelle ils exercent leur activité, la stratégie de l'entreprise et leurs aptitudes personnelles. L'orientation client, le travail autonome et réfléchi ainsi que la disposition à apprendre tout au long de la vie caractérisent leur attitude.

Pour que les employés de commerce puissent mener à bien leur travail de manière professionnelle et autonome, ils doivent aimer le contact avec les gens, comprendre des contextes et des processus liés à l'entreprise et à l'économie, avoir une large compréhension des technologies et des canaux de communication et d'information modernes, des capacités d'analyse et de réflexion, de bonnes aptitudes à la communication, y compris des techniques d'entretien et de négociation, un niveau élevé de doigté dans la gestion des différentes attitudes et exigences ainsi que des manières appropriées pour chaque situation, de bonnes compétences linguistiques dans la langue nationale du lieu où se trouve l'école ainsi que dans au moins une langue étrangère, et un degré élevé de flexibilité et d'ouverture face au changement. Les employés de commerce s'intègrent de manière proactive et constructive dans les équipes et appliquent de manière responsable les directives de l'entreprise ainsi que les exigences en matière de protection de la santé et de sécurité au travail.

2.3 Exercice de la profession

Les employés de commerce exercent leur profession dans tous les secteurs économiques et dans diverses constellations (indépendants et employés, dans des petites, moyennes et grandes entreprises, au niveau local, régional, national et international). Ils travaillent au sein d'équipes diverses, où les contacts personnels ainsi que l'utilisation professionnelle des diverses technologies de l'information et de la communication jouent un rôle important.

2.4 Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture

Les employés de commerce coordonnent et communiquent avec différents groupes d'intérêts au sein et en dehors de leur entreprise et via tous les canaux disponibles. Ils agissent en tant que personnes responsables au sein de la société et intègrent des aspects sociaux, politiques, juridiques et culturels dans leurs activités commerciales d'une manière adaptée à la situation. Ils fournissent un large éventail de services commerciaux et contribuent à la croissance de l'économie, tout en tenant compte des aspects de l'écologie et de la durabilité dans leurs actions.

3 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Le profil de qualification pour la validation des acquis de l'expérience Employée / Employé de commerce CFC SA se base sur le profil de qualification ordinaire Employé/Employée de commerce CFC. Dans le cadre de la procédure de validation des acquis de l'expérience, toutes les compétences opérationnelles doivent être examinées (à l'exception des compétences opérationnelles avec la mention « pas de validation »).

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 Pas de validation	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 de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels	b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise Pas de validation	
c	Coordination des processus de travail en entreprise		c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial Pas de validation	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 ») Pas de validation
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 ») Pas de validation	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 ») Pas de validation
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 Pas de validation	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 ») Pas de validation	e6 : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie ») Pas de validation

4 Niveau d’exigences de la profession

Le niveau d’exigences de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation à l’aide des objectifs évaluateurs déterminés à partir des compétences opérationnelles. Outre les compétences opérationnelles, la formation professionnelle initiale englobe également l’enseignement de la culture générale conformément à l’ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS *412.101.241*).

5 Abrogation du droit en vigueur

Le profil de qualification Validation des acquis pour Employée de commerce CFC / Employé de commerce CFC, branche de formation et d’examens Services et administration (S&A) du 31 mars 2017 est abrogé.

6 Approbation et entrée en vigueur

Le présent profil de qualification pour la validation des acquis de l’expérience entre en vigueur le 1er janvier 2026.

Berne, le 1er mai 2025

Formation commerciale Suisse (FOCOS)

Bruno Schumacher Co-président	Nicole Meier Co-présidente	Stefan Gamper Secrétaire exécutif