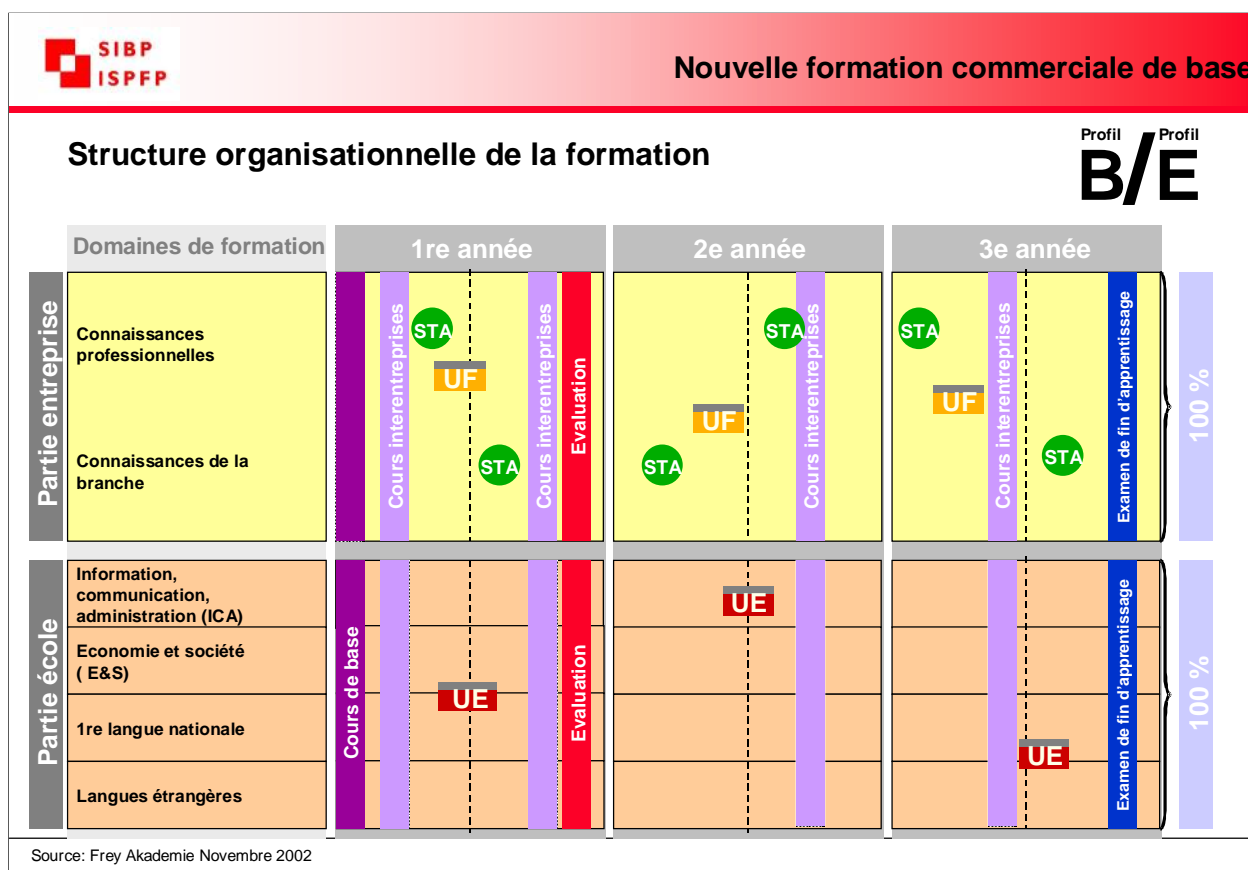


## Chapitre 2 Programme de formation

### Table des matières

1. Vue d'ensemble de l'organisation de la formation	Page 1
2. Programme de formation	Page 2
3. Annexes	
Exemples de programme de formation bancaire et de plan individuel de formation	Page 3

### 1. Vue d'ensemble de l'organisation de la formation



## 2. Programme de formation

### **Lien entre le programme de formation spécifique à l'entreprise et le catalogue des objectifs de formation**

Le chapitre consacré au catalogue des objectifs de formation énumère l'ensemble des objectifs détaillés. Ces objectifs sont formulés de manière générale. Il est par conséquent indispensable d'établir un programme de formation spécifique à l'entreprise pour chaque personne en formation afin d'assurer le lien avec les différents objectifs détaillés tels qu'ils figurent dans le catalogue des objectifs de formation.

### **Marche à suivre**

#### **Adaptation d'un programme de formation existant**

Utilisez le programme de formation existant dans votre banque et attribuez à chaque poste de travail différents objectifs détaillés tels qu'ils figurent dans le «Chapitre 3 Catalogue des objectifs de formation».

*Un domaine de travail et/ou d'apprentissage (cours interentreprises, unités de formation, formation spécifique à la branche, etc.) permettant à la personne en formation d'atteindre l'objectif détaillé doit systématiquement être prévu pour tous les objectifs détaillés auxquels aucune activité particulière ne peut être attribuée.*

Cette disposition vise à assurer la réalisation de tous les objectifs détaillés.

#### **Elaboration d'un nouveau programme de formation**

S'il n'existe encore aucun programme de formation, il convient d'en établir un. Nous recommandons de procéder de la façon suivante:

1. Etablir une liste des places de travail auxquelles sera affectée la personne en formation pendant son apprentissage.
2. Déterminer les activités et connaissances concrètes devant être enseignées à la personne en formation pour chaque place de travail au sein du service.
3. Attribuer les objectifs détaillés énumérés dans le catalogue des objectifs de formation aux différentes places de travail. Il s'agit là encore de s'assurer que la personne en formation peut bien atteindre tous les objectifs détaillés au sein de la banque, faute de quoi il faut prévoir d'autres situations de travail et d'apprentissage.

#### **Fichier Excel sur Internet comme instrument d'attribution des objectifs aux différentes places de travail**

L'ensemble des objectifs détaillés tels qu'ils figurent dans le chapitre consacré au catalogue des objectifs de formation est également disponible sous forme de fichier Excel sur Internet, à l'adresse [www.swissbanking.org](http://www.swissbanking.org) (sous Formation – Formation commerciale de base).

---

### 3. Annexes

#### Exemples de programme de formation bancaire et de plan individuel de formation

Les exemples de programme de formation bancaire et de plan individuel de formation présentés ci-après ont pour but de montrer comment dispenser une formation commerciale complète. Les personnes en formation doivent bénéficier d'un aperçu aussi vaste que possible des processus de travail de l'entreprise, savoir identifier les problématiques liées aux interfaces et apprendre à penser de manière globale. Notre exemple offre une formation dans les domaines de la banque suivants:

- Prestations de base  
(12 mois au total)
  - Trafic des paiements Suisse / étranger
  - Guichet back-office et front
  - Comptabilité / techniques quantitatives de gestion
  - Ressources humaines / formation
  
- Finance  
(12 mois au total)
  - Conseil en placement
  - Gestion de fortune
  - Back-office
  
- Domaine commercial  
(12 mois au total)
  - Clientèle privée
  - Clientèle commerciale
  - Unité de crédits

**Banque XY, Genève**

**Programme de formation**  
de Roland Ducret

**Apprentissage**  
d'août 2009 à août 2012

**Prestations de base**

<b>Domaine de travail</b>	<b>Termes</b> <i>(italique = spécifique à la banque)</i>	<b>Objectif général</b> <small>(et objectifs détaillés s'y rapportant)</small>	<b>Responsible</b>
Trafic des paiements	<i>Catégories de banques / communautés d'intérêts</i>	1.7.3	Helga Pfister
	<i>Trafic des paiements</i>	1.7.5	Helga Pfister
	Comprendre les processus de l'entreprise	1.6.1	Helga Pfister
	Trafic des paiements de l'entreprise	3.3.1	Helga Pfister
	Informations et protection des données	2.1.4	Helga Pfister
Guichet / back-office	<i>Convention de diligence / blanchiment d'argent</i>	1.7.2	Lea Legler
	<i>Comptes / produits d'épargne</i>	1.7.4	Lea Legler
	<i>Négoce des métaux précieux</i>	1.7.14	Lea Legler
	Traitement des données	2.4.2	Lea Legler
	Choix des moyens et formes de communication	2.1.1	Lea Legler
	Utilisation des technologies de l'information	2.1.3	Lea Legler
Guichet / front	Améliorer la qualité des service	1.2.1	Roland Meier
	Proposer des produits et services	1.2.2	Roland Meier
	Utilité additionnelle et produits de la concurrence	1.3.1	Roland Meier
	Tenir compte des objections des clients	1.3.2	Roland Meier
	Choix des moyens de communication	2.2.1	Roland Meier
	<i>Internetbanking / e-banking</i>	1.7.6	Roland Meier
Comptabilité / techniques quantitatives de gestion	<i>Bilan bancaire et compte de résultats</i>	3.4.3	Peter Müller
	<i>Loi sur les banques</i>	1.7.1	Peter Müller
	Tenue et bouclage d'une comptabilité	3.4.1	Peter Müller
	Utilisation adéquate de l'ordinateur	2.1.2	Peter Müller
	Sécurité des données	2.4.1	Peter Müller
	Conservation des données	2.4.3	Peter Müller
	Comptabilité financière et compte d'exploitation	3.4.2	Peter Müller
Ressources humaines / formation	Schéma directeur de l'entreprise	1.4.1	Peter Müller
	Réaliser les objectifs de l'entreprise	1.4.2	Peter Müller
	Utiliser les canaux d'information	1.5.1	Peter Müller
	Connaître les instruments de politique du personnel	3.3.5	Peter Müller
	Prendre des mesures écologiques	2.3.1	Peter Müller
	Evaluer des mesures écologiques	3.1.5	Peter Müller
	Ergonomie du poste de travail	2.3.2	Peter Müller

**Opérations financières et négoce**

<b>Domaine de travail</b>	<b>Termes (italique = spécifique à la banque)</b>	<b>Objectif général (et objectifs détaillés s'y rapportant)</b>	<b>Responsible</b>
Back-office	<i>Etude des papiers-valeurs</i>	1.7.10	Ruedi Vontobel
	<i>Emission</i>	1.7.11	Ruedi Vontobel
	Définir des processus de travail	2.2.2	Ruedi Vontobel
	Rédiger des documents adaptés à leur destinataire et utiliser la terminologie de la branche	2.5.1	Ruedi Vontobel
Conseil en placement	<i>Conseil à la clientèle</i>	1.7.16	Andi Mati
	<i>Traitement des ordres de bourse</i>	1.7.12	Andi Mati
	<i>Marché monétaire et devises</i>	1.7.13	Andi Mati
	Cerner les besoins des clients	1.1.2	Andi Mati
	Présentation et comportement vis-à-vis de la clientèle	1.1.3	Andi Mati
	Etablir des documents	2.2.3	Andi Mati
	Décrire le marché	3.3.6	Andi Mati
	Identifier les exigences auxquelles l'entreprise est soumise	3.3.7	Andi Mati
	Mener à bien des conversations téléphonique et des entretiens avec la clientèle	4.4.1	Andi Mati
	Vue d'ensemble de thèmes spécifiques à la branche	4.6.2	Andi Mati
Gestion de fortune	<i>Marchés financiers</i>	1.7.15	Reto Jost
	<i>Conjoncture et Banque nationale suisse</i>	3.1.6	Reto Jost
	<i>L'économie et les banques</i>	3.1.7	Reto Jost
	<i>Tendances et évolution de la branche</i>	3.1.8	Reto Jost
	Respect des principes éthiques	3.1.1	Reto Jost

**Affaires de crédits**

<b>Domaine de travail</b>	<b>Termes (italique = spécifique à la banque)</b>	<b>Objectif général (et objectifs détaillés s'y rapportant)</b>	<b>Responsible</b>
Clientèle privée	<i>Affaires de crédit de la clientèle privée</i>	1.7.7	André Merz
	Entretiens de conseil et de vente	1.1.1	André Merz
	Textes et documentation	4.3.1	André Merz
Clientèle commerciale	<i>Affaires de crédit de la clientèle commerciale</i>	1.7.8	André Merz
	Gestion de la qualité	1.4.3	André Merz
	Travail ciblé sur la réalisation d'objectifs	1.4.4	André Merz
	Processus permettant de fournir des prestations	3.3.8	André Merz
Unité de crédits	<i>Traitement des affaires de crédit</i>	1.7.9	Jan Huber
	Propos clairs	4.1.3	Jan Huber

## Plan individuel de formation

Pour que la personne en formation et l'entreprise dans laquelle elle travaille disposent d'une vue d'ensemble du déroulement de l'apprentissage, la personne en formation doit établir un plan individuel de formation indiquant le déroulement dans le temps des différentes phases de son apprentissage. Il importe que la personne en formation établisse elle-même ce plan individuel (selon les indications du premier cours interentreprises), car elle doit savoir ce que l'on attend d'elle pendant son apprentissage. Les données nécessaires sur la formation dépassant le cadre de l'entreprise lui seront fournies pendant le cours interentreprises et par l'école professionnelle. Le déroulement dans le temps des différentes phases de la formation au sein de l'entreprise sera planifié avec le formateur sur la base du programme de formation spécifique à l'entreprise.

Vous trouverez dans les pages suivantes un **exemple** de plan individuel de formation ainsi qu'une **grille à remplir** dans laquelle vous pourrez établir votre propre planification.

## Plan de formation individuel

Nom Roland Ducret

1<sup>ère</sup> année d'apprentissage Août 2009 à juillet 2010

	Août				Septembre				Octobre				Novembre				Décembre				Janvier				Février				Mars				Avril				Mai				Juin				Juillet																																							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																																				
<b>PRESTATIONS DE BASE</b>																																																																																				
Trafic des paiements																																																																																				
Guichet																																																																																				
Comptabilité																																																																																				
Ressources humaines																																																																																				
STA																																																																																				
Unités de formation																																																																																				
Cours de base																																																																																				
Cours interentreprises																																																																																				
Vacances																																																																																				

La personne en formation est dans l'entreprise.

La personne en formation n'est pas dans l'entreprise.

La personne en formation traite une UF.

STA









