

• **SwissBanking**

1^{er} avril 2020

Certification ASB pour formateurs pratiques

Directives

Sommaire

1	Fondement	3
2	But et objet du système de certification pour formateurs pratiques	3
3	Certification d'établissements et de groupes de banques	3
3.1	Principes	3
3.2	Critères	4
4	Capacités et compétences de suivi et d'encadrement du formateur pratique	5
4.1	Plan de formation	5
4.2	Instruction	6
4.3	Qualification	7
4.4	Communication	8

1 Fondement

Les présentes directives de l'ASB, datées du 1^{er} avril 2020, concernant la certification de formateurs pratiques¹, reposent sur le 'Règlement relatif à la certification ASB pour formateurs pratiques du 1^{er} avril 2020. Elles constituent une base ayant force obligatoire pour l'appréciation des critères de qualité requis par l'ASB pour les formateurs pratiques d'établissements membres certifiés.

2 But et objet du système de certification pour formateurs pratiques

La mise en place, au niveau de l'ASB, d'un système de certification pour formateurs pratiques assorti de critères minimaux et de conditions (incluant la remise d'un certificat ASB aux collaborateurs de banques membres et un système d'assurance-qualité) confère à l'activité de formateur pratique un caractère officiel attesté par l'association professionnelle et renforce de ce fait la considération dont elle jouit.

3 Certification d'établissements et de groupes de banques

Garantie des capacités et des compétences-clés par l'établissement²

L'établissement fait en sorte que le formateur pratique dispose des capacités et des compétences de suivi et d'encadrement requises par l'ASB.

Conditions requises pour la certification de l'établissement

Les concepts de formation et de suivi pour formateurs pratiques élaborés par les établissements membres de l'ASB sont examinés sur la base des principes et critères suivants :

3.1 Principes

Transparence

Pour obtenir la certification, un établissement doit décrire son organisation interne en matière de formation et de suivi des personnes en formation. Par ailleurs, il doit joindre à la demande de certification la documentation relative aux instruments, formulaires et documents utilisés et montrer de quelle manière les formateurs pratiques sont valorisés.

Individualité

Les concepts de formation et de suivi des différents établissements doivent être adaptés aux particularités propres à l'entreprise.

¹ L'emploi du masculin peut également faire référence aux personnes de sexe féminin.

² Lorsque l'on parle d'établissement, il peut aussi s'agir d'un groupe bancaire.

Assurance-qualité

L'amélioration constante de la qualité de la formation et du suivi est une exigence à respecter qui doit être garantie au sein de l'établissement.

Formation commerciale de base Banque et formation bancaire initiale pour porteurs de maturité

Tant la formation commerciale de base Banque que la formation bancaire initiale pour porteurs de maturité visent à transmettre aux personnes en formation des compétences sociales et méthodologiques en plus des compétences bancaires. Ces conditions générales doivent être prises en compte au sein des établissements. De plus, elles doivent être prises en considération dans les concepts de formation et de suivi.

3.2 Critères

Transparence

Le respect du principe de transparence est vérifié à partir des critères suivants :

- Les interlocuteurs compétents pour les questions en rapport avec la relève et la formation au sein de l'établissement sont désignés.
- L'organisation du secteur de la relève dans l'établissement est décrite.
- Les tâches, responsabilités et compétences des différents services ressortent clairement.
- Les mesures assurant le contrôle de la formation ressortent clairement.
- La documentation relative aux instruments, formulaires et documents utilisés dans le cadre de la formation de la relève est jointe à la demande de certification.
- L'art et manière dont les compétences sont transmises, les objectifs didactiques liés aux compétences requises (y compris les compétences de suivi et d'encadrement) ainsi que les dates et les contenus des cours «refresher» (c'est-à-dire la mise à jour adéquate des compétences pertinentes) pour les formateurs pratiques sont clairement indiqués.
- Les mesures relatives à la valorisation de l'activité de formateur pratique sont clairement indiquées.

Assurance-qualité

Le respect du principe de l'assurance-qualité est vérifié à partir des critères suivants :

- L'établissement indique comment il fait en sorte que les formateurs pratiques disposent des capacités nécessaires ainsi que des compétences de suivi et d'encadrement pour être en mesure d'exercer efficacement leurs fonctions.
- L'établissement indique quelles possibilités sont offertes aux formateurs pratiques pour qu'ils puissent acquérir les capacités et les compétences de suivi et d'encadrement nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
- L'établissement veille à proposer des cours «refresher» adéquats.
- L'établissement indique, à partir d'exemples concrets, comment et quand les formateurs pratiques reçoivent des informations en retour à propos de leurs prestations en matière de formation et de suivi des personnes en formation.

SwissBanking

- L'établissement présente un modèle de plan personnel de formation comportant les éléments suivants :
 - objectifs (découlant du guide méthodique type et internes de l'entreprise) que la personne en formation doit atteindre pendant son stage dans un service,
 - déroulement logique dans le temps,
 - séquences d'instruction et de formation,
 - méthodes et activités pour la réalisation des objectifs,
 - visualisation des étapes.

Formation commerciale de base Banque et formation bancaire initiale pour porteurs de maturité

L'instance certificatrice de l'ASB se base sur les critères suivants pour s'assurer que les conditions générales sont respectées et que les bases de la formation commerciale de base Banque et de la formation bancaire initiale pour porteurs de maturité sont prises en compte :

- L'établissement communique la forme et la fréquence de la qualification des personnes en formation.
- Les objectifs personnels de formation contiennent des éléments de compétences professionnelles, méthodologiques et sociales.
- L'établissement indique comment il fait en sorte que la personne en formation puisse atteindre tous les objectifs pédagogiques pendant sa formation.

4 Capacités et compétences de suivi et d'encadrement du formateur pratique

Dans le détail, les critères de qualité contraignants requis par l'ASB pour les formateurs pratiques (cf. Règlement, art. 16) sont les suivants :

4.1 Plan de formation

Explication de la notion

Le formateur pratique met en œuvre le plan de formation conformément aux prescriptions de l'entreprise. Dans le plan de formation sont consignées les étapes (partielles) par le biais desquelles sont atteints les objectifs visés conformément à la STA et/ou les objectifs basés sur le catalogue des objectifs détaillés du guide méthodique type ou les objectifs internes de l'entreprise.

Le plan de formation comporte les éléments suivants :

- objectifs (du guide méthodique type et internes de l'entreprise), objectifs intermédiaires et délais,
- un déroulement méthodique adéquat et logique,
- séquences d'instruction et de formation,
- méthodes et activités pour la réalisation des objectifs,

SwissBanking

- visualisation des étapes.

Le plan de formation est évalué par le supérieur hiérarchique ou le service compétent.

Le formateur pratique explique le plan de formation à la personne en formation dans le cadre d'un entretien. L'entretien est évalué par le supérieur hiérarchique ou le service compétent (cf. section Communication) et par la personne en formation.

En outre, la mise en œuvre du plan de formation est contrôlée et documentée périodiquement. Le formateur pratique doit avoir mené au minimum trois entretiens au cours de la période comportant au moins 12 mois au total³.

Critères d'évaluation

Les critères ci-après sont appliqués pour déterminer si le plan de formation établi remplit les critères requis :

- Exhaustivité (tous les éléments prédéfinis doivent figurer dans le plan de formation).
- Impression d'ensemble du plan de formation.
 - Les éléments essentiels du plan de formation ressortent clairement.
 - Le choix des objectifs détaillés doit correspondre au niveau d'exigence du domaine d'activité et à la nature du travail.
 - Structure logique des objectifs détaillés.
 - Exactitude technique.
 - Etablissement du plan de formation dans les délais.
 - Présentation graphique claire.
- Entretien (voir critères d'évaluation sous «Communication»).

Instruments de vérification des critères requis

Les critères d'évaluation sont appréciés au moyen des instruments suivants :

- Plan de formation
- Instrument de feed-back (relatif au plan de formation ou à l'entretien d'instruction) du supérieur hiérarchique ou du service compétent
- Instrument de feed-back (relatif au plan de formation) de la personne en formation

4.2 Instruction

Explication de la notion

Directives explicatives de soutien pour l'exécution d'un processus de travail. Une instruction détaillée a lieu lors de l'introduction à une nouvelle tâche ou à un nouveau thème / produit.

³ Conformément au règlement, le formateur pratique doit avoir encadré au moins trois personnes en formation au cours de la durée minimale de 12 mois. Au cours de cette période, le formateur pratique reçoit au moins trois feed-backs du supérieur hiérarchique et de trois personnes en formation différentes.

En principe, le déroulement à prévoir est le suivant :

C Communiquer	Faire part de l'objectif pédagogique.
R Réactiver	On bâtit sur les connaissances préalables et le savoir-faire de la personne en formation. De nouveaux éléments sont associés à la matière connue.
I Informer	Dans cette phase, de nouveaux contenus sont transmis.
A Assimiler	Répéter la matière acquise, tester les nouvelles connaissances.
E Evaluer	La phase finale de l'instruction vise à déterminer en commun l'efficacité de l'apprentissage. Des mesures conduisant à de nouveaux objectifs pédagogiques peuvent être déduites de cette évaluation.

L'entretien d'instruction est évalué au minimum par une des trois personnes en formation devant également évaluer au moins une fois le formateur pratique au cours des 12 mois et par le supérieur hiérarchique ou le service compétent (cf. section Communication).

Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation ci-après sont appliqués pour déterminer si le formateur pratique présente la compétence-clé 'Instruire' :

- La personne en formation est en mesure d'expliquer
 - quel est l'objectif à atteindre en accomplissant la tâche,
 - dans quel délai la tâche doit être exécutée,
 - quels sont les outils de travail à utiliser.
- La personne en formation est capable d'effectuer la tâche de manière autonome.

Instruments pour la vérification des critères d'évaluation

Les critères d'évaluation sont appréciés au moyen des instruments suivants :

- Instrument de feed-back (relatif au plan de formation ou à l'entretien d'instruction) du supérieur hiérarchique ou du service compétent
- Instrument de feed-back (relatif au plan de formation) de la personne en formation (relatif à l'instruction)

4.3 Qualification

Explication de la notion

Evaluation de la personne en formation au moyen de la STA et/ou d'autres instruments d'appréciation (travail de projet, qualification pour stagiaires, etc.).

Les aspects formels de la qualification sont évalués par le supérieur hiérarchique ou par le service compétent.

SwissBanking

La qualification se compose des entretiens de convention d'objectifs et d'évaluation entre le formateur pratique et la personne en formation, qui portent sur les stages pratiques et les mesures de développement. L'un des deux entretiens est évalué par le supérieur hiérarchique ou par le service compétent (par exemple en connexion avec le MbO).

Critères d'évaluation

Les critères ci-après sont appliqués pour déterminer si le formateur pratique présente la compétence-clé 'Qualifier' :

- Le formateur pratique a rempli correctement les instruments d'évaluation de la STA et/ou autres (travail de projet, qualification pour stagiaires, etc.) conformément aux exigences formelles internes et externes.
- Les entretiens (convention d'objectifs, entretien d'évaluation) entre le formateur pratique et la personne en formation ont eu lieu dans les délais.
- Les écarts entre les objectifs fixés et les résultats concrets ont été consignés et expliqués.
- Les principaux axes de développement ont été discutés et consignés.

Instruments pour la vérification des critères d'évaluation

Les critères d'évaluation sont appréciés au moyen des instruments suivants:

- Qualification (feed-back du supérieur hiérarchique ou du service compétent à propos de la STA ou autres instruments d'évaluation tels que travail de projet, qualification pour stagiaires, etc.).
- Instrument de feed-back (relatif à l'entretien de qualification) du supérieur hiérarchique ou du service compétent.

4.4 Communication

Explication de la notion

S'exprimer de manière compréhensible, écouter activement, être capable de donner et de recevoir des informations en retour.

Pour être certifié, un formateur pratique doit être évalué six fois par rapport à sa capacité à communiquer:

- trois fois par le supérieur hiérarchique ou le service compétent
- par trois personnes en formation différentes (à cet égard tant l'instruction que l'entretien en rapport avec le plan de formation doivent être évalués au moins une fois).

Feed-back du supérieur hiérarchique ou du service compétent

Le supérieur hiérarchique ou le service compétent évalue la capacité à communiquer du formateur pratique au moins une fois par an à partir

SwissBanking

- de l'entretien de qualification
- de l'entretien d'instruction
- et de l'entretien en rapport avec le plan de formation avec la personne en formation

Feed-back de la personne en formation

La personne en formation évalue (de manière unifiée et structurée) la capacité à communiquer de son formateur pratique sur l'ensemble de la période de stage à partir

- de l'entretien d'instruction ou
- de l'entretien en rapport avec le plan de formation

Critères d'évaluation

Les critères ci-après sont appliqués pour déterminer si le formateur pratique présente la compétence 'Communiquer':

- Le but de l'entretien est annoncé.
- L'entretien suit un déroulement logique et est clairement structuré.
- Les critiques sont formulées de manière constructive.
- Une communication ouverte a lieu.
- Le langage est clair et compréhensible.
- Le formateur pratique se met à la portée de la personne en formation, la laisse s'exprimer, l'écoute activement.

Instruments pour la vérification des critères d'évaluation

Les critères d'évaluation sont appréciés au moyen des instruments suivants:

- Instrument de feed-back (relatif au plan de qualification et de formation ou à l'entretien d'instruction) du supérieur hiérarchique et du service compétent.
- Instrument de feed-back (relatif à l'entretien en rapport avec l'instruction ou le plan de formation) de la personne en formation.

Association suisse des banquiers, organe technique Système de certification
Bâle, le 1^{er} avril 2020

Contact

Association suisse des banquiers (ASB)

Rafael Giobbi, Responsable Prestations de formation, rgi@sba.ch | +41 61 295 92 15

www.swissbanking.org | twitter.com/SwissBankingSBA