



Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale

selon le texte de référence du 31.8.2012 (état le 31.1.2018) → laisser jusqu'au terme du circuit CPO)

**d'agente relation client / agent relation client
avec certificat fédéral de capacité (CFC)**

Modification du ... (état le 18.12.2019)

*Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI),
arrête:*

I

L'ordonnance du SEFRI du 1^{er} juillet 2010 sur la formation professionnelle initiale d'agente relation client / agent relation client avec certificat fédéral de capacité (CFC)¹ est modifiée comme suit:

Art. 8, al. 1 à 3

¹ Un plan de formation² 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. 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, et définit quelles compétences opérationnelles sont transmises et acquises dans chaque lieu de formation;
- b. contient le tableau des périodes d'enseignement à l'école professionnelle;
- c. désigne l'organe responsable des cours interentreprises et définit l'organisation des cours ainsi que leur répartition sur la durée de la formation professionnelle initiale;
- d. établit un rapport direct entre les compétences opérationnelles et la procédure de qualification et décrit le système.

¹ RS 412.101.122.30

² Le plan de formation du 1^{er} juillet 2010 (état....) est disponible dans la liste des professions du SEFRI à l'adresse suivante: www.bvz.admin.ch > Professions A-Z.

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.

Titre précédent l'art. 10

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 agents relation client 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 agents relation client CFC et d'au moins 2 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 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.

Titre précédent l'art. 12

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. 12a 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. 13, titre

Dossier des prestations fournies durant la formation scolaire et durant la formation initiale en école

Art. 14, titre

Dossier des prestations fournies durant les cours interentreprises

Art. 15 let. c

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

- c. dans un autre cadre que celui d'une filière de formation réglementée et qui:
 - 1. a acquis l'expérience nécessaire visée à l'art. 32 OFPr,

2. a effectué 3 ans au minimum de cette expérience dans le domaine d'activité des agents relation client CFC, et,
3. démontre qu'elle satisfait aux exigences des procédures de qualification.

Art. 18 cpv. 4-5

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

⁵ La note des cours interentreprises correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des trois notes des contrôles de compétence.

Art. 21 cpv. 2

Ne concerne que le texte allemand.

Art. 22

¹ La Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de la formation des agents relation client CFC (commission) comprend:

- a. quatre à sept représentants de l'association AURIS;
- b. un représentant du syndicat Syndicom;
- c. deux représentants des enseignants des connaissances professionnelles;
- 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. 22a Dispositions transitoires relatives à la modification du ... et
première application de dispositions particulières modifiées

¹ Les personnes qui ont commencé leur formation d'agents relation client CFC avant l'entrée en vigueur de la modification du ... l'achèvent selon l'ancien droit, mais au plus tard le 31 décembre 2025.

² Les candidats qui répètent la procédure de qualification avec examen final d'agent relation client CFC jusqu'au 31 décembre 2025 voient leurs prestations appréciées selon l'ancien droit. Sur demande écrite, ils sont évalués selon le nouveau droit.

II

La présente ordonnance entre en vigueur le 1^{er} janvier 2021.

[Date]

Secrétariat d'État à la formation,
à la recherche et à l'innovation:

Josef Widmer
Directeur suppléant