

- Swiss Banking

# Plan de formation Branche

Branche Banque

# Instructions

1. Les objectifs de l'école professionnelle (hors domaine de compétences opérationnelles A) et des cours interentreprises (CI) doivent être poursuivis également en entreprise, afin d'assurer la coopération entre les lieux de formation. Aussi le plan de formation est-il un instrument important pour vous aider à planifier les phases de développement et d'évaluation au sein de l'entreprise.
2. Le plan de formation est un «schéma idéal» du déroulement de la formation, une recommandation au niveau de la branche, qui rend tangible la coopération entre les lieux de formation.
3. C'est pourquoi ce plan de formation est une recommandation et un document destiné à vous guider. Vous pouvez adapter la partie Entreprise en fonction de la situation de votre banque.

## Gestion des versions

Version	Pertinente pour les examens à partir du (année de début de l'apprentissage)	Modification au sein de la version (petits changements)	Modification avec pertinence pour l'examen final (changement de version)	Validation (organe de validation / date)
1.0	Non	-	-	Steering Comite 05.07.22

### Légende

Changement de version avec pertinence pour l'examen final: étapes de 1.0  
 Modifications au sein de la version (pas de changement de version): étapes de 0.1

## Plan de formation Branche - 1re année d'apprentissage

École professionnelle	DCO A: Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	DCO B: Interaction dans un milieu de travail interconnecté	DCO C: Coordination des processus de travail en entreprise	DCO D: Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	DCO E: Utilisation des technologies numériques du monde du travail
	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1
	CO a2	CO b2	CO c2	CO d2	CO e2
	CO a3		CO c3		CO e3
	CO a4				
	CO a5				
Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					
CI	Bloc A: CO b1, CO b2, CO b3, CO e2 (Semestre 1-2)			Bloc B: CO d1, CO d2, CO d3 (Semestre 1-2)	
Entreprise	Il est recommandé que les personnes en 1re année de formation soient, dans la mesure du possible, formées dans des départements où elles acquièrent par le biais de différents canaux les compétences nécessaires pour traiter et communiquer avec des clients ayant des besoins de base. Cela peut se faire par exemple dans un hall d'accueil des clients, à la réception, au téléphone ou dans le cadre de l'assistance E-Banking. En complément, l'apprentissage des activités administratives de base doit être intégré dans le processus de formation. En outre, la base des processus de comptabilité commerciale est abordée.				
	Voici des exemples de départements appropriés (les noms des départements peuvent varier d'un institut à l'autre):				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produits et services de base</li> <li>• Centre d'appel / centre de service à la clientèle</li> <li>• E-Banking</li> <li>• Zone clients / réception</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientèle privée</li> <li>• Comptabilité</li> <li>• Banque de détail</li> <li>• Opérations de paiements</li> </ul>			

### Légende

DCO: Domaines de compétences opérationnelles CO: Compétences opérationnelles CI: Cours interentreprises

## Plan de formation Branche - 2re année d'apprentissage

École professionnelle	DCO A: Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	DCO B: Interaction dans un milieu de travail interconnecté	DCO C: Coordination des processus de travail en entreprise	DCO D: Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	DCO E: Utilisation des technologies numériques du monde du travail
	CO a1				CO e1
	CO a2	CO b2		CO d2	CO e2
	CO a3	CO b3	CO c3	CO d3	CO e3
	CO a4	CO b4	CO c4	CO d4	CO e4
	CO a5	CO b5	CO c5		
Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					
CI	Bloc C: CO d3 (Semestre 3-4)				
Entreprise	Il est recommandé que les personnes en 2e année de formation soient, dans la mesure du possible, formées dans des départements où elles ont un contact élargi avec la clientèle et où elles peuvent mener ou accompagner des entretiens avec des clients. Les affectations partielles sont également utiles dans les départements administratifs ayant des interactions étendues avec d'autres domaines.				
	Voici des exemples de départements appropriés (les noms des départements peuvent varier d'un institut à l'autre):				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unités de conseil</li> <li>Centre d'appel / unités de Digital Banking</li> <li>Marketing / gestion de projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clientèle professionnelle</li> <li>Ventes / Front Support</li> <li>Administration de titres / de crédit</li> </ul>			

### Légende

DCO: Domaines de compétences opérationnelles CO: Compétences opérationnelles CI: Cours interentreprises

## Plan de formation Branche - 3e année d'apprentis

École professionnelle	DCO A: Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	DCO B: Interaction dans un milieu de travail interconnecté	DCO C: Coordination des processus de travail en entreprise	DCO D: Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	DCO E: Utilisation des technologies numériques du monde du travail	
	CO a1					
	CO a2					
	CO a3	CO b3				
	CO a4		CO c4	CO d5	CO e5	
	CO a5		CO c6	CO d6	CO e6	
Connaissances professionnelles spécifiques à l'option						
CI	Bloc D: CO b3 (Semestre 5-6)			Bloc E: CO d4 (Semestre 5-6)		
Entreprise	<p>Il est recommandé que les personnes en 3e année de formation soient, dans la mesure du possible, formées dans des départements où elles peuvent assumer une part active dans le conseil et l'assistance complexes (clients, parties prenantes, fournisseurs, collaborateurs, supérieurs). Les situations de travail plus complexes dans un domaine spécialisé en rapport avec la banque devraient trouver leur application dans ces départements.</p> <p>En outre, l'environnement devrait permettre de faire des recherches et d'approfondir des thèmes professionnels par le dialogue et la discussion avec les collaborateurs, les supérieurs et les clients.</p>					
	<p>Voici des exemples de départements appropriés (les noms des départements peuvent varier d'un institut à l'autre):</p> <table border="0"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité</li> <li>• Conseil en finance et prévoyance</li> <li>• Commerce</li> <li>• Ressources humaines</li> <li>• Conseil hypothécaire</li> <li>• Conseil en investissement</li> <li>• Analyse de la demande de crédit</li> <li>• Conseil à la clientèle en général</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing et gestion d'événements</li> <li>• Gestion de produits et de projets</li> <li>• Conseil fiscal et successoral</li> <li>• Clientèle professionnelle</li> <li>• Conseil aux entrepreneurs</li> <li>• Gestion de patrimoine</li> <li>• Wealth Management</li> </ul> </td> </tr> </table>					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité</li> <li>• Conseil en finance et prévoyance</li> <li>• Commerce</li> <li>• Ressources humaines</li> <li>• Conseil hypothécaire</li> <li>• Conseil en investissement</li> <li>• Analyse de la demande de crédit</li> <li>• Conseil à la clientèle en général</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité</li> <li>• Conseil en finance et prévoyance</li> <li>• Commerce</li> <li>• Ressources humaines</li> <li>• Conseil hypothécaire</li> <li>• Conseil en investissement</li> <li>• Analyse de la demande de crédit</li> <li>• Conseil à la clientèle en général</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing et gestion d'événements</li> <li>• Gestion de produits et de projets</li> <li>• Conseil fiscal et successoral</li> <li>• Clientèle professionnelle</li> <li>• Conseil aux entrepreneurs</li> <li>• Gestion de patrimoine</li> <li>• Wealth Management</li> </ul>					

### Légende

DCO: Domaines de compétences opérationnelles CO: Compétences opérationnelles CI: Cours interentreprises