



Employé, employée de commerce

CFC/AFP



Traiter les informations, communiquer, exécuter des opérations comptables: les employés et employées de commerce organisent et coordonnent le quotidien dans des entreprises de toutes tailles et de tous secteurs. Dans une multinationale, une administration cantonale ou une petite société, ils s'occupent du secrétariat, de la comptabilité, du marketing, des ressources humaines ou sont en contact direct avec les clients.

Qualités requises

J'ai du talent pour l'organisation

Les employés et employées de commerce fixent des priorités et respectent les délais. Ils savent s'organiser et réagir rapidement face à des situations imprévues.

Je m'exprime bien – tant oralement que par écrit

Ces professionnels communiquent souvent – par téléphone, par courrier ou par e-mail. Ils s'expriment clairement et correctement, aussi bien dans leur langue que dans une langue étrangère.

Je suis à l'aise avec les chiffres

Les employés de commerce participent aussi à la comptabilité. Ils ont de bonnes connaissances en mathématiques et le goût des chiffres.

Je suis une personne responsable et autonome

Ces professionnels exécutent des tâches variées de manière indépendante. Ils sont efficaces dans la gestion de leur travail. En cas de problème, ils effectuent des recherches ou s'informent auprès de leurs collègues. Le bon fonctionnement d'une entreprise tient à la qualité élevée du travail des employés de commerce.

Je suis quelqu'un d'ouvert et de chaleureux, et j'ai l'esprit d'équipe

Les employés de commerce sont la carte de visite de l'entreprise auprès des clients. Ils facilitent le travail des collaborateurs. Ils accueillent aimablement la clientèle ainsi que leurs collègues, et les aident volontiers en cas de besoin.

✓ Talent organisationnel et vue d'ensemble sont des qualités nécessaires pour le rangement du matériel, par exemple.



Options à choix

Au début de leur formation, les apprentis et apprenties choisissent l'une des options obligatoires suivantes à l'école professionnelle:

- **Deuxième langue nationale** (connaissances orales et écrites approfondies);
- **Travail de projet individuel** (communication orale et compétences culturelles dans une deuxième langue étrangère).

Environnement de travail

Les employés et employées de commerce travaillent dans des entreprises variées. De la multinationale, qui offre des perspectives dans différents services, à la PME où ils sont actifs dans tous les secteurs, tout est possible. Il existe 19 branches de formation et d'examens qui couvrent pratiquement tous les domaines de l'économie et de l'administration (voir encadré au dos). L'environnement de travail peut fortement varier d'un domaine à l'autre: il est donc important de bien se renseigner sur les branches au moment de la recherche d'une place d'apprentissage.

Pas toujours assis

L'ordinateur et le téléphone sont les principaux outils de travail des employés de commerce. Ces professionnels sont cependant toujours en mouvement, par exemple lorsqu'il faut préparer une salle de conférence ou déposer des dossiers aux archives. Dans plusieurs branches, les employés de commerce travaillent également au guichet ou rendent visite aux clients. Leurs horaires sont généralement réguliers. Dans certaines branches (par exemple Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme ou Santé-social) et pour certaines activités (par exemple lors de manifestations), ils peuvent également être sollicités le soir ou le week-end.

Formation CFC



Conditions d'admission

Scolarité obligatoire achevée



Durée

3 ans



Entreprise formatrice

Entreprises de toutes tailles et de tous les domaines de l'économie et de l'administration. En 3^e année d'apprentissage, une spécialisation a lieu dans l'un des domaines suivants, en accord avec l'entreprise formatrice: finances; communication dans la langue maternelle; communication dans une langue étrangère; technologie.



École professionnelle

Formation théorique de deux jours par semaine pendant les deux premières années d'apprentissage, un jour en dernière année. Il y a des écoles partout en Suisse. Les enseignements portent sur le travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques, l'interaction dans un milieu de travail interconnecté, la coordination des processus de travail en entreprise, la gestion des relations avec les clients et les fournisseurs, l'utilisation des technologies numériques du monde du travail et les langues étrangères (niveau B1). Le contenu est en lien avec les

différentes branches. À cela s'ajoute l'enseignement de la culture générale (langue et communication, économie et société) et du sport.



Cours interentreprises

Organisés par les différentes associations de branches, ils se déroulent sous forme de cours-blocs et visent à approfondir les connaissances et compétences spécifiques à chaque branche.



Titre délivré

Certificat fédéral de capacité (CFC) d'employé ou d'employée de commerce



Maturité professionnelle

En fonction des résultats scolaires, il est possible d'obtenir une maturité professionnelle pendant ou après la formation initiale. La maturité professionnelle permet d'accéder aux études dans une haute école spécialisée (HES) en principe sans examen, selon la filière choisie.



Formation en école de métiers

La formation est organisée partout en Suisse en 2 ou 3 ans d'école à plein temps et un an de stage, avec ou sans maturité professionnelle intégrée. L'entrée en formation est soumise à des conditions variables, selon les cantons.

De l'accueil au guichet au tournage d'un clip

Dans une grande entreprise comme La Poste, les apprentis employés de commerce ont la possibilité de découvrir de nombreux secteurs. Saskia Holzer travaille actuellement dans le service des ressources humaines et est responsable adjointe d'une «PowerTeam».

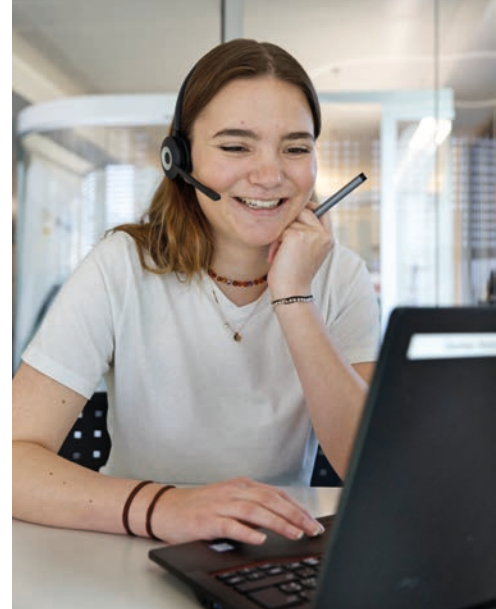
Les «PowerTeams» sont des groupes d'apprentis qui s'organisent en toute autonomie et mènent des projets sous leur propre responsabilité. «Je reçois les tâches à accomplir via la boîte mail centrale, j'en discute avec mon équipe et je les répartie entre les membres», explique Saskia Holzer. «Certaines se répètent quotidiennement, comme les inscriptions aux formations continues internes ou l'expédition des supports de cours. D'autres sortent de l'ordinaire et représentent de véritables défis.»

Pas seulement au bureau

Avec son équipe, Saskia Holzer a ainsi réalisé un clip sur les conditions de travail des personnes en situation de handicap à La Poste. «Nous avons tout fait nous-mêmes, de la planification au montage, en passant par le tournage», relève fièrement l'apprentie. Ses tâches ne se limitent donc pas au travail de bureau. Saskia Holzer s'en est aperçue dès le début de son apprentissage: «J'ai travaillé au guichet de CarPostal, où j'organisais notamment des voyages de groupe. J'ai appris à bien communiquer, à fournir des conseils avec professionnalisme et à m'ouvrir aux autres.»

De nombreux canaux de communication

Par la suite, l'apprentie a été affectée à une centrale de distribution des colis. «Je me suis alors occupée des documents douaniers et j'aidais les logisticiens à trier les paquets durant les pics d'activité», se souvient-elle. «C'est l'un des points positifs de mon apprentissage: je découvre de nombreux environnements et je suis toujours en contact avec de nouvelles personnes.» Après avoir été en relation directe avec la clientèle au début de son apprentissage, Saskia Holzer communique aujourd'hui par téléphone, via Internet ou par visioconférence au sein de la «PowerTeam». Elle et ses collègues se retrouvent parfois aussi en salle de réunion. L'apprentie passe sans problème d'un moyen de communication à l'autre et gère parfaitement la

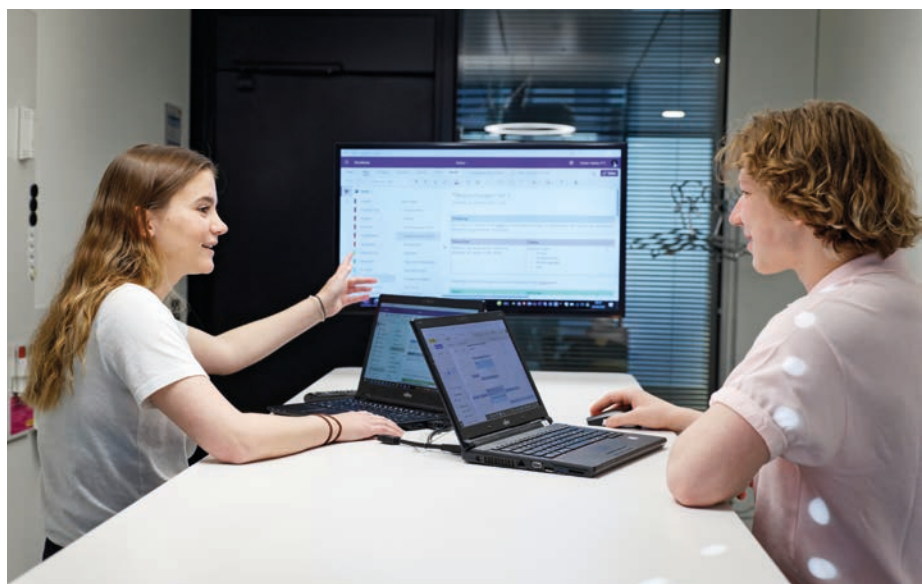


^ Que ce soit par téléphone, par e-mail ou par vidéoconférence, la communication est essentielle pour les employés de commerce.

complexité des tâches de son équipe, notamment grâce à un bon encadrement. «Si nécessaire, je peux à tout moment aller voir mes supérieurs et obtenir du soutien.»

Les pièges d'Internet

«Les employés de commerce sont connectés presque en permanence. Il faut alors tenir compte des lois et des règles relatives à la protection des données, qui sont strictes et souvent compliquées. De nombreux pièges



^ Saskia Holzer trouve souvent des solutions en échangeant avec ses collègues.



Saskia Holzer

18 ans, employée de commerce CFC en 2^e année de formation, travaille à La Poste

nous guettent, notamment le risque de cyberattaques. Ces aspects font l'objet d'une formation dès le début de l'apprentissage et sont également traités de manière approfondie lors des cours interentreprises», précise Saskia Holzer.



◀ De nombreuses informations convergent vers Julien Friche.

Au cœur des rouages de l'entreprise

Julien Friche est apprenti employé de commerce dans la succursale jurassienne d'une entreprise de construction. Entre administration, finances et ressources humaines, sa position permet de soutenir les autres départements.

À la réception, Julien Friche accueille les clients avec courtoisie. Le jeune homme sait qu'il est «la carte de visite» de l'entreprise. Cet aspect lui plaît particulièrement: «J'ai d'abord effectué une formation dans le domaine horloger. Mais j'avais besoin de contacts humains, de parler aux gens. Je me suis donc tourné vers la profession d'employé de commerce.» Il suit son apprentissage au sein d'une société de construction, notamment active dans les travaux de génie civil.

✓ Les plans pour les chantiers sont imprimés à l'aide d'une imprimante spéciale.



Des tâches variées

«Dans ce métier, il faut avoir le sens des priorités et pouvoir trouver des solutions aux problèmes», souligne Julien Friche. «Le bureau est le point central de l'entreprise, où entre et sort l'information.» Le jeune homme relève, trie et distribue quotidiennement le courrier, puis traite les factures. Les demandes reçues par e-mail et par téléphone dictent le rythme: commande de matériel de bureau, classement d'archives ou organisation d'une réunion font partie des tâches de l'apprenti.

«J'ai récemment réservé des chambres d'hôtel pour des collaborateurs de la succursale de Genève chargés de nettoyer des tunnels dans l'Arc jurassien», relève Julien Friche. Il a également dû récolter les informations nécessaires à l'obtention des autorisations pour un chantier nocturne, par exemple obtenir la signature des employés engagés ou justifier la nécessité du travail de nuit auprès des autorités. «Ces démarches doivent être faites à temps, sinon le chantier ne peut pas commencer!»

Tenir les délais

«Le contrôle des heures de travail des collaborateurs dans la construction est aussi particulier, car celles-ci varient selon les conditions météo et les saisons.» Des périodes de stress



peuvent aussi survenir lorsqu'il faut aider à préparer des soumissions dans les délais pour des projets allant parfois jusqu'à plusieurs millions de francs, ou encore quand il s'agit d'établir rapidement un devis sur la base des informations et des chiffres reçus.

Julien Friche ne regrette pas d'avoir bifurqué vers le domaine commercial. Ses bons résultats lui ont ouvert les portes de la maturité professionnelle intégrée, type Économie. «Les examens arrivent, ça se passe bien», sourit-il, malgré les intenses semaines de révision qui se profilent. «Je compte ensuite accumuler différentes expériences et ajouter des cordes à mon arc dans un autre domaine que la construction.» Avant peut-être de poursuivre des études en droit économique dans une haute école de gestion.

Julien Friche

26 ans, employé de commerce CFC en 3^e année de formation, travaille dans une grande entreprise de construction



Employé, employée de commerce AFP:
la formation professionnelle initiale en 2 ans

Spécialiste des questions douanières

Laura Kangaskortet

18 ans, employée de commerce AFP en 1^{re} année de formation, travaille dans une entreprise de logistique internationale

Quelles tâches vous attendent aujourd'hui?

Mon employeur est actif dans les transports internationaux et les services logistiques. En ce moment, je m'occupe de la facturation: je reçois des informations sur nos transports par camion, comme des documents douaniers, sur la base desquels j'établis les factures pour les clients. J'ai de bonnes connaissances dans ce domaine, car auparavant j'ai travaillé dans le service chargé des formalités douanières.

Qu'y faisiez-vous?

Je m'occupais des exportations: je préparais les documents nécessaires aux produits qui devaient passer la frontière suisse. C'était une tâche complexe – les chaises de bureau ont par exemple un autre numéro de tarif douanier que les chaises longues. Il y a également des différences selon que les marchandises sont destinées à l'Union européenne ou aux États-Unis.

Quelles sont vos tâches préférées?

Je travaille parfois à la réception, où j'ai souvent affaire aux chauffeurs de camion. Ils ne parlent pas toujours la même langue, ce qui implique certains efforts en matière de communication. J'apprécie beaucoup cet aspect.

Vous êtes passée du CFC à l'AFP. Quelles sont les différences?

Pour le CFC, la tenue du dossier de formation est assez complexe. En AFP, les travaux à rendre pour les cours professionnels sont plus abordables. Les leçons se déroulent sur un rythme plus lent et les aspects théoriques sont moins poussés. Mais au niveau de la pratique en entreprise, j'effectue les mêmes tâches.




^ Les formulaires douaniers sont souvent complexes à remplir: c'est une tâche qui se fait en équipe.

L'AFP, c'est quoi?


La formation professionnelle initiale en deux ans d'employé ou d'employée de commerce s'adresse à des personnes qui ont des difficultés d'apprentissage ou dont les connaissances scolaires ne leur permettent pas de commencer un CFC. Les exigences au niveau de la pratique sont à peu près les mêmes que pour le CFC, mais les cours professionnels sont plus simples. L'attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) permet d'entrer dans le monde du travail ou de poursuivre sa formation pour obtenir le CFC d'employé ou d'employée de commerce, moyennant en principe deux années de formation supplémentaires.

Employé-e de commerce AFP

 **Durée** 2 ans

 **Entreprise formatrice**

Tâches administratives de base

 **École professionnelle**

- 1 à 2 jours par semaine
- Les branches théoriques sont les mêmes que pour le CFC, mais les thèmes abordés sont moins approfondis
- 1 langue étrangère (niveau A2)
- Lieux de formation dans toute la Suisse

 **Cours interentreprises**

- 8 jours de cours organisés par l'association responsable de la profession.
- Thèmes: par ex. communication et collaboration au sein de l'entreprise, infrastructure, processus de travail, planification et organisation personnelle

 **Formation en école**


Uniquement à Genève

Employé-e de commerce CFC

 **Durée** 3 ans

 **Entreprise formatrice**

Responsabilités plus importantes, p. ex. dans les travaux de planification ou de communication

 **École professionnelle**

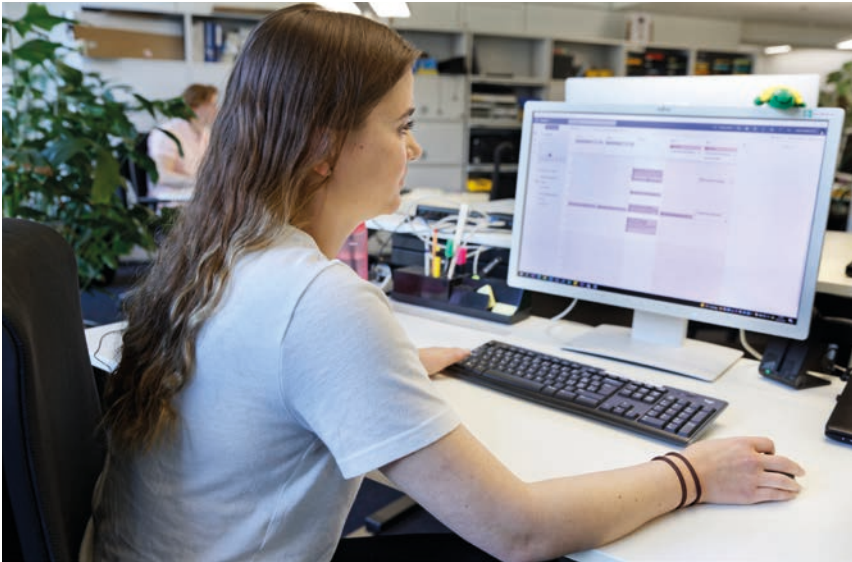
- 1 à 2 jours par semaine
- Un approfondissement dans un domaine à choix complète les thèmes abordés (compétences opérationnelles)
- 2 langues étrangères (niveau B1)
- Lieux de formation dans toute la Suisse

 **Cours interentreprises**

- 8 à 16 jours de cours organisés par les branches de formation et d'exams.
- Approfondissement des domaines de compétences opérationnelles, selon la branche

 **Formation en école**

Dans toute la Suisse, avec ou sans maturité professionnelle intégrée



^ **Communication écrite**
Lettre, e-mail ou discussion en ligne: les employés de commerce trouvent le ton juste et rédigent sans fautes.

> **Goût pour les chiffres** À la comptabilité, lors de la rédaction d'offres ou de l'émission de factures, les employés de commerce traitent des données complexes.



✓ **Contact avec la clientèle** Ces professionnels informent et conseillent la clientèle. Ils sont aimables et ouverts, que ce soit à l'accueil, au téléphone ou pendant les séances.

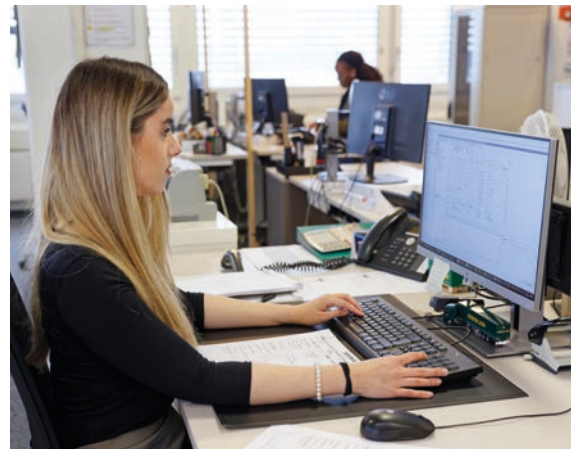


^ **Gestion de dossiers** Pour gérer les dossiers de façon efficace et claire, les employés et employées de commerce respectent rigoureusement le système de classement.



^ **Rédaction de procès-verbaux**
Lors de séances, ces professionnels rédigent un procès-verbal, qui permettra plus tard aux participants d'avoir une vision claire des discussions et décisions.

> **Réception et distribution du courrier** Ces professionnels s'assurent que les lettres adressées à l'entreprise parviennent aux bons destinataires. Ils s'occupent également de l'envoi du courrier sortant.



< **Travail à l'ordinateur**
Traitement de données, envoi de factures ou impression de documents: ces tâches courantes exigent une certaine aisance dans l'utilisation de programmes informatiques.



^ **Organisation de manifestations** Les employés de commerce s'occupent des salles, de l'infrastructure et de la restauration. Ils accueillent les invités et gèrent les installations techniques.



Marché du travail

Concurrence dans la recherche d'une place d'apprentissage

Environ 14 000 jeunes achèvent chaque année la formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce CFC et 500 celle d'employé-e de commerce AFP. Dans certaines branches, les places d'apprentissage sont très convoitées. Les jeunes à la recherche d'une place doivent se démarquer des autres candidats.

La formation continue: un plus

Les employés et employées de commerce ont de très bonnes possibilités d'évolution et de carrière sur le marché du travail. La clé réside dans la formation continue qui leur ouvrent de nombreuses portes dans différents domaines: comptabilité et contrôle, marketing et communication, gestion du personnel et d'entreprise, économie d'entreprise et politique, ou encore informatique.

Le CFC est souvent complété par une maturité professionnelle, une formation supérieure en économie d'entreprise ou des études dans divers domaines des hautes écoles spécialisées.



Formation continue

Quelques possibilités après le CFC:

Cours: offres proposées par les écoles professionnelles, les associations professionnelles et de branches, ainsi que les institutions de formation continue

Brevet fédéral (BF): spécialiste en finance et comptabilité, spécialiste en marketing, spécialiste RH, agent-e fiduciaire, assistant-e de direction

Diplôme fédéral (DF): expert-e en finance et controlling, chef-fe de marketing, responsable en ressources humaines, chef-fe de commerce international, administrateur-trice de biens immobiliers

École supérieure (ES): économiste bancaire, économiste d'entreprise, économiste d'assurance

Haute école spécialisée (HES): bachelor en économie d'entreprise, bachelor en droit économique



Spécialiste RH BF

Le brevet fédéral de spécialiste RH peut être obtenu après quatre ans d'expérience professionnelle, dont deux dans le domaine des RH. Dans une entreprise, les spécialistes RH sont impliqués dans l'engagement du personnel. Ils examinent les candidatures et mènent des entretiens d'embauche. Ils conseillent en outre les collaborateurs dans leur évolution de carrière et mettent correctement en œuvre les licenciements. Dans les ORP, ils aident les demandeurs d'emploi à réintégrer rapidement et durablement le marché du travail.



Administrateur, administratrice de biens immobiliers DF

Ces professionnels gèrent, achètent et vendent des biens immobiliers. Sur mandat des propriétaires, ils concluent des contrats de location, planifient des rénovations et suivent les travaux. Ils conseillent dans l'achat et la vente de bâtiments commerciaux ou privés. Ces activités exigent non seulement un savoir économique, mais aussi des connaissances dans le droit de la construction, en aménagement intérieur, en physique et en technique du bâtiment, ainsi qu'en études de marché.



Les 19 branches en un coup d'œil

Administration fédérale; Administration publique; Assurance-maladie et assurances sociales; Assurance privée; Automobile; Banque; Commerce; Communication & Marketing; Construire et habiter; Fiduciaire/immobilier; Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme; Industrie des machines, des équipements électriques et des métaux; Industrie alimentaire; Logistique et transports internationaux; Notariats de Suisse; Santé-social; Services et administration; Transport; Voyages.

Ces branches ne sont proposées que dans la formation CFC, l'AFP étant conçue sans spécificité de branche.



Adresses utiles

www.orientation.ch, pour toutes les questions concernant les places d'apprentissage, les professions et les formations

www.formation-commerciale-initiale.ch, informations sur le champ professionnel actuel et les formations commerciales, ainsi que sur les différentes branches

www.secsuisse.ch, Société des employés de commerce

www.orientation.ch/salaire, informations sur les salaires

Impressum

1^{re} édition 2022

© 2022 CSFO, Berne. Tous droits réservés.

Édition:

Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO

CSFO Éditions, www.csfo.ch, editions@csfo.ch

Le CSFO est une institution de la CDIP.

Enquête et rédaction: Peter Kraft, Thomas Nussbaum, Corinne Vuitel, CSFO **Traduction:** Corinne Giroud, Lausanne; Quentin Meier, Lausanne

Relecture: Conférence suisse des branches de formation et d'exams commerciales (CSBFC); Jean-Noël Cornaz, CSFO; Marianne Gattiker, Saint-Aubin-Sauges **Photos:** Iris Krebs, Berne;

Thierry Porchet, Yvonand **Graphisme:** Eclipse Studios, Schaffhouse **Mise en page et impression:** Haller + Jenzer, Berthoud

Diffusion, service client:

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tél. 0848 999 002, distribution@csfo.ch,
www.shop.csfo.ch

N° d'article:

FE2-3149 (1 exemplaire), FB2-3149 (paquet de 50 exemplaires). Ce dépliant est également disponible en allemand et en italien.

Nous remercions toutes les personnes et les entreprises qui ont participé à l'élaboration de ce document. Produit avec le soutien du SEFRI.