

context

Le magazine des employés de commerce



Formation
Apprentissage dual
ou écoles de commerce?

Agent de voyage
Un métier qui a le monde à sa portée

E-commerce
Des possibilités assez limitées

Notre expertise
en formation professionnelle
au service de votre entreprise !



Formation

Retrouvez-nous au Forum Economique
du Nord Vaudois, le **5 septembre 2013**

Forum|Economique
du Nord Vaudois
Conférence | Réseautage | Repas d'affaires

www.fenv.ch

sec lausanne
Pour votre formation et votre avenir professionnel

www.seclausanne.ch

Editorial

Premier bilan intermédiaire



J'ai commencé ma carrière professionnelle voici 30 ans en me lançant dans un apprentissage d'employé de commerce. Depuis, rien n'a beaucoup changé: les employés de commerce devraient maîtriser les langues, bien rédiger les lettres et les courriels et savoir calculer avec exactitude. D'importantes mutations sont pourtant intervenues depuis, tout particulièrement dans les technologies. Chacun d'entre nous est interpellé par la complexité et la rapidité des questions qui se posent à un rythme accru. Alors qu'à mon époque, on attendait des jeunes ayant achevé leur apprentissage qu'ils effectuent avec sérieux les tâches qui leur étaient attribuées, on demande déjà aujourd'hui aux apprentis un haut degré d'autonomie dans leur travail.

Certaines choses n'ont pourtant pas beaucoup évolué: à l'époque comme aujourd'hui, l'apprentissage d'employé de commerce constitue de loin la filière de formation la plus importante de Suisse. Chaque année, elle est suivie par 11 000 jeunes. C'est grâce au pouvoir novateur de tous les acteurs de cette filière - employeurs, écoles et associations professionnelles - qu'elle a pu conserver son statut au fil des décennies, car ils ont réussi à maintenir les plans de formation au plus haut niveau. A ce titre, la SEC Suisse occupe un rôle majeur dans ce concert pour lui conserver son rang de formation de base qui est dans l'air du temps.

La dernière réforme de la formation commerciale de base remonte à une année. Il est temps de faire un premier bilan intermédiaire: comment les milieux concernés perçoivent-ils la modernisation de la formation? L'article principal de ce numéro de Contexte apporte des réponses à cette question.

Peter Kyburz

Directeur de la SEC Suisse
peter-kyburz@kvschweiz.ch

Sommaire

6 Formation commerciale

Comment les modifications et innovations entrées en vigueur en 2012 sont-elles perçues dans les écoles?



10 Agent de voyages

En Suisse, une personne sur onze travaille dans le secteur du tourisme. Malgré cela, les centres de formation initiale enregistrent un faible nombre de postulants.



12 Commerce électronique

Près d'un quart des Suisses est adepte des achats en ligne. Les possibilités de formation sont pourtant encore assez limitées.



16 Perfectionnement professionnel

La compétitivité des entreprises passe-t-elle par l'acquisition des connaissances? C'est à cette question que le prochain Forum économique du Nord vaudois s'attache à répondre.



18 Travail

Les Assises de l'employabilité permettront d'acquérir un large éventail d'outils en vue de réussir l'intégration des employés dans le monde du travail.



- 5 Actualités
- 13 Portraits d'instituts de formation
- 15 Panorama d'offres de cours
- 19 Justice en marche: Refus de protection contre les congés abusifs
- 20 Ceux qui font la SEC Suisse: Armin Spühler, ancien membre du comité
- 21 Nouvelles de la centrale
- 22 Nouvelles des sections

online shopping: simple, sûr, avantageux.



Avec la SEC Suisse,
vous achetez à des prix réduits dans plus de 100 shops online !

www.sec.shariando.ch



BILDUNG | FORMATION | BIEL | BIENNE



Nous sommes votre partenaire de formation pour l'économie

ECONOMIE ET COMPTABILITÉ

- Cours en comptabilité
- Comptable spécialisé-e - Agent-e fiduciaire spécialisé-e
edupool.ch/veb.ch/SEC Suisse

RESSOURCES HUMAINES

- Cours en ressources humaines
- Assistant-e en gestion du personnel avec certificat
SEC Suisse/HR Swiss
- Spécialiste en ressources humaines avec brevet fédéral

FORMATEURS / TRICES D'APPRENTI-E-S

- Formation pour formateurs/trices d'apprenti-e-s

FORMATION CONTINUE COMMERCIALE

- Diplôme de bureautique/de commerce
- Gérance immobilière CIB (cours bilingue)

LANGUES

- Allemand, Français, Anglais
- Centre d'examens de l'institut Goethe

BFB | Robert Walser Platz 9 | Place Robert Walser 9 | 2501 Biel-Bienne | Tel. 032 328 30 00 | www.bfb-bielbienne.ch

Quoi de neuf?

Pour les cadres responsables

L'EMBA du Leader-manager responsable est une formation en emploi qui s'étend sur quatre semestres. Focalisée sur le développement du savoir-être et du savoir-faire du manager, elle est conçue pour les porteurs de titres universitaires, HES ou équivalents, désirant approfondir leurs connaissances et compétences de leadership et en management. Une séance d'information sur cette filière se déroulera le 22 mai 2013 à Yverdon-les-Bains.
www.heig-vd.ch

Formation en finance durable à Genève

La Haute école de gestion de Genève, l'Université de Genève, Sustainable Finance Geneva et l'Institut supérieur de formation bancaire, proposent une formation composée de bases théoriques et d'outils pratiques. Les cours auront lieu en mai 2013 à Genève. Cette formation est destinée aux personnes intégrant la problématique de la durabilité dans le domaine de la finance. L'étudiant apprendra à connaître les jalons historiques, les principaux acteurs, le cadre réglementaire, les initiatives internationales, les pratiques innovantes, ainsi que les opportunités et les enjeux de la finance durable.

www.hesge.ch/heg

Bachelor en anglais à Genève

La Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO) propose pour la première fois en Suisse romande un Bachelor en International Business Management dispensé à Genève uniquement en anglais et reconnu par la Confédération et en Europe. Cette formation commencera en septembre 2013.

www.hesge.ch/heg

Mauro Moruzzi nommé ambassadeur

Chef de la division des relations internationales du secrétariat d'Etat à la formation (Sefri), à la recherche et à l'innovation, Mauro Moruzzi occupe ses fonctions à la tête des relations internationales du Sefri depuis le 1^{er} janvier 2013. Son titre d'ambassadeur lui permettra de négocier à pied d'égalité sur ces questions au plan international.

Ursula Renold nommée au KOF

L'ancienne directrice de l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT) a repris la direction du nouveau secteur de recherche appliquée au système éducatif au sein du Centre de recherches conjoncturelles (KOF) de l'EPFZ.

La formation des apprentis informaticiens réinventée

A partir de 2018, les premiers apprentis informaticiens formés selon le nouveau cursus basé sur la réforme de l'apprentissage en informatique seront mieux armés pour répondre aux besoins de l'économie. Ces modifications porteront sur les différentes options proposées, et la formation sera harmonisée sur l'ensemble de la Suisse. Les apprentis bénéficieront de ces changements à partir de 2014, date à laquelle ils seront appliqués dans les entreprises et les instituts de formation.

Cette réforme fait l'unanimité au sein des entreprises, révèle une enquête réalisée par l'association ICT Switzerland. La réforme prévoit trois cursus différents, en l'occurrence le développement d'application, l'informatique de gestion et la technique des systèmes. Les formations de



Dès 2014, les apprentis qui commenceront un apprentissage d'informaticien suivront un cursus mieux adapté.

généraliste et d'assistance devraient disparaître, alors que celle d'informaticien de gestion correspondra à l'actuelle formation de généraliste.

Journée de l'apprentissage

La cinquième journée intercantonale de l'apprentissage se tiendra le mercredi 15 mai. Elle mettra l'accent sur les différents aspects de la formation professionnelle, la recherche de places, ainsi que la promotion de l'apprentissage. Quinze cantons (dont BE, FR, GE, JU, NE, VD, VS) et la Principauté du Liechtenstein, ainsi que le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation soutiennent

cette journée. Sous le slogan «La formation professionnelle: une chance à saisir», les cantons et les radios locales associés à l'opération entendent sensibiliser les entreprises, les jeunes et leurs parents au potentiel que recèle la formation professionnelle. Un des objectifs de cette journée est d'inciter les entreprises à créer de nouvelles places d'apprentissage.

radiotag.ch

L'inadéquation des compétences

Plusieurs économies développées voient se multiplier les offres d'emploi à pourvoir, mais leurs taux de chômage ne reculent pas pour autant. Ils sont parfois même orientés à la hausse, car beaucoup des travailleurs ayant perdu leur emploi à cause de la crise ne possèdent pas les qualifications qu'exige le marché du travail. «Ces décalages de compétences

signifient que les demandeurs d'emploi ont besoin de plus de temps pour trouver un nouvel emploi. Cette situation alimente le chômage de longue durée», constate Theo Sparreboom, économiste du travail, l'un des auteurs des Tendances mondiales de l'emploi 2013 publiées par l'OIT.

www.ilo.org

Révision de la loi fédérale sur les marchés publics

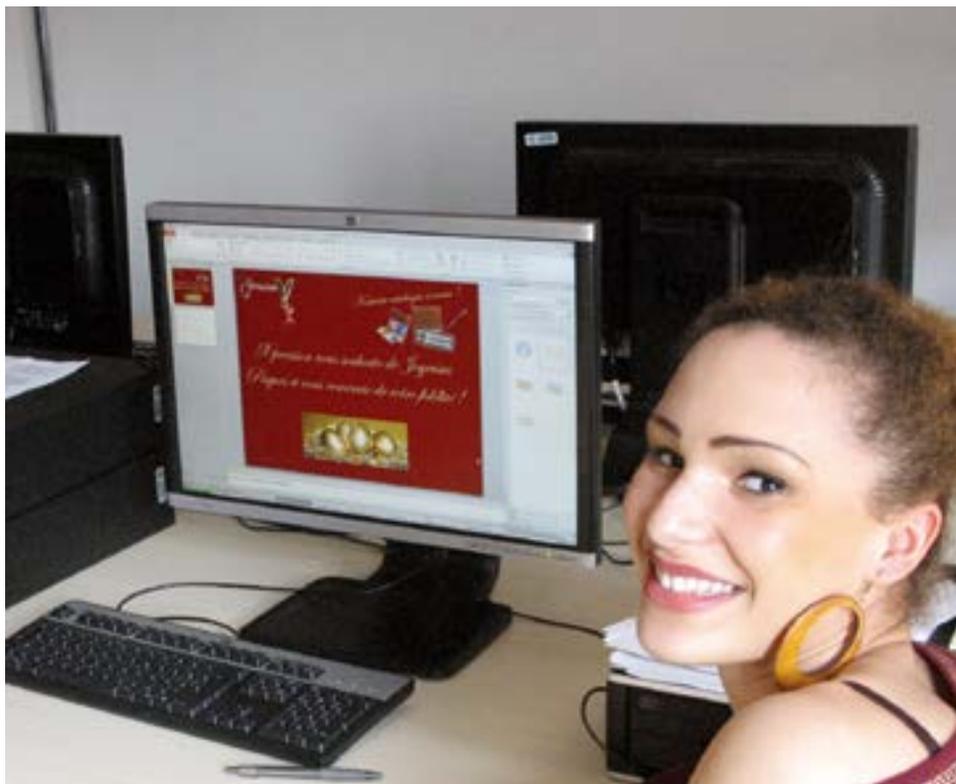
L'initiative parlementaire déposée par le conseiller national Ruedi Lustenberger vise à ce que la formation professionnelle initiale constitue un critère pour l'adjudication des marchés publics. La Commission de l'économie et des redevances du Conseil national a adopté un avant-projet de révision de la loi fédérale sur les marchés publics allant dans ce sens. Dans une

prise de position qu'elle vient de faire parvenir au Conseil fédéral, la SEC Suisse salue cette proposition, car elle revalorise la formation professionnelle duale dans un contexte où les entreprises rechignent à investir dans la formation de leurs futurs employés et relèguent cette tâche aux pouvoirs publics, et finalement aux citoyens.

Comment les changements sont-ils vécus sur le terrain?

Le nouveau plan de formation de l'apprentissage de commerce est entré en vigueur au début de 2012. Comment les modifications et innovations que cela entraîne sont-elles perçues dans les écoles?

Pierre-Henri Badel



Désormais obligatoires, les stages pratiques effectués au sein des entreprises d'entraînement, comme ici à Genève, permettent à la formation commerciale de base en milieu scolaire de s'adapter aux besoins des entreprises.

Photo: Pierre-Henri Badel

La nouvelle ordonnance sur la formation initiale d'employé de commerce légalise en fait une unification de la formation initiale entre l'apprentissage dual et la filière des écoles de commerce publiques et privées. Pour certains, ce principe paraît éminemment discutable, car il met sur un pied d'égalité un enseignement très axé sur la pratique (l'apprentissage) qui dure trois ans et celui qui est essentiellement dispensé en milieu scolaire sur une durée identique. Ce n'est qu'au terme de quatre ans passés sur les bancs d'une école de commerce que ces établissements se différencient fondamentalement en offrant la possibilité de passer les examens pour obtenir une maturité professionnelle. En tant qu'observateur extérieur, on aurait pu penser

que les écoles de commerce auraient été assimilées à des écoles de niveau ES. Or, on a l'impression que l'on assiste à une régression du statut des écoles de commerce. Mais est-ce vraiment le cas?

Les écoles de commerce doivent se reprofiler

Certains pourraient le croire, d'autant plus que la nouvelle ordonnance offre aussi la possibilité aux apprentis de se présenter aux examens de maturité professionnelle au bout de trois ans. Cela correspond à une sensible revalorisation de l'apprentissage dual. «L'essentiel de cette revalorisation avait déjà été effectué lors de la réforme de 2003», note Yves Forestier, directeur pédagogique à l'École professionnelle commerciale de Lausanne (EPCL).

«Pour ce qui est de la possibilité de se présenter aux examens de maturité professionnelle en trois ans pour les apprentis, celle-ci reste très marginale, car seuls 10% des effectifs en profitent», précise-t-il. Pour arriver à acquérir les connaissances nécessaires pour réussir l'examen, il y a en fait plus de jours d'enseignement scolaire pendant l'apprentissage. «Cela correspond à une très forte charge, avec des horaires de travail qui atteignent 50 heures par semaine, et sans profiter des vacances habituellement de mise dans le monde scolaire.» Rares sont donc ceux qui ne craquent pas en route et doivent au moins se résigner à prolonger leur formation sur une année supplémentaire pour accéder au Saint Graal.

Désormais tous à la même enseigne

Même si les écoles de commerce publiques ou privées sont assujetties à un plan de formation spécifique, la nouvelle ordonnance engendre une unification ou tout au moins une harmonisation entre la formation commerciale initiale duale et la filière des écoles de commerce publiques et privées. Au sein de ces deux dernières, la formation à la pratique professionnelle est composée de parties pratiques intégrées (PPI), d'un enseignement orienté sur les problèmes (EOP), de stages en entreprise et de cours interentreprises (CI) qui sont organisés pendant le stage.

Ces changements officialisent au plan fédéral l'obligation, pour l'ensemble des élèves des écoles de commerce, de suivre des stages en entreprise et de participer à des cours interentreprises. Par ailleurs, pour les apprentis, les matières enseignées dans les trois lieux de formation (école, entreprise et cours interentreprises) sont harmonisées.

Les travaux effectués par les apprentis au sein des entreprises formatrices et durant les cours interentreprises peuvent être étayés par des connaissances acquises au sein des écoles professionnelles.



Le nouvel Espace entreprise centralisé de Genève.

Photo: Pierre-Henri Badel

Une plus forte emprise de la centralisation

La tendance à la centralisation est aussi perceptible au niveau de la partie scolaire de l'apprentissage dual. D'une part, les examens des matières entrant dans la catégorie de l'information, la communication et l'administration sont organisés de manière centralisée. D'autre part, les examens, deux partiels en économie et sociétés, sont désormais regroupés en un seul examen centralisé.

Cette centralisation apporte une harmonisation en ce qui concerne la formation en entreprise et en milieu scolaire. C'est ainsi que le nombre de cours interentreprises est désormais limité à 16 contre 12, comme cela était déjà le cas jusqu'ici pour la formation duale.

Dans les écoles de commerce, la formation revisitée bouscule certaines habitudes chez les enseignants qui n'étaient pas en prise avec la réalité de l'économie et qui devront réorganiser leurs cours en conséquence.

Une plus large place doit en effet être accordée à des travaux interdisciplinaires plus axés sur l'économie. Par exemple, l'apprentissage des langues ne se fera pas en étudiant des méthodes classiques, mais dans le contexte d'autres disciplines, telles que la comptabilité ou le droit.

Des transferts de profils plus nombreux à prévoir

Concrètement, pour les apprentis comme pour les élèves des écoles de commerce, le changement est perceptible en ce qui concerne les conditions de promotion. «Les apprentis de la filière E ne pourront

LES PROFILS B ET E NE SE DISTINGUENT PLUS QU'AU NIVEAU SCOLAIRE

Les objectifs de l'enseignement sont identiques dans le cadre de la formation en entreprise et dans les cours interentreprises (même profil professionnel, même plan de formation).

Les employés de commerce profil B acquièrent des compétences plus poussées en information, communication et administration.

Les employés de commerce profil E apprennent une deuxième langue étrangère et acquièrent davantage de

connaissances dans les disciplines de l'économie et de la société.

Les deux profils comportent 1800 périodes d'enseignement (auparavant 1700 pour le profil B).

Le changement de profil est régi par un règlement de promotion.

La dénomination professionnelle dans le certificat fédéral de capacité est la même pour les deux profils: «Employée/ Employé de commerce CFC». Le relevé de notes précise la différence de profil.

avoir qu'un point en dessous de la moyenne», relève Yves Forestier. «A Noël, il va donc y avoir beaucoup d'apprentis qui devront passer du profil E au profil B», craint-il. C'est pour anticiper ce phénomène qu'en début d'année scolaire, l'EPCL a ouvert quelques classes de plus que nécessaire pour le profil B en vue d'accueillir ces élèves à ce moment-là.

«Dès 2014, il y aura simplification des objectifs et les notes seront décernées semestriellement, et plus annuellement», acquiesce Frédéric Ottesen, chargé de mission à la Direction générale de l'enseignement secondaire postobligatoire du canton, et futur directeur du Centre de pratique commerciale de la Cité de Calvin. «En effet, si un élève réalise de

bonnes notes au premier semestre et des mauvaises au second, les premières compenseront les résultats du second et l'élève sera peut-être promu au degré supérieur, alors qu'en réalité il n'aura pas acquis le niveau indispensable de connaissances pour poursuivre sa formation dans de bonnes conditions», relève-t-il.

De son côté, Yves Forestier constate avec beaucoup de soulagement que les cours interentreprises ne pourront plus, comme c'était le cas jusqu'ici, s'incruster au sein de périodes scolaires, ce qui déstabilisait les apprentis qui perdaient ainsi des journées de cours et devaient les rattraper entre-deux. Cette solution constituait un casse-tête pour les écoles qui étaient condamnées à multiplier les sessions de rat-



Alexandre Kovacs, directeur d'Espace entreprise centralisé de Genève:
«Pas moins de 90% de nos formateurs viennent des milieux professionnels».

Photo: Pierre-Henri Badel

Nos formations professionnelles

- **Assistant-e en gestion du personnel avec certificat**

La réussite de cette formation vous permet de vous présenter à l'examen professionnel pour l'obtention du brevet fédéral de spécialiste en gestion du personnel

- **Comptable pour PME avec diplôme**

Dans cette formation, vous acquérez des connaissances approfondies en comptabilité financière et en comptabilité d'exploitation

- **Gestion de projets avec diplôme**

Au terme de cette formation vous pouvez passer l'examen externe IPMA-Level D (International Project Management Association)

- **Management avec certificat ASFC**

Acquérir des compétences en économie d'entreprise, certifiées par l'Association suisse de Formation des cadres

- **ECDL Expert**

Formation diplômante de niveau avancé pour les programmes Excel, Word et Powerpoint

- **Desktop Publisher**

Cette formation à diplôme donne accès au monde de la création visuelle avec Photoshop, Illustrator et InDesign

- **WebDesigner avec diplôme**

Après cette formation vous serez capable de développer des sites construits selon les standards du Web et d'assurer la maintenance et la mise à jour des sites Web professionnels

Renseignements complémentaires auprès du secrétariat des Ecoles-clubs ou sur www.ecole-club.ch

Neuchâtel • Tél 058 568 83 50 / La Chaux-de-Fonds • Tél 058 568 84 00

Fribourg • Tél 058 568 82 75 / Bulle • Tél 058 568 83 25

école-club

MIGROS



DOCTORAT
DOCTORAT EN
ADMINISTRATION PUBLIQUE

MPA
MASTER OF
PUBLIC ADMINISTRATION

iMPA
INTERNATIONAL MASTER OF
PUBLIC ADMINISTRATION

Master PMP
MASTER OF ARTS IN PUBLIC
MANAGEMENT AND POLICY

CEMAP
CERTIFICAT EXÉCUTIF
EN MANAGEMENT
ET ACTION PUBLIQUE

SSC
SÉMINAIRE POUR
SPÉCIALISTES ET CADRES



Institut de hautes études en administration publique
Swiss Graduate School of Public Administration

L'Université pour le service public

Quartier UNIL Mouline – CH-1015 – Lausanne
T : +41(0)21 557 40 00 – idheap@idheap.unil.ch

www.idheap.ch/diplomes





Frédéric Ottesen: «Durant leur stage, les élèves des filières E, B et M seront mélangés et devront collaborer.»

Photo: Pierre-Henri Badel

trapage durant les cours. «Cela nous compliquait passablement l'existence», admet bien volontiers Yves Forestier.

Une notable évolution, mais finalement pas de révolution majeure

«Avec cette nouvelle ordonnance, nous avons dû refaire notre programme, mais au niveau du contenu école, cela ne représente pas une révolution», souligne Yves Forestier. De son côté, René Mercier, directeur de l'École professionnelle commerciale du Centre de perfectionnement du littoral neuchâtois (CPLN), souligne que la nouvelle ordonnance présente

tion avec le reste du monde du travail. «Je trouve ces changements très positifs; ils répondent à ma vision de la formation», résume René Mercier.

Dans le canton du Valais, les écoles privées et les écoles de commerce ont été placées par le Service de l'enseignement cantonal sous la responsabilité de la Communauté d'intérêt pour la formation commerciale de base (CICF-Valais), créée en 2002, pour ce qui est du suivi, de l'organisation et de l'évaluation des éléments dits «entreprise».

La planification cantonale prévoit une intervention dans les écoles dès la

«A Noël, il y aura beaucoup de changements de profils», prédit Yves Forestier, directeur pédagogique de l'EPCL.

l'avantage de mettre l'accent sur l'interdisciplinarité. «Le nouveau module *Approfondir et relier* a comme vocation de mettre en relation différentes branches, par exemple l'informatique et le français ou l'allemand» note-t-il. Cela revient à décloisonner les matières et à ne plus les considérer comme des disciplines qui ont leur propre vie en cycle fermé, sans rela-

deuxième année, avec des parties pratiques intégrées (PPI) durant cette année, des cours interentreprises de deux jours en fin de deuxième année (avec une unité de formation évaluée comptant pour la note finale de l'expérience) ainsi que deux jours en cours de troisième année. A cela s'ajoutent deux cours interentreprises de trois jours durant le stage avec une unité de

formation évaluée comptant pour la note finale d'expérience, plus deux situations de travail et d'apprentissage (STA) dans les entreprises où s'effectuent les stages.

L'exception genevoise comme bouillon de culture

A Genève, moins d'un tiers des apprentis de commerce suivent une formation duale en entreprise. Sur les 4000 jeunes formés chaque année dans les métiers du commerce, 2800 effectuent une formation à plein-temps. Comme toutes les écoles de commerce doivent désormais proposer des stages en entreprise, l'Etat a donc créé un centre de pratique commerciale appelé Espace entreprise centralisé qu'il gère lui-même. Les premiers élèves de la filière à plein-temps y ont commencé leur stage en juin 2012.

Ce centre essaye de reproduire le plus fidèlement possible ce qui se déroule dans une entreprise réelle. Il est articulé autour de six entreprises fictives de pratique commerciale qui sont reliées aux autres participantes du réseau suisse Helvartis. Installées dans un seul bâtiment, elles se présentent comme autant de départements d'une société, avec ses services généraux, tels que la réception, les ressources humaines, les achats, le département de communication et sa chambre de commerce junior. Cette dernière organise des événements promotionnels spécifiques permettant de faire connaître le centre dans le cadre de manifestations spécifiques. Les stagiaires des différents degrés se relayent dans les différents postes des départements à tour de rôle.

Les maîtres de stages sont aussi là pour que tout se déroule dans les meilleures conditions, car la transition entre le monde scolaire et la vie en entreprise (même fictive) est parfois très rude. A peine installé, le centre subit déjà les premiers remodelages, non pas tellement à cause du changement législatif, car largement anticipé, mais pour que les stagiaires soient encore mieux en phase avec la réalité des entreprises. «L'année prochaine, nous allons modifier toute l'organisation du centre», nous dévoile Alexandre Kovacs, directeur d'Espace entreprise centralisé. «Nous allons casser la barrière qui subsiste entre les degrés et réorienter tout l'espace par métiers. Chacun des six étages aura sa spécificité.»

Les changements prévus pour l'année prochaine vont pourtant encore bien au-delà. «Au sein du centre, les élèves des profils B, E et M seront mélangés», précise de son côté Frédéric Ottesen.

CE QUI CHANGE DANS LA FORMATION EN ENTREPRISE

La partie entreprise du plan de formation peut prévoir une structure plus souple dans les différentes disciplines. La matière enseignée peut être réactualisée plus rapidement et les plans de for-

mation mieux adaptés aux conditions de travail que l'on rencontre dans les entreprises. Le tronc commun de la partie entreprise est supprimé.

Un métier qui a le monde à sa portée

En Suisse, une personne sur onze travaille dans le secteur du tourisme, et dans le canton du Valais, une sur trois. Malgré cela, les centres qui dispensent une formation initiale d'agent de voyages enregistrent un nombre relativement faible de postulants.

Anna Aznaour*



L'attrait des horizons lointains est toujours alléchant pour ceux qui se lancent dans les métiers du voyage.

Photo: Pierre-Henri Badel

Le cliché de l'agent de voyages dont le travail consiste à sillonner le monde est celui que beaucoup de jeunes se font du métier qu'ils considèrent comme assez décontracté avant d'y mettre les pieds. En réalité, le quotidien de ces professionnels est surtout rythmé par des tâches administratives réalisées dans un bureau au profit d'une clientèle qui, elle, va voyager aux quatre coins de la planète.

Un haut niveau de compétences requis

L'intérêt pour les voyages, la capacité d'écoute et le sens de l'organisation sont les prérequis essentiels pour quiconque souhaite exercer le métier d'agent de voyages. A cela s'ajoutent les compétences linguistiques et informatiques indispensables dans l'exercice de cette profession axée sur la maîtrise de bases de données complexes pour réserver billets d'avion, chambres d'hôtel, voitures de location, etc. pour une clientèle très diversifiée.

Etablir et régler, comme sur une partition de musique, les modalités d'un dépla-

cement ou d'un séjour est un art qui, en Suisse romande, s'apprend dans six centres de formation. La durée des cursus varie entre six mois et trois ans avec un coût qui diffère d'une école à l'autre et s'adresse aux

titulaires d'un CFC d'employé de commerce, d'une maturité ou d'un titre jugé équivalent.

En plus de cette voie de formation, un certain nombre d'écoles privées offrent aussi des cursus dans ce domaine, mais qui n'offrent la plupart du temps que des titres propres à leurs établissements, ou des formations supérieures, plus longues et plus onéreuses, débouchant sur des diplômes d'écoles supérieures.

De nombreux débouchés

Les matières enseignées dans ces instituts de formation englobent la géographie et

QUELQUES LIENS UTILES

Association internationale du transport aérien (IATA), www.iata.org
 Calculateur de salaire de l'Union syndicale suisse, www.lohn-sgb.ch
 Fédération suisse des agences de voyages (FSAV), www.srv.ch
 Fédération universelle des associations d'agences de voyages (FUAAV), www.uftaa.org
 Calculateur de salaires:
www.salarium-suisse.bfs.admin.ch
 Travel Inside:
www.travelinside.ch/travelinside/fr

la planification de voyages, le fonctionnement des voyagistes, la billetterie et la tarification, la législation sur le trafic aérien, les formalités de voyage, le système de réservation Galileo, etc. Le diplôme de l'IATA est reconnu dans le monde entier.

Selon Beat Knecht, responsable de la formation au siège de la Fédération suisse des agences de voyages (FSAV), plus de 200 places d'apprentissage

Plus de 200 places d'apprentissage d'agents de voyages sont disponibles chaque année en Suisse

d'agents de voyages sont disponibles chaque année en Suisse auprès des entreprises formatrices, en l'occurrence Kuoni, Hotelplan, Login/agences de voyages CFF, TUI Suisse, HRG et Knecht Voyages. En plus des agences de voyages, d'autres débouchés, principalement au sein de complexes hôteliers de vacances (programme d'excursions), chez les voyagistes (organisation de voyages, repérage des lieux), les compagnies aériennes et dans les offices de tourisme, sont proposés aux agents de voyages diplômés.



Au stand du Groupement des agences de voyages de Genève (GAVG) à la Cité des métiers 2012 de Genève. De gauche à droite: Ophélie Benand, Emile Balsiger, Kurt Wipraechtger et Stéphane Jaye

Photo: Anna Aznaour

ne va pas finir dans les hautes sphères dirigeantes d'une multinationale. Le monde de l'entreprise, comme la société toute entière, est organisé en pyramide. Si les places au sommet de la hiérarchie du métier ne sont pas nombreuses, il est néanmoins toujours possible d'y accéder, note Kurt Wipraechtger, ancien apprenti et actuel président du Groupement des agences de voyages de Genève. «Beaucoup d'entre nous font aujourd'hui appel à internet pour choisir et acheter leurs voyages et cela marche à merveille tant qu'il n'y a pas d'imprévus désagréables. Cela dit, quand nous rencontrons des difficultés, nous recherchons tous un interlocuteur qui soit prêt à nous aider, alors que la technologie reste de marbre face à notre désarroi. L'avènement d'internet a modifié l'exercice de la profession d'agent de voyages, mais pas son utilité, qui demeure intacte dans un monde de plus en plus imprévisible.

Privilèges et désavantages du métier

La possibilité de voyager avec des tarifs préférentiels réservés à la profession ainsi que celle de trouver du travail n'importe où dans le monde grâce au diplôme IATA sont les privilèges du métier d'agent de voyages. Quant aux désavantages, ils font surtout référence à une faible rémunéra-

tion, environ 3500 francs à l'issue de leur apprentissage, au regard des compétences requises pour exercer ce métier. Le salaire évolue cependant avec les années d'expérience, le type d'agence et les nouvelles responsabilités confiées.

«Le fait de commencer sa carrière avec un apprentissage ne veut pas dire que l'on

*Anna Aznaour, journaliste spécialisée AJS, anna@aznaour.com

Les formations d'agent de voyages en Suisse Romande

Ecole	Durée d'études	Coût	Diplôme obtenu
Académie de langues et de commerce 118, rue du Rhône 1204 Genève Tél. 022 731 77 56 www.academy-geneva.ch	10 mois	CHF 5695.- Possibilité d'obtenir une aide financière octroyée par l'Etat (Chèques annuels de formation CAF 957) www.geneve.ch/caf	Diplôme d'agent de voyages IATA-FUAAV*
Ecole Club Migros 5, rue du Prince 1204 Genève Tél. 022 319 61 61 www.ecole-club.ch	de 6 mois à une année	CHF 5200.- Possibilité d'obtenir une aide financière octroyée par l'Etat (Chèques annuels de formation CAF 957) www.geneve.ch/caf	Diplôme d'agent de voyages IATA-FUAAV*
Ecole internationale Tunon 2, rue Adrien-Vallin 1201 Genève Tél. 022 732 83 20 www.ecole-tunon.com	2 ans avec 3 mois de stage en agence fourni par l'école	CHF 15 000.- par année	Diplôme européen de compétence professionnelle en tourisme et hôtellerie (DECP), Master européen
Ecole Lejeune 19, rue du XXXI décembre 1207 Genève Tél. 022 735 75 22 www.ecole-lejeune.ch	6 mois (cours du soir)	CHF 5200.-	Diplôme d'agent de voyages IATA-FUAAV*
Ecole Athena 10 rue des Terreaux 1003 Lausanne Tél. 021 323 22 84 www.athenaschool.com	Formation sur trois trimestres de 10 à 12 semaines chacun	CHF 3850.- par trimestre + CHF 665.- pour l'immatriculation IATA + CHF 350 pour supports de cours	Diplôme d'agent de voyages IATA-FUAAV*
Ecole internationale de tourisme (EIT) Av. Benjamin-Constant 1 1003 Lausanne Tél. 021 331 26 10 www.eit-lausanne.ch	3 ans, dont une année de stage	CHF 8 700.- par semestre d'école (x4)	Diplôme fédéral de gestionnaire en tourisme niveau ES (Ecole supérieure)
Haute école de gestion et de tourisme Rte de la Plaine 2 3960 Sierre Tél. 027 606 89 11 www.tourisme.hevs.ch	1 an 3 ans	CHF 6 950.- pour les cinq modules CHF 1 550.- par année	Assistant en tourisme avec brevet fédéral Bachelor of sciences HES-SO en tourisme

*IATA (Association internationale du transport aérien), FUAAV (Fédération universelle des Associations d'agences de voyages)

Les métiers exigent de nouvelles compétences

L'essor de la vente par internet se confirme chaque année un peu plus. Près d'un quart des Suisses est adepte des achats en ligne. Les possibilités de formation sont pourtant encore assez limitées.

Claude Duval



Les achats en ligne sont toujours plus prisés des consommateurs suisses.

Les Suisses sont de véritables accros des achats sur internet. Selon une enquête réalisée en 2013 par le cabinet de consulting Pricewaterhouse Cooper, 24% des personnes interrogées reconnaissent avoir effectué au moins un achat par semaine sur la Toile mondiale. Et seules 6% avouent ne jamais s'y être adonnées. Cet engouement pour les planches sur le

les lacunes qui existent dans la formation aux métiers du commerce électronique. Il existe bien une formation menant à un certificat de formation continue universitaire en e-business et e-communication dispensée dans le cadre de l'Université de Genève, qui aborde la question de l'e-commerce dans l'un des quatre modules de sa filière. Mais à part cela, les cursus spécialisés dans ce domaine ne sont pas légion. La plupart du temps, ils sont intégrés à une filière qui aborde cette question de manière plus globale dans le cas d'une filière en communication ou en marketing électronique.

L'économie numérique est très morcelée

Yves Goumaz, directeur des cours du Sawi, le reconnaît: «Nous organisons un cours de web project manager qui aborde ces questions par la bande. Certaines heures sur l'e-commerce sont aussi intégrées à d'autres formations de vente et de commerce.»

Emigrer pour se former

De son côté, Francis Kahn, créateur de la Geneva Business School, avait envisagé de créer un cursus dans ce domaine, mais il s'était heurté à la difficulté de trouver des enseignants de qualité. Les étudiants qui sont intéressés par ces matières sont condamnés à s'approcher d'écoles étrangères. Il existe en particulier en France plusieurs écoles qui se sont ouvertes à Paris, Bordeaux et Roubaix. L'École supérieure de commerce d'économie numérique (ESCE) de Bordeaux propose trois BTS, trois bachelors et un MBA dans différentes spécialités de l'économie numérique.

Pour en savoir plus:

www.unige.ch
www.esm.ch
www.sawi.com

LE CONTENU DES COURS D'E-COMMERCE

Les formations spécialisées dans l'e-commerce devraient englober les matières suivantes:

- Stratégies et approches du phénomène de la vente en ligne
- Conception fonctionnelle et visuelle des sites internet
- Outils de création des boutiques en ligne
- Programmation des sites marchands
- Interfaces entre les sites de vente et la gestion commerciale
- Techniques de référencement des sites web
- Stratégies et approches du phénomène de la vente en ligne
- Négociation des contrats d'approvisionnement
- Gestion des partenariats e-commerciaux
- Logistique
- Utilisation des réseaux sociaux comme outil de marketing

La Suisse pourrait faire valoir sa carte du sérieux, de la confiance et de la sécurité pour développer un modèle d'économie en ligne performant.

web ne désarme pas. Le site en ligne LeShop – le plus ancien de Suisse – a vu le nombre de ses nouveaux clients augmenter de 15% entre 2011 et 2012.

Des lacunes dans la formation

La vague des consommateurs suisses adeptes des achats à distance a des répercussions sur le nombre de nouvelles échoppes électroniques. «Nous développons des solutions d'e-commerce depuis douze ans déjà, évoque Yannick Guerda, directeur et fondateur de la société Artinat de Delémont. C'est le gros boom depuis le milieu de l'année 2012», précise-t-il.

Dans un pays pareillement attiré par ce phénomène, il faut pourtant regretter

Son avis est corroboré par celui de Yannick Guerda. «Des cours d'e-commerce sont dispensés dans le cadre de certaines formations de type SIZ, de chef de projet ou de marketing.» Il n'existe rien dans ce domaine, mais il reconnaît qu'il s'avère difficile qu'une seule personne maîtrise tous les aspects de la conception, de la création et du développement de plateformes d'e-commerce. «Les systèmes B2C de commerce électronique sont assez faciles à réaliser, mais il en va tout autrement des solutions B2B pour lesquelles il faut réaliser des connecteurs avec les systèmes ERP ou CMS, relève-t-il. Les écoles ont beaucoup de peine à réagir rapidement à l'évolution des technologies.»

CIP

Centre interrégional
de perfectionnement
Centre de formation pour adultes
Chemin des Lovières 13
2720 Tramelan
Tél. 032 486 06 06
Fax 032 486 06 07
cip@cip-tramelan.ch
www.cip-tramelan.ch

Présentation générale

Dans le domaine tertiaire, le CIP propose un cursus de formations pratiques pour adultes en rapport avec l'organisation et le management d'entreprise. Il offre également une formation de coach et des séminaires de développement personnel. L'ensemble des compétences de bureau ainsi qu'une approche contemporaine des outils d'information et de communication font aussi partie de ses prestations.

Le CIP est encore une référence pour la formation technique en horlogerie et mécanique.

En parallèle aux activités de formation, le CIP offre une infrastructure et un équipement riches et diversifiés avec des salles de séminaire, un auditorium, une médiathèque, une halle de sport, un restaurant et un hôtel 3 étoiles.

Offre et durée des cours

Le CIP intervient pour les particuliers et les entreprises. Pour découvrir notre offre de formation, consultez notre site internet ou contactez-nous par téléphone pour vos demandes ciblées.

Méthode de formation

Nos méthodes de formation sont adaptées à chaque situation particulière. Nous privilégions toutefois de manière importante la notion de transfert des connaissances ou compétences acquises, que ce soit dans le contexte professionnel ou privé.

Spécificités de la formation

Le CIP emploie ou collabore uniquement avec des formateurs d'adultes avérés. Il bénéficie de partenariats privilégiés lui permettant de fonctionner comme laboratoire d'idées.

Ecole technique – Ecole des métiers de Lausanne

Rue de Sébeillon 12
1004 Lausanne
Tél. 021 316 77 77
Fax 021 316 77 00
secretariat.etml@vd.ch
www.etml-es.ch

Présentation générale

La formation d'informaticien-ne de gestion ES a été créée en 1987, avec l'appui des milieux économiques et du Canton de Vaud. Elle est une filière de l'Ecole supérieure de l'Ecole technique – Ecole des métiers de Lausanne. Le diplôme délivré est reconnu par la Confédération suisse comme diplôme ES d'informaticien-ne de gestion.

Offre et durée des cours

La formation se déroule à pleintemps, sur deux années, à Lausanne. Un travail de diplôme est réalisé en fin de 2^e année.

Les titulaires d'un diplôme d'une école de commerce, d'un CFC d'employé-e de commerce, d'informaticien-ne ou de médiamaticien-ne sont admis sans examen.

Méthode de formation

Les cours sont organisés en modules et concernent les domaines de l'informatique, de la gestion d'entreprise et de la culture générale. Pour obtenir le diplôme final, l'ensemble des modules doivent être acquis, le certificat de niveau B1 de langue anglaise obtenu et le travail de diplôme réussi. Dans tous les cours, une place importante est consacrée aux exercices pratiques.

Au terme de la 1^{re} année, les étudiant-e-s effectuent un stage de 12 semaines en entreprises.

En 2^e année, les étudiant-e-s réalisent plusieurs projets dans les domaines de la gestion d'entreprise et du développement d'applications informatiques.

La formation est assurée par des professeurs expérimentés ayant bénéficié de formations pédagogiques

Spécificités de la formation

Cette formation supérieure est une bonne opportunité pour des employé-e-s de commerce d'orienter leur carrière avec une solide formation en informatique.

En 1^{re} année, les étudiant-e-s employé-e-s de commerce suivent

une formation de base en informatique et les informaticien-ne-s, des cours de comptabilité de base pour une mise à niveau. En 2^e année, tous les cours sont communs.

L'enseignement est orienté vers l'informatique de gestion et concerne toutes les fonctions qui permettent à une entreprise d'accroître son efficacité, sa qualité et sa visibilité par l'utilisation de l'informatique.

L'informaticien-ne de gestion développe et exploite des systèmes informatiques destinés à la gestion, assure leur maintenance et leur commercialisation.

Il ou elle travaille dans trois principaux types d'entreprises: les sociétés de services en informatique, les entreprises utilisatrices ou réalisatrices d'équipements informatisés. Il ou elle est amenée à exercer dans divers domaines, comme l'informatique de PME, les industries de transformation, les transports ou la santé. Il ou elle est capable de satisfaire les besoins du demandeur, de respecter les délais et les coûts, de respecter des critères de qualité et de communiquer, notamment en anglais, avec les différents services et les utilisateurs finaux.

Le métier d'informaticien-ne de gestion est accessible aussi bien aux femmes qu'aux hommes et les aspects humains sont très importants pour la réalisation de projets.

Les étudiant-e-s acquièrent par cette formation une double compétence en informatique et en gestion d'entreprise ce qui leur donne des compétences très recherchées par les entreprises.

Perform

Perfectionnement professionnel
et formation continue
Rue Roger-de-Guimps 41
Case postale 323
1401 Yverdon-les-Bains
Tél. 024 426 42 37
Fax 024 426 43 20
www.perform-as.ch
perform@perform-as.ch

Présentation générale

Perform est un acteur de référence de la formation continue ainsi que du perfectionnement professionnel. Le niveau de compétence des collaboratrices et collaborateurs engagés doit rester élevé afin qu'ils (elles) puissent mener à bien toutes leurs missions.

Offre et durée des cours

- Langues: anglais (KET, PET, First, BEC vantage, BEC higher), allemand (Goethe: Start Deutsch, B1, B2, C1), suisse allemand, espagnol, russe, chinois.
- Informatique: initiation Windows, Word/Excel/PowerPoint/Access, Internet, Outlook
- Brevets et diplômes: assistant(e) de direction avec brevet fédéral, logisticien en stockage – formation modulaire avec brevet fédéral, cadre technique d'exploitation ASC (Association suisse des cadres)
- Cours d'économie: économie, correspondance, procès-verbaux
Cours techniques: électricité pour mécanicien, mécanique (perçage, tournage, fraisage), soudage

Méthode de formation

Les collaboratrices et collaborateurs fournissent avec beaucoup d'engagement des prestations de qualité, marquées par l'innovation, la rigueur et l'humanisme. Ils (elles) favorisent l'établissement de relations basées sur l'écoute, la confiance, la tolérance ainsi que le respect mutuel, dans un climat multiculturel et apolitique.

IRFA

Institut romand de formation
en assurances

Case postale 82
1762 Givisiez
info@irfa.ch
www.irfa.ch

Présentation générale

L'Institut romand de la formation en assurance est le fruit de la réorganisation de la formation continue dans le domaine de l'assurance privée en Suisse romande. Soutenues par l'AFA (Association pour la formation professionnelle en assurance), les organisations en matière de formation de Romandie ont uni leurs efforts pour créer une antenne unique de formation.

Offre et durée des cours

L'IRFA est en charge d'assumer les formations suivantes dans le domaine de l'assurance privée:

- Formation d'assistant(e) d'assurance AFA
- Formation d'intermédiaire d'assurance AFA
- Formation de spécialiste en assurance avec brevet fédéral

L'IRFA lancera l'automne prochain une nouvelle filière de réparation à la vente dans l'assurance. Elle a pour but d'ouvrir les portes à toute personne attirée par le monde du conseil. La durée des cours, qui se donneront le samedi matin, est de 40 leçons réparties sur 3 mois.

Les renseignements relatifs à ces formations sont disponibles sur www.irfa.ch

Méthode de formation

Les formations sont dispensées selon un système modulaire, ce qui permet à chaque étudiant(e) d'organiser sa formation, notamment pour le brevet fédéral de spécialiste en assurance.

Avec le soutien d'un tuteur, les étudiants doivent acquérir des connaissances personnelles avant de les approfondir en classe (blended learning).

Spécificités de la formation

Les formations s'orientent sur la pratique en suivant les processus d'affaires au sein d'une entreprise d'assurance. Elles sont axées sur le secteur de l'assurance et transmettent les aptitudes répondant aux besoins de la pratique de l'assurance.

SEC Formation Fribourg

SEC Fribourg

Varis 1
Case postale 1416
1701 Fribourg
Tél. 026 321 29 21
Fax 026 321 29 22
info@secfribourg.ch
www.secfribourg.ch

Présentation générale

La SEC Fribourg a développé des formations dans les domaines commerciaux supérieurs, commerciaux de base, en ressources humaines, en langues, en informatique et bureautique, ainsi que dans le perfectionnement professionnel. Notre centre de formation répond aux exigences de certification et de qualité EduQua. Chaque année, plus de 250 élèves suivent ces formations, encadrés par quelque 80 professeurs, en vue d'obtenir un certificat SEC Formation, Edupool ou brevet fédéral.

Offre de cours

- Cours de langues:
Allemand, anglais
- Formations en comptabilité:
Mise à niveau CFC, comptabilité générale, certificat de comptable spécialisé Edupool/SEC/VEB
- Brevet fédéral de spécialiste en finance et comptabilité
- Diplôme d'expert en finance et controlling
- Sachbearbeiter/in Rechnungswesen Edupool
- Brevet fédéral d'assistant/e de direction
- Certificat d'assistant/e en gestion du personnel
- Brevet fédéral de spécialiste en gestion du personnel
- Secrétaire juridique, diplôme SEC Formation

Méthode de formation

Près de la totalité des cours préparent à des certifications officielles et reconnues. Certaines formations sont dispensées sous forme modulaire. La filière en comptabilité permet, après acquisition de très bonnes connaissances de base, d'obtenir un certificat Edupool de comptable spécialisé. Une deuxième étape permet de décrocher le brevet fédéral de spécialiste en finance et comptabilité. Les formations répondent aux critères d'une formation duale, accompagnant une pratique professionnelle.

SEC Lausanne

Rue Centrale 6
Case postale 7476
1002 Lausanne
Tél. 021 312 93 47
Fax 021 320 99 35
marc.bigliardi-sidler@seclausanne.ch
www.seclausanne.ch

Présentation générale

La Société des employés de commerce de Lausanne réunit 1500 membres en 2013. Son service de la formation compte 6 filières dans lesquelles se trouvent l'Ecole supérieures d'économie (ESeco), l'Institut suisse de relation publique (SPRI) et aussi la filière des ressources humaines, du management de l'administration, de la vente et du marketing et de la finance et de la comptabilité. En 2012, près de 850 élèves ont bénéficié de ces formations, elles-mêmes animées par 133 chargés de cours pour 15 formations et 4 séminaires.

Offre et durée des cours

Les principales formations par filières sont: diplôme ES d'économiste d'entreprise, brevet fédéral de spécialiste en RP, brevet fédéral de spécialiste en ressources humaines, brevet fédéral de spécialiste en conduite d'un groupe, force de vente et brevet fédéral de spécialiste en finance et comptabilité. Les durées de ces formations varient entre 1 et 2 ans.

Les cours de niveau intermédiaire sont essentiellement les certificats d'assistant en gestion du personnel, leadership, management et de comptables spécialisés.

Méthode de formation

Les formations en classe permettent d'apporter les bases de chaque métier. Les aspects théoriques sont travaillés en classe par des exercices individuels, en groupe et par des études de cas. Les études à domicile complètent les apprentissages.

Spécificité de la formation

Ancrée dans la filière de la formation professionnelle, la pratique est au cœur de l'apprentissage, les chargés de cours sont des praticiens reconnus qui ont une formation et une pratique professionnelles dans les matières de leurs cours. Des allers et retours entre le terrain et la théorie sont faits tout au long de la formation, permettant aux élèves de transférer le savoir fraîchement acquis dans leurs pratiques.

Virgile Formation

Quai Maria-Belgia 18
1800 Vevey
Tél. 021 921 19 62
Fax 021 953 54 90
info@virgile.ch
www.virgile.ch

Présentation générale

Virgile Formation est actif depuis 20 ans dans les domaines de la comptabilité, du controlling, de l'informatique et des langues.

Offre et durée des cours*Comptabilité - Base*

Des formations en comptabilité orientées sur la pratique ou supérieures sont proposées en journée; un cours de comptabilité générale est proposé en emploi. Ces cours s'adressent à des personnes possédant, au minimum, des connaissances de base en comptabilité, niveau CFC, et permettent d'obtenir un certificat.

Brevet et diplôme de spécialiste en finance et comptabilité

La formation en cours d'emploi conduisant au brevet fédéral de spécialiste en finance et comptabilité est proposée sur 2 ou 3 ans à Vevey, Lausanne, Genève et Sierre. Avec plus de 600 participants aux cours, Virgile Formation est un centre de formation important de Suisse dans cette filière! Les brevetés peuvent valider leurs connaissances dans la filière HES avec une passerelle permettant d'obtenir un DAS in accounting.

Diplôme fédéral d'expert en finance et controlling

Une formation professionnelle supérieure permet de se présenter aux examens du diplôme fédéral d'expert en finance et controlling. Les diplômés ont également accès à une passerelle pour l'obtention d'un MAS-HES in Controlling, titre reconnu au niveau international.

Brevet et diplôme fédéraux d'informaticien

Virgile Formation propose des formations préparant aux quatre brevets fédéraux et au diplôme fédéral d'ICT-Manager.

Langues

Virgile Formation propose des cours de français, anglais, allemand, espagnol, italien, russe et chinois.

COURS DISPENSÉS	CIP	ETML	Perform	IRFA	SEC Fribourg	SEC Lausanne	Virgile
Banque/Commerce/Vente							
Assistant de direction			X				
Gestion de projet	X						
Logisticien en stockage			X				
Markom						X	
Economie/Assurances/Finance							
Comptable spécialisé					X	X	X
Comptabilité niveau CFC					X		
Economiste d'entreprise						X	
Expert en finance et controlling					X		X
Spécialiste en assurance				X			
Spécialiste en finance et comptabilité					X	X	X
Informatique							
Bureautique	X		X				X
ECDL	X						
Informaticien							X
Informatique de gestion		X					X
Internet/Outlook	X						
Utilisateur PC	X						
Webdesigner	X						
Langues							
Français	X						X
Allemand			X		X		X
Anglais			X		X		X
Espagnol			X				X
Italien							X
Management/RH/Droit							
Assistant en gestion du personnel					X	X	
Conseiller en personnel						X	
Cours de cadre	X						
Développement personnel	X						
Droit du travail						X	
Management	X					X	
Psychologie	X						
Secrétaire juridique						X	
Spécialiste en gestion du personnel					X	X	
Technique							
Soudage, mécanique, électricité	X						

Le génie suisse est à réinventer

La compétitivité des entreprises passe-t-elle par des efforts accrus dans l'acquisition des connaissances? C'est à cette question que les participants du prochain Forum économique du Nord vaudois s'attachent à répondre.

Pierre-Henri Badel



Les organisateurs du Forum économique du Nord vaudois. De gauche à droite: Christian Freymond, président de la SEC Lausanne, Cédric Bourboën, président du Forum et Achille Crivelli, son vice-président.

Photo: Pierre-Henri Badel

Confrontées à la cherté du franc suisse, les entreprises helvétiques savent tirer leur épingle du jeu dans le concert des nations les plus compétitives de la planète. Leur position est pourtant fragile, car la pénurie de main-d'œuvre qualifiée freine souvent leur essor et remet en cause leur rentabilité face à leurs concurrents internationaux. L'exemple le plus frappant de ce dilemme est illustré par PostFinance qui, lors de son lancement dans les activités bancaires en 2007, a eu toutes les peines du monde à trouver des spécialistes pour faire face à la demande. «Lors de notre première recherche de candidats, seules deux personnes se sont montrées intéressées par notre offre d'emploi», relève Nathalie Bourquenoud, directrice du personnel et de la logistique, et membre de la direction de l'entreprise. Il s'agissait en effet de recruter 500 personnes par année, mais

les candidats ne se pressaient pas au portillon. L'entreprise a donc créé un campus à Berne et à Lausanne, sur lesquels les

personnes sans qualification particulière pour ce métier sont venues se frotter aux arcanes de la finance.

De la formation de base au perfectionnement

Grâce à cette filière de formation intense qui s'est étalée sur trois mois, les étudiants effectuent leurs premiers tests dans le monde réel. «Le défi est justement de trouver la bonne personne, car il faut non seulement leur inculquer des notions tech-

niques, mais aussi faire en sorte qu'ils acquièrent le réflexe d'un comportement adéquat avec la clientèle», souligne-t-elle. Bien qu'en raison de la crise bancaire, les candidats soient désormais plus faciles à engager, PostFinance n'a pas fondamentalement changé sa stratégie en matière de recrutement. Cela lui permet aujourd'hui de compter sur un effectif de 4000 spécialistes bancaires formés par ses soins. «Mais il s'agit surtout de porter notre choix sur la bonne personnalité ayant une orientation client. C'est plus important que les connaissances techniques que l'on peut toujours acquérir dans des cours», note Nathalie Bourquenoud.

Aujourd'hui, elle est en train de créer un e-campus permettant à ses employés de se perfectionner et mettre à jour leurs connaissances de base à distance. «Ils pourront ainsi le faire depuis où ils le désirent et quand ils le veulent», souligne-t-elle.

Savoir optimiser les ressources

«Assurer la longévité des collaborateurs, c'est aussi garantir la pérennité de l'entreprise», rappelle Murielle Girardin, consultante dans le secteur de l'organisation de

Les mutations que l'on constate dans l'environnement économique nécessitent d'adapter ses connaissances en permanence.

la formation. «Les entreprises dépensent beaucoup d'argent dans la recherche et le développement, mais rechignent à investir dans la formation de leurs employés», regrette-t-elle. Ce constat émerge souvent quand elle est appelée à effectuer un diagnostic des entreprises. «Cela n'est souvent qu'en optimisant les moyens et non pas forcément en investissant plus que l'entreprise assure sa pérennité.» Elle reconnaît qu'en la matière, les employeurs pourraient effectivement faire mieux

pour insuffler les connaissances nécessaires à leurs employés de manière à ce qu'ils participent ainsi plus activement au succès de leur entreprise.

Préparer la relève en transmettant ses expériences

Le défi du déficit de talents est aussi perceptible et va aller en s'accroissant en raison du départ à la retraite de la génération issue du baby-boom de l'immédiat après-guerre. «Nous faisons suivre des séminaires à nos futurs retraités pour leur apprendre à transmettre leurs connaissances à la jeune génération», explique Jean-François Cardis, directeur des soins des Etablissements hospitaliers du Nord vaudois. «Parmi la cinquantaine de cadres qui travaillent dans les hôpitaux d'Yverdon-les-Bains, Orbe, Chamblon, La Vallée et Saint-Loup, la moitié d'entre eux sont sur le départ.»

Parallèlement à ces séminaires, Jean-François Cardis a instauré des cercles de legs de connaissances, histoire d'assurer le transfert du savoir. Un moyen de créer

ainsi un état d'esprit et des réflexes de transfert d'expériences. Un moyen de préparer les employés concernés à assurer leur futur métier d'encadrement. «Dans le cadre de ces séminaires, les participants prennent conscience de tout ce qu'ils connaissent», relève Jean-François Cardis. «Il s'agit d'une réelle plus-value, car cela apprend aux personnes concernées de mettre un nom sur chacune de leurs expériences.»

L'enfer est pavé de bonnes intentions

«Les politiciens nous abreuvent de beaux discours sur les bienfaits de la formation, mais, parallèlement, ils coupent les crédits à la formation continue» regrette de son côté Fabien Loi Zedda, chef du Département de la formation continue au sein de l'Unité langues et de la cellule de communication de la HEIG-VD, et président de l'Association des universités populaires suisses.

«Ce n'est pas la nouvelle loi fédérale sur la formation professionnelle qui va combler les déficits en personnel quali-

fié», s'insurge-t-il. La situation est pourtant plus aiguë en Romandie qu'outre-Sarine. «Le tissu économique suisse alémanique est plus enclin à se préoccuper des questions de formation continue», admet-il.

LE FORUM ÉCONOMIQUE DU NORD VAUDOIS

Organisé toutes les années depuis 2006, cette manifestation traite des questions touchant à la vie et aux préoccupations actuelles des entreprises de la région. Le thème de cette année porte sur la formation et le perfectionnement dans la perspective du transfert de connaissances tout au long de la vie.

Date: 5 septembre 2013

Lieu: La Marive, Yverdon-les-Bains

Pour en savoir plus: www.fenv.ch

Le savoir qui vous fait avancer!

Profitez d'un tarif préférentiel réservé aux membres de la SEC Suisse.



PME Magazine

Le mensuel leader des managers et entrepreneurs romands

- des dossiers approfondis et complets sur les PME
- des exemples actuels, concrets et pratiques
- des recommandations pour vos investissements
- des conseils pour vos moments de plaisir: voyage, gastronomie, et autres

Bénéficiez d'un **rabais de 30%** sur un abonnement annuel et recevez un **cadeau exclusif** de bienvenue.

Veuillez adresser votre commande à:

KV Schweiz, Marketing-Services, 8027 Zürich
Formulaire à télécharger sur www.secsuisse.ch/pme

ou par e-mail à: marketing@kvschweiz.ch
Merci de mentionner le code promotionnel: VBW9901030001XX

N'oubliez pas d'indiquer le cadeau que vous souhaitez.

Avec l'accès gratuit à l'e-paper, aux applications «PME Magazine» et à l'«iKiosk» inclus.



iStylo et iEtui pour iPhones/Smartphones



Appareil pratique de mesure de la pression des pneus



MP3-Player avec 2 Go de mémoire



Elégante parure d'écriture en métal



Livraison à votre adresse personnelle. Les cadeaux seront expédiés dès réception de votre paiement. Une facture par titre.

Mettre l'accent sur l'employabilité

Lancées dans le courant de cette année, les Assises de l'employabilité permettront aux employés d'acquérir un large éventail d'outils en vue de réussir leur intégration dans le monde du travail.

Pierre-Henri Badel



François Jung, principal promoteur des Assises et de l'Abécédaire de l'employabilité.

Le lancement des Assises de l'employabilité constitue l'élément phare de la nouvelle stratégie de la section genevoise de la Société suisse des employés de commerce (SEC Suisse). Cette manifestation originale et novatrice vise à répondre à une problématique persistante dans la lutte contre le chômage, à savoir la concordance entre les besoins du monde du travail et les compétences des salariés.

«Nous voulions réaliser quelque chose de vraiment différent de ce qui se faisait jusqu'ici», explique François Jung, un des promoteurs du projet intitulé l'Abécédaire de l'employabilité. L'éventail des activités organisées dans le cadre des Assises de l'employabilité comprend des brunchs, un café coaching et des sessions de «dynamic dating».

La délicate adaptation au marché du travail

C'est en effet la mise en adéquation des capacités des travailleurs et employés qui fait l'objet de la principale préoccupation des organisateurs de l'Abécédaire de l'employabilité.

La formation ne constitue que l'un des axes des besoins du marché, car selon eux, ce ne sont pas les filières qui manquent dans ce domaine.

Leur action vise à orienter les employés vers des cursus qui leur conviennent le mieux et à leur faire acquérir des compétences comportementales adéquates.

C'est d'ailleurs ce que recherchent la plupart du temps les patrons d'entreprise et les directeurs des ressources humaines. Les qualités personnelles, l'esprit d'initiative, la motivation et les capacités de motiver les autres, de travailler en équipe ainsi que la détermination à faire avancer des idées et des projets comptent tout autant que les connaissances professionnelles très pointues.

La section genevoise de SEC Suisse désire proposer ces différents volets dans l'éventail des prestations fournies non seulement à ses membres, mais aussi à l'ensemble des professionnels du monde du travail.

Les brunches de l'employabilité

Elaborés dans l'optique d'apporter le témoignage d'un expert dans son secteur, les brunches de l'employabilité seront l'occasion pour les employés d'établir un échange d'informations sur les multiples aspects de la vie au travail et des difficultés qu'ils peuvent rencontrer dans un environnement toujours plus tendu et concurrentiel.

Ces brunches leur permettront de prendre conscience de leurs forces et faiblesses en vue de leur assurer la maîtrise de l'ensemble des bagages requis pour la réalisation de leur mission au sein d'une entreprise.

Ces sessions dont la durée s'étend sur quelques heures permettront aux participants d'établir un dialogue avec le conférencier et de lui poser des questions.

Le dynamic dating

Le principe de ces brèves entrevues est de permettre aux participants de rencontrer successivement plusieurs recruteurs,

d'établir des contacts avec les entreprises qui cherchent des talents dans la région et de s'aguerrir à ce type d'échanges entre employeur potentiel et employé. Ces entretiens de quelques minutes ouvrent la porte à des approfondissements consécutifs en dehors de ce cadre à vocation formatrice.

Un bilan de ces rencontres sera ensuite établi et fera l'objet d'une analyse plus approfondie sur le comportement de l'employé durant l'entretien. Ce dernier pourra alors affiner son attitude et accroître ses chances de succès dans de futurs entretiens.

Le café coaching

Les discussions qui se dérouleront dans le cadre de ces rencontres qui regroupent employeurs et employés permettent à ces derniers d'approfondir leurs relations personnelles. Il s'agit d'une occasion unique en vue de discuter en toute franchise et décontraction des problèmes rencontrés lors des entrevues qu'ils ont eues avec les responsables du recrutement. Les débats seront accompagnés et encadrés par un coach qui mènera les discussions et apportera son point de vue et ses expériences dans ce domaine. Ils permettront ainsi de renforcer les compétences des employés de manière durable.

Assises de l'employabilité

Vendredi 31 mai
et samedi 1er juin 2013

Dynamic Dating

Samedi 8 juin, samedi 21 septembre
et samedi 23 novembre 2013

Break Brunch

Samedi 8 juin, jeudi 12 septembre et
samedi 2 novembre 2013

Café coaching

Dates et lieux à suivre – dès cet
automne

Pour en savoir plus:

www.employabilite.ch

Nicole de Cerjat,
juriste, responsable
du service juridique
au secrétariat romand
de la SEC Suisse,
Neuchâtel
nicole.decerjat@secsuisse.ch



Refus de protection contre les congés abusifs

Qui a dit que la fonction publique accordait une meilleure protection contre les congés? Ce n'est en tout cas pas ce que vient de vivre une secrétaire engagée à l'Etat de Neuchâtel qui n'a même pas pu profiter des clauses du Code des obligations pour repousser son délai de congé en raison de sa grossesse.

Eliane a été engagée à titre provisoire comme secrétaire auprès d'un service étatique du canton de Neuchâtel. Licenciée, pour insuffisance de ses prestations, après 23 mois d'engagement, Eliane a indiqué être enceinte de quatorze semaines et a invoqué la nullité du congé. Le Service des ressources humaines a toutefois considéré qu'Eliane ne bénéficiait d'aucune protection particulière excluant une résiliation durant la grossesse.

La protection accordée par le Code des obligations

En droit privé, le Code des obligations (CO) prévoit qu'après le temps d'essai (qui ne peut pas durer plus de trois mois), l'employeur ne peut pas résilier le contrat pendant la période de grossesse et au cours des seize semaines qui suivent l'accouchement. Cette norme trouve sa justification dans le fait qu'une femme enceinte ne jouit pas, et ce pour une période s'étendant à seize semaines suivant l'accouchement, d'une capacité concurrentielle intacte sur le marché de l'emploi. Un engagement par un nouvel employeur à la fin du délai de congé ordinaire paraît en effet improbable en raison de son état.

Cette protection est toutefois limitée à la période postérieure au temps d'essai, car durant le temps d'essai les parties doivent pouvoir éprouver leurs relations de confiance et déterminer si elles se conviennent mutuellement.

Un engagement provisoire correspond à un emploi très précaire

Dans la fonction publique, un «engagement provisoire» n'est assimilable ni à un contrat de droit privé, ni au statut de fonctionnaire. La nomination d'un fonctionnaire est précédée d'un «engagement provisoire». La loi cantonale entend par là une période probatoire de deux ans, durant laquelle chaque partie peut signifier son congé à l'autre moyennant un avertissement donné par écrit au moins deux mois à l'avance pour la fin d'un mois.

La loi cantonale se limite à spécifier que le congé ne doit pas être abusif au sens de l'article 336 CO, sans toutefois mentionner l'interdiction de prononcer un congé «en temps inopportun», comme cela serait le cas durant la grossesse, si l'on applique le Code des obligations.

Le droit cantonal peut avoir ses propres règles

Les rapports de travail de droit public ne sont en principe pas soumis aux dispositions du Code des Obligations. Ainsi, le statut de la fonction publique peut être librement organisé par les cantons et ce n'est que lorsque la loi cantonale présente une lacune qu'il conviendrait de la combler en appliquant le CO à titre supplétif.

Si ce statut est généralement plus favorable, il peut toutefois comporter par rapport au Code des obligations des contraintes plus sévères sur certains points. La question sera dès lors de déterminer si ce régime plus rigoureux est dû à une lacune qu'il appartiendrait au juge de combler.

Dans le cas présent, le Tribunal a considéré que la loi cantonale avait expressément voulu protéger ses employés (fonctionnaires ou employés pas encore nommés) d'une résiliation abusive, alors qu'aucune protection en cas d'une résiliation en temps inopportun (comme cela serait le cas en cas de grossesse notamment en droit privé) n'a été prévue.

La grossesse et la maternité oubliées

Le Tribunal a encore précisé qu'il ne pouvait pas s'agir d'un oubli, la grossesse et la maternité faisant l'objet de diverses dispositions. Il n'existe ainsi pas de lacune à combler, car il semblerait que le législateur a sciemment renoncé à introduire une telle disposition dans le droit cantonal de la fonction publique. Enfin, le juge constate que le seul fait que l'option choisie par le législateur cantonal est insatisfaisante au regard de l'importance de la protection de la maternité ne justifie pas une intervention du juge. Seul le législateur cantonal pourra remédier à cette situation. Le licenciement est dès lors valable...

SEC SUISSE SERVICE JURIDIQUE

Case postale 3072
2001 Neuchâtel
Tél. 0848 810 910 (membres)
Tél. 0901 555 717
(non-membres Fr. 2. 50/min)

Armin Spühler, ancien membre du comité de la SEC Suisse

Depuis qu'il a pris sa retraite de Swissair en 1996, Armin Spühler en profite bien. Il a attrapé le virus des voyages durant sa longue carrière au sein de la compagnie aérienne nationale, et l'a conservé.

Membre de la SEC Suisse depuis 1953, Armin Spühler vient de fêter ses 80 ans le 10 avril dernier. Cet alerte Suisse alémanique a commencé sa carrière professionnelle à Swissair, à Zurich, le 4 février 1957. Il avait précédemment effectué un stage dans les soieries à Lyon de 1955 à 1956 pour y perfectionner ses connaissances du français.

Une époque bénie des dieux

Après avoir travaillé quelques années à Zurich, il fut envoyé par son employeur à l'aéroport de Genève en 1965 en raison de ses très bonnes connaissances du français. C'est là que naquirent ses deux filles, aujourd'hui adultes.

Tout comme ce fut le cas au sein de la SEC Suisse, chez Swissair aussi il était au service des autres. Il s'occupait de l'assistance au sol des passagers, de leur accueil, des litiges bagages, etc. Quand la nouvelle aérogare entra en service en 1968, il fut nommé chef de l'enregistrement des passagers et, à partir de 1970, assistant du chef du service des passagers. Il travailla aussi comme remplaçant du chef d'escale à Alger, Libreville et Oslo.

Un engagement indéfectible

Une fois engagé au service de la compagnie aérienne helvétique,

son implication dans la défense des intérêts des employés a été un leitmotiv inscrit dans sa vie quotidienne. En premier lieu en collant des affichettes pour faire connaître les avantages de la caisse de chômage de la Société suisse des employés de commerce. Cela poussa bon nombre d'employés à adhérer à l'association. Mais la direction ne voyait pas ce prosélytisme d'un très bon œil, car à Genève, la SSEC avait plutôt la réputation d'un syndicat et non pas d'une organisation professionnelle. Il continua pourtant à recruter des adhérents en faisant de la publicité par le bouche-à-oreille. Et cela aussi par le biais de séances d'information pour les employés de la compagnie.

L'instauration d'une caisse de chômage étatique obligatoire pallia ce manque de protection de l'époque, mais tarit du même coup les arguments qui militaient en faveur d'une adhésion à la SSEC. «A l'époque, la cotisation à la section était de 60 francs et on ne payait que 12 francs de plus par année pour faire partie de la caisse de chômage», se souvient-il. A Genève, il a aussi eu l'occasion de participer à des commissions tripartites avec des délégués du patronat et de l'Etat, qui débattaient de l'attribution de permis de travail aux frontaliers, dont le quota était alors fixé à 26 000.

Un retraité très actif

«Comme j'étais engagé dans le comité de coordination du groupe Swissair, qui s'occupait de la défense des droits des



Armin Spühler au début des années 2000 lors d'une croisière sur le Lac Léman.

employés, et que je parlais le suisse allemand, le secrétaire romand d'alors, Claude-Blaise Piguet, m'a poussé à représenter la section au comité central, à Zurich. Poste que j'ai occupé entre 1989 et 1994», se souvient Armin Spühler. Aujourd'hui, il vit confortablement des rentes de la caisse de pension de son ex-employeur. D'autant qu'il touche en plus un petit pécule de la Sécurité sociale française pour les années passées à travailler dans l'Hexagone. Il a pris sa retraite en 1996 à l'âge de 63 ans. «On n'avait pas le choix, Swissair ne nous gardait pas plus longtemps», raconte ce dynamique et alerte retraité qui passe désormais ses hivers sous le soleil en Thaïlande, à Djerba ou en Floride.

«L'envie de voyager est restée. Je séjourne deux mois par année à Pattaya, généralement entre janvier et mi-mars. Au début, quand Swissair existait encore, nous allions dans de grands hôtels, car nous ne payions que 50% en tant qu'employés de la

compagnie. Depuis sa faillite, nous louons des chambres qui ne nous coûtent que l'équivalent de 25 francs par jour», commente-t-il.

Les années passent

«En raison de mon appartenance à la section de Genève, j'ai occupé un poste de juge prud'homme. Nous traitons des cas des employés administratifs, de la banque et de l'assurance», enchaîne-t-il. Un engagement qui l'a amené à être nommé membre d'honneur en 1994 à Bienne. Aujourd'hui, il est toujours membre de la section de Genève, mais comme il n'a pas d'accès à internet, il se sent un peu déconnecté de la vie associative. Une situation quelque peu étonnante pour quelqu'un qui avait participé à l'introduction du système électronique d'enregistrement des passagers chez Swissair à Genève. Pour lui, les contacts personnels sont plus importants.

PHB

Ne manquez pas notre prochain numéro spécial de *context* consacré à la formation continue et gestion de carrière professionnelle.

Parution: 3 septembre 2013

Délai de remise de vos annonces: 6 août 2013

COURRIER DES LECTEURS Article sur les imprimantes laser (context 4/2013)

L'auteur de l'article susmentionné a beaucoup insisté sur la rentabilité entre les imprimantes à jet d'encre et laser en ne prenant en compte que l'aspect purement financier à court terme. Par contre, il a passé sous silence le danger pour la santé découlant de l'utilisation d'une imprimante laser quand elle est placée à côté du poste de travail et le danger de cette poudre qui pourront, à long terme, affecter le personnel. Dans des cas où l'imprimante se trouve, et c'est souvent le cas, à côté des employés et non dans un local séparé comme conseillé même par la Suva, il serait préférable d'utiliser une imprimante à jet d'encre, même si le coût d'exploitation est un peu plus élevé. Pourquoi ne prend-on pas la santé ou le bien-être des employés en considération lors d'évaluations de machines ou

accessoires? Est-ce que la santé des employés est sacrifiée sur l'autel de la rentabilité de l'entreprise?

Pierre Graf

Réponse de la rédaction

Dans un rapport scientifique publié par la Suva en 2012, on peut lire ce qui suit: «Des allergies authentiques des voies respiratoires en relation avec du toner sont très peu relatées dans les documents médicaux. Des examens épidémiologiques n'ont pas révélé un lien de causalité fiable entre ces émissions et les maladies chroniques des voies respiratoires ou les maladies pulmonaires interstitielles. Au vu des études expérimentales et animales, un effet cancérigène en relation avec ces émissions n'est pas exclu, mais ne peut pas

être apprécié de manière définitive compte tenu des connaissances actuelles.»

Cette question est donc assez controversée. Malgré tout, la Suva préconise effectivement les mesures générales suivantes à titre de précaution quand on utilise des imprimantes laser:

- Se conformer strictement aux instructions d'emploi du fabricant.
- Placer les appareils dans un local suffisamment vaste et bien aéré.
- Placer les appareils à haut débit dans des locaux séparés, bien ventilés et pourvus d'une aspiration locale.
- Veiller à ce que l'air d'évacuation des appareils ne soit pas dirigé contre les travailleurs.
- Veiller à la maintenance régulière des appareils.
- Porter son choix sur des sys-

tèmes dont le toner est conditionné en cartouches.

- Remplacer les cartouches en se conformant aux modes d'emploi et ne pas tenter de les ouvrir en les forçant.
- Essuyer les fuites de toner avec un chiffon humide; laver les taches de toner sur la peau avec de l'eau et du savon; en cas de pénétration dans les yeux, rincer ceux-ci durant 15 minutes; en cas de pénétration dans la bouche, se rincer abondamment à l'eau froide. Ne pas utiliser de l'eau chaude, les toners devenant adhésifs à la chaleur.
- En cas de bourrage, retirer soigneusement le papier afin d'éviter de créer des nuages de toner.
- Lors du remplissage de réservoirs de toner liquide ou en poudre, porter des gants à usage unique.

Une journée de mobilité sur le réseau de transports publics



En tant que membre de la SEC, vous pouvez acquérir jusqu'au 31 mai 2013, pour vous-même et vos accompagnants, des cartes journalières à prix réduit valables avec l'abonnement demi-tarif. Ces cartes journalières en 2^e classe sont vendues au prix de CHF 49. - au lieu de CHF 71. - et en 1^{re} classe au prix de CHF 73. - au lieu de CHF 121. -. La carte journalière qui accompagne l'abonnement demi-tarif

est valable pour les déplacements en train, bateau, car postal et tram/bus de la plupart des villes et agglomérations suisses. Durant une journée entière, vous bénéficiez des possibilités offertes sur les 24 500 kilomètres du réseau des transports publics. Profitez de découvrir ainsi les plus belles régions de la Suisse.

www.secsuisse.ch/cff

Journée des vétérans

La cérémonie d'hommage aux membres qui ont adhéré à la SEC Suisse voici exactement 50 ans, c'est-à-dire en 1963, se déroulera le mercredi 28 août 2013 à l'Hôtel

Schweizerhof de Lucerne. Une invitation personnelle accompagnée de toutes les précisions voulues leur sera adressée en temps utile.

PRÉPARATION À LA VENTE DANS L'ASSURANCE



INSTITUT ROMAND DE FORMATION EN ASSURANCES

L'Institut Romand de Formation en Assurances est votre meilleur soutien pour la préparation à la vente dans l'assurance. Quelques objectifs de cette formation:

- Comprendre le contexte général de son futur travail et de saisir les conditions d'une bonne prestation de service.
- de relever et d'argumenter les besoins d'un client
- d'appliquer les règles de base de son organisation personnelle
- de s'offrir une réelle opportunité d'être engagé



Pour plus d'informations téléchargez la brochure sur:
> www.irfa.ch

BERNE

Tél. 031 390 60 30
info@kvbern.ch
www.kvbern.ch

Assemblée générale

Elle aura lieu le mardi 7 mai 2013 au Casino Theater Burgdorf, Kirchbühl 14, 3402 Burgdorf.

18 h: allocution de bienvenue par Giovanna Battagliero, présidente de la SEC Berne; accueil par Elisabeth Zäch, mairesse de Berthoud.

Dès 19 h environ: spectacle musical, artistique et de magie avec Gilbert et Oleg. Nous invitons ensuite les participants à se retrouver autour d'un apéritif dînatoire. Le rapport annuel et les comptes de l'exercice ont été publiés dans le magazine *Aktiv*. Veuillez vous inscrire par e-mail à l'adresse: info@kvbern.ch.

LA CHAUX-DE-FONDS – NEUCHÂTEL

Tél. 032 910 94 00
info@sec-ne.ch
www.sec-ne.ch

Assemblée générale

L'assemblée générale annuelle se tiendra le mercredi 12 juin 2013 à 19 h dans les locaux du centre de formation, rue Neuve 16 (1^{er} étage), La Chaux-de-Fonds.

LAUSANNE

Tél. 021 312 93 47
info@seclausanne.ch
www.seclausanne.ch

Assemblée générale

Notre assemblée générale se déroulera le jeudi 30 mai 2013 à 18 h 30, dans les locaux de notre Centre de formation, rue de l'Alé 31, 1003 Lausanne.

Journée de la formation continue en temps de crise

Sujets du débat: Economie - Finance - Comptabilité
 «Quelles formations, pour quel emploi?»

Date: mercredi 15 mai 2013 à 17 h 30 à l'hôtel Alpha Palmier, Lausanne. Inscription sur le site Internet, entrée gratuite

Prochaines séances d'informations

Diplôme d'économiste ES – ESeco: 29 mai 2013

Prochaines formations

- > Diplôme d'économiste ES – ESeco: août 2013
- > Assistant en gestion du personnel: septembre 2013
- > Notions générales en comptabilité: septembre 2013

Hommage à Jean-Marc Miauton

J'ai le pénible devoir de vous informer du décès subit, le 8 mars dernier, de Jean-Marc Miauton, membre d'honneur de notre section. Agé de 53 ans, il laisse derrière lui sa femme et ses deux fils. Diplômé de l'Ecole supérieure d'économie de Lausanne de la SEC Lausanne, Jean-Marc Miauton s'est par la suite impliqué dans le fonctionnement de notre association en entrant au comité de direction, qu'il a présidé durant huit ans jusqu'en 2011.

Il a été l'une des chevilles ouvrières du succès actuel de la SEC Lausanne et s'est grandement investi dans son développement. Depuis un peu plus d'un an, il avait repris la direction de l'entreprise de pratique commerciale Management Training et s'épanouissait pleinement dans ces activités. Son décès subit a été un gros choc pour tous, comité de direction, collègues et stagiaires de Management Training, employés de la SEC Lausanne, représentants d'autres sections et de la SEC Suisse.

Nous garderons de Jean-Marc le souvenir ému d'une personne ouverte, constructive, sociable et à l'écoute d'autrui. Le comité et les collaborateurs de la SEC Lausanne présentent leurs très sincères condoléances à sa famille ainsi qu'à ses proches.

*Christian Freymond,
 président de la SEC Lausanne*

> Séminaire PNL niveau 1 et 2: septembre 2013

> Spécialiste en ressources humaines – Brevet Fédéral (Option A et B): octobre 2013

SION VALAIS/WALLIS

Tél. 027 203 55 65
sec.valais@netplus.ch
www.sec-sion.ch

Secrétariat

Le secrétariat est ouvert les mardis et jeudis après-midi de 14 h à 17 h 30.

Prochaines formations

> Cours d'appui pour apprentis, étudiants et article 32. Début des cours durant l'année scolaire et en fonction des demandes

> Notions générales en assurances sociales: 8 octobre, délai d'inscription: 20 septembre

> Certificat de comptable spécialisé, certification Edupool: 7 octobre, délai d'inscription: 20 septembre

Bulletins d'inscription et informations disponibles sur internet ou auprès du secrétariat (sec-formation@netplus.ch)

Offre spéciale

Une station enchantée se situe au fond du magique val d'Anniviers et au pied de la couronne impériale des célèbres sommets de plus de 4000 mètres. Berceau de l'alpinisme au XIX^e siècle, Zinal, qui accueille des voyageurs depuis plus de 150 ans, n'a pas perdu sa vocation. Zinal, c'est aussi l'ancien mayen, avec ses habitations en bois d'arolle et ses toits de bardeaux. En toute saison, de nombreuses possibilités d'évasion sont offertes aux visiteurs. Profitez de quelques jours de repos dans un cadre enchanteur. Les membres de la SEC Suisse obtiennent une remise de 15% sur les tarifs. Le prix d'une semaine est ainsi de 420 francs au lieu de 495 francs.

www.erables253.ch

context
ÉDITION FRANÇAISE**Editeur**

SEC Suisse
 Société suisse
 des employés de commerce
 Hans-Huber-Strasse 4
 Case postale
 8027 Zurich
 Tél. 044 283 45 45

Secrétariat romand

SEC Suisse
 Société suisse
 des employés de commerce
 3, rue Saint-Honoré
 Case postale 3072
 2001 Neuchâtel
 Tél. 032 721 21 37
 Fax 032 721 21 38
info@secsuisse.ch
www.secsuisse.ch

Directeur de la publication

Ingo Boltshauser

Rédaction

Les Editions du Couchant SA
 44, rte de Divonne, 1260 Nyon
 Tél. 022 361 90 25
 Fax 022 362 05 13
 Pierre-Henri Badel, rédacteur en chef
phbadel@ch.inter.net
 Claude Bieri
 Florence Déruaz

Publicité

JMB Publicité
 Jean-Maurice Bloch
 8, ch. de Crève-Cœur
 1290 Versoix
 Tél. 022 755 39 06
jmb@span.ch

Parution

Mensuelle (9 numéros par an)
 6500 exemplaires
 Tirage vendu selon REMP:
 4140 exemplaires

Conception graphique

Partner & Partner AG
www.partner-partner.com

Réalisation et impression

Imprimerie Saint-Paul, Fribourg
 ISDN 026 429 06 26
 ISSN 1424 – 5353

Abonnements

Suisse: 12 mois Fr. 46. –

Site internet

www.context.ch/fr

Politique d'égalité des genres

Dans l'ensemble de la partie rédactionnelle du magazine Context, tous les termes utilisés au masculin dans les textes sous-entendent qu'ils s'appliquent implicitement aux personnes des deux genres.

Publireportage:

Plus de sécurité à des conditions avantageuses avec la nouvelle offre d'assurance de protection juridique d'Orion



Le partenariat entre Orion et SEC Suisse vous apporte, en tant que membre de la SEC, des conditions avantageuses pour les assurances de protection juridique privée et de circulation d'Orion.

Le nouveau code de procédure civile entré en vigueur depuis le 1er janvier 2011 stipule que vous devez, en tant que demandeur, avancer tous les émoluments de justice au cours d'un procès civil, comme par exemple en cas de litige en matière de droit du bail à loyer.

Nouveau code de procédure civile

Il est d'autant plus important que vous soyez couvert par une assurance de protection juridique contre les conséquences financières que peut engendrer un litige. L'assurance de protection juridique d'Orion prend en charge tous les frais d'un litige. Dans le même temps, les avocats et juristes d'Orion se tiennent toute l'année à votre dis-



position pour répondre à vos questions d'ordre juridique par téléphone.

Veillez remplir le formulaire de proposition sous le lien suivant et l'envoyer

directement à Orion Protection juridique. La police vous sera envoyée à votre adresse privée en l'espace de deux semaines.

Si vous avez des questions supplémentaires sur l'offre d'assurance d'Orion, vous pouvez bénéficier d'un conseil au numéro de téléphone suivant:

Orion Protection juridique
Tél.: 061 285 27 77

Vous trouverez de plus amples informations sur l'offre d'Orion sur:

www.secsuisse.ch/orion

sec suisse
kv schweiz · sic svizzera

«On ne sait jamais à quel **adversaire** on a affaire, mais je sais déjà **qui me soutient** en cas de litige!»

ORION
PROCHE DE VOS DROITS

Offre spéciale pour
les membres de la SEC Suisse:
Rabais de 15 %
pour une assurance de protection juridique



Les membres de la SEC et les personnes accompagnantes profitent

1 journée
de mobilité sans li-
mites sur un réseau de
transports publics de
24'500 kilomètres



SBB CFF FFS



Cartes journalières à prix réduit avec l'abonnement demi-tarif

- 2ème classe: CHF 49.- au lieu de 71.-
- 1ère classe: CHF 73.- au lieu de 121.-

Achat et utilisation du 02 avril au
31 mai 2013 (nombre de cartes par
membre illimité)

Achat en ligne www.secsuisse.ch/cff

secsuisse
kv schweiz · sic svizzera