

Prêts pour l'avenir avec « Employé-e-s de commerce 2022 »

Employés de commerce polyvalents : le socle de la branche automobile

De la numérisation aux motorisations alternatives : le champ d'activité des employés de commerce dans le secteur automobile est en pleine mutation. La formation de base « Employé(e) de commerce CFC » est actuellement révisée, afin qu'elle réponde aux enjeux du monde professionnel de demain. La nouvelle ordonnance sur la formation doit entrer en vigueur à la rentrée 2022. Hans Pfister, président de la commission de la formation commerciale de base au sein de l'UPSA, évoque dans un entretien l'importance de ce cursus pour la branche automobile. **Carla Stampfli**



Hans Pfister, président de la commission de la formation commerciale de base au sein de l'UPSA.

Monsieur Pfister, l'UPSA indique dans sa stratégie de formation que les employés de commerce constituent le socle de la branche automobile. Pour quelle raison ?

Hans Pfister, président C-FCB : Comme on le voit sur le graphique, les employés de commerce sont à l'œuvre dans tous les processus du garage. Contact direct avec les clients à l'accueil, traitement des commandes au service clientèle, signalement des accidents aux ressources humaines, déclaration de TVA... ils sont partout. Sans oublier le stock de pièces de rechange, où ils établissent des statistiques ou encore vérifient et enregistrent les factures. Du côté des fournitures, ils commandent des véhicules et vérifient les livraisons. Enfin, dans l'inventaire et l'évaluation des stocks, les employés de commerce remplissent d'autres tâches importantes, qui exigent des connaissances en gestion d'entreprise.

Quelle est l'importance des processus administratifs dans un garage ?

À l'avenir, ils joueront un rôle encore bien plus important. Notamment si l'on considère qu'en raison des motorisations alternatives et de l'évolution de la mobilité qui en découle, le travail de l'atelier risque de diminuer : nous aurons alors besoin d'employés de commerce dynamiques, capables de soumettre à la clientèle des offres attrayantes à des prix justes, et d'assurer les ventes.

Les employés de commerce fournissent donc des prestations cruciales dans tous les domaines. Compte tenu des changements que traverse la branche automobile, en quoi la révision de l'ordonnance sur la formation de base « Employé(e) de commerce CFC » est-elle importante ?

Elle est indispensable ! La nouvelle formation mettra encore davantage l'accent sur les compétences opérationnelles. Ainsi, les apprentis découvriront le monde de l'entreprise de plus près encore, ils seront confrontés à toutes les tâches du garage de A à Z et sauront les accomplir. Autrement dit : moins de discours théorique, et plus de savoir-faire.

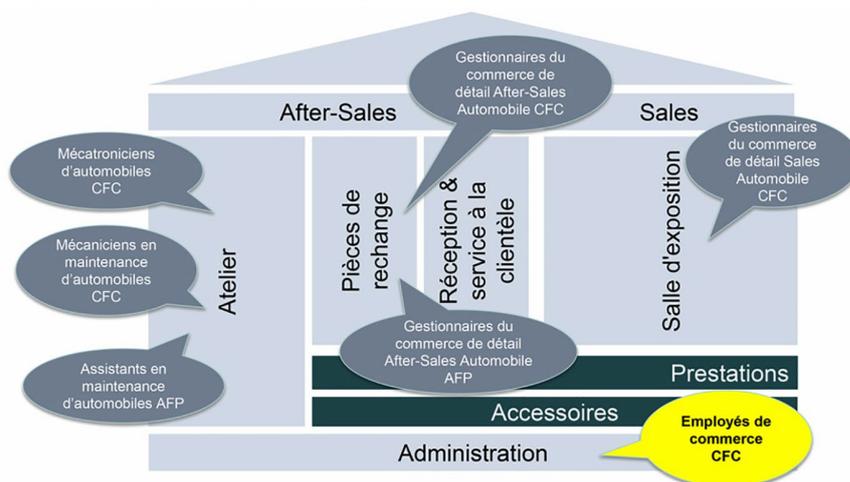
La nouvelle ordonnance sur la formation doit entrer en vigueur à la rentrée 2022. Où en est-on ?

On avance bien, même s'il reste encore beaucoup à faire. La consultation nationale relative à l'ordonnance et au plan de formation est en cours. Comme toutes les parties prenantes ont été impliquées dans la phase de conception, nous pensons qu'il y aura peu de

divergences par rapport aux documents présentés. Ce qui veut dire que nous nous trouvons désormais dans la phase de mise en œuvre, dont l'enjeu est d'établir les exercices pratiques pour les entreprises, ainsi que le concept et les outils pédagogiques pour les 16 journées de cours interentreprises (CI). Les écoles professionnelles font face aux plus grands défis, car elles sont confrontées à un changement de paradigme, de l'orientation par matière, à l'orientation par compétence opérationnelle.

Comment les garages pourront-ils tirer profit des compétences de leurs apprentis de commerce à partir de 2022 ?

Dès le premier examen final en 2025, les entreprises de notre branche auront à leur disposition des employés polyvalents, qui auront appris le métier en partant des fondamentaux et pourront évoluer de diverses manières. Ainsi, nous continuerons de trouver à l'avenir du personnel qualifié pour assurer le succès de nos entreprises. <



Les formations de base à partir de 2022 – nouvelles compétences et profils professionnels actualisés : les employés de commerce s'occupent des processus administratifs dans tous les domaines du garage. Source : UPSA



Dans un garage, les employés de commerce sont à l'œuvre dans tous les processus. Source : médias de l'UPSA

Les compétences opérationnelles et situations professionnelles renforcées

Dans le plan de formation présenté, l'accent est mis sur les domaines suivants : travail au sein de structures d'activité et d'organisation souples, interactions dans un milieu de travail interconnecté, coordination des processus de travail en entreprise, gestion des relations avec les clients et les fournisseurs et utilisation de technologies numériques. Voici les situations professionnelles qui seront traitées et approfondies dans les entreprises et les CI : commander des véhicules, acheter des marchandises et des prestations de services, gérer le stock de véhicules, gérer et organiser les entrepôts, vendre et livrer des véhicules, proposer et conseiller des financements, vendre des marchandises et des prestations de services, organiser la gestion des sinistres, traiter les cas de garanties, piloter les processus de service, offrir des prestations de services dans la branche automobile, organiser la gestion des flottes, organiser la gestion de la qualité et de l'environnement, participer au développement de la branche et de l'entreprise, assister la gestion du personnel.

NEXEN NEXEN TIRE
we got you

N'FERA Sport

Nous pensons à vos pneus 24h/24 pour que vous n'ayez pas à le faire

hostettler autotechnik ag

www.nexentire.com/ch