Exigences minimales posées à l'entreprise formatrice pour la formation des Agents relation cliente CFC

Entreprise formatrice

Les apprenants ne peuvent être formés que dans des entreprises formatrices qui garantissent que l'ensemble du programme de formation est dispensé conformément à l'ordonnance de formation et au plan de formation actuellement en vigueur et que les directives complémentaires de l'Organisation du monde du travail (OrTra) sont appliquées. L'autorisation de devenir entreprise formatrice est délivrée par l'autorité cantonale après un examen d'aptitude. Les dispositions générales de la LFPr (loi fédérale sur la formation professionnelle) sont réservées. L'entreprise formatrice ou le réseau d'entreprises formatrices soumet le contrat d'apprentissage signé à l'autorité cantonale pour approbation avant le début de la formation professionnelle initiale, en utilisant les formulaires de contrat mis à disposition par les cantons. La partie qui conclut le contrat d'apprentissage avec la personne à former assume la responsabilité générale de la formation vis-à-vis de cette dernière, de son représentant légal et du canton.
Les entreprises formatrices qui ne sont pas en mesure de dispenser certaines parties du programme de formation ne peuvent former des apprenants que si elles s'engagent à leur faire acquérir ces parties dans une autre entreprise formatrice. Cette entreprise formatrice ainsi que le contenu et la durée de la formation complémentaire sont définis dans le contrat d'apprentissage. Les responsabilités, les tâches et les obligations dans un réseau d'apprentissage sont réglées entre les parties au moyen d'un contrat standardisé.

Les entreprises formatrices pour la formation initiale d'agent(e) de service à la clientèle n'effectuent pas d'appels publicitaires non autorisés et non souhaités.

Exigences posées aux formateurs et nombre maximal de personnes en formation dans l'entreprise

Les exigences posées aux formateurs sont régies par l'ordonnance sur la formation.
Les exigences professionnelles posées à un formateur sont remplies par toute personne qui possède dispose de l'une des qualifications suivantes

Art. 10

a. les agents relation client CFC justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
b. les titulaires d'un certificat fédéral de capacité dans une profession apparentée justifiant des connaissances professionnelles requises propres aux agents relation client CFC et d'au moins 3 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
c. les titulaires d'un titre correspondant de la formation professionnelle supérieure justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine formation qu'ils dispensent;
d. les titulaires d'un diplôme correspondant d'une haute école justifiant d'au moins 3 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent.

L'autorité cantonale peut refuser ou révoquer l'autorisation de former si la formation dispensée est la pratique professionnelle est insuffisante, les formateurs ne remplissent pas les conditions légales ou ne respectent pas leurs obligations.

Nombre maximal de personnes en formation

Afin de garantir un encadrement optimal des apprenants, l'ordonnance de formation Agent relation cliente CFC, la réglementation suivante est appliquée :

Art. 11 Nombre maximal de personnes en formation

1. Les entreprises qui disposent d'un formateur occupé à 80 % ou de deux formateurs occupés chacun au moins à 60 % peuvent former une personne.
2. Une autre personne peut être formée pour chaque professionnel supplémentaire occupé à 80 % ou pour chaque groupe supplémentaire de deux professionnels occupés chacun au moins à 60 %.
3. Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.
4. Dans les entreprises qui ne sont autorisées à former qu'une seule personne, une seconde personne peut commencer sa formation si la première entame sa dernière année de formation professionnelle initiale.
5. Dans des cas particuliers, l'autorité cantonale peut autoriser une entreprise ayant formé depuis plusieurs années des personnes avec grand succès à dépasser le nombre maximal de personnes en formation.
6. Les entreprises organisent le temps de travail des formateurs et des professionnels de telle manière que les personnes en formation puissent être encadrées par un formateur ou un professionnel à tout moment de leur formation en entreprise.

Dossier de formation, rapport de formation et dossiers des prestations

Les formateurs et formatrices transmettent aux personnes en formation les contenus de la pratique professionnelle prescrits dans le plan de formation. Ils veillent à la mise en relation de la théorie et de la pratique en donnant aux personnes en formation l'occasion d'appliquer et d'approfondir les compétences acquises.

Art. 12 Dossier de formation

1. Pendant la formation à la pratique professionnelle, la personne en formation tient un dossier de formation dans lequel elle inscrit au fur et à mesure les travaux importants concernant les compétences opérationnelles à acquérir.
2. Au moins une fois par semestre, le formateur contrôle et signe le dossier de formation et en discute avec la personne en formation.

Art. 13 Rapport de formation

1. À la fin de chaque semestre, le formateur établit un rapport de formation attestant le niveau atteint par la personne en formation. À cette fin, il se fonde sur les prestations fournies durant la formation à la pratique professionnelle, à l'école professionnelle et durant les cours interentreprises. Il discute du rapport de formation avec la personne en formation.
2. Le formateur et la personne en formation conviennent si nécessaire de mesures permettant d'atteindre les objectifs de la formation et fixent des délais en conséquence. Ils consignent les décisions et les mesures prises par écrit.
3. Au terme du délai fixé, le formateur vérifie l'efficacité des mesures prises; il consigne ses conclusions dans le rapport de formation suivant.
4. Si les objectifs ne sont pas atteints malgré les mesures prises ou si les chances de réussite de la personne en formation sont compromises, le formateur le signale par écrit aux parties contractantes et à l'autorité cantonale.

Conditions minimales d'exploitation pour la formation des agents relation cliente CFC

Infrastructure :

- Poste de travail aménagé de manière moderne et accès à toutes les applications et systèmes pertinents pour la profession et aux instruments et outils spécifiques au centre de service à la clientèle (matériel et logiciels).
- Accès et utilisation des instruments et de l'infrastructure spécifiques au travail (Intranet, Internet, Extranet, classement des données / structure des documents) pour effectuer le travail.
- Poste de travail pour les études, la documentation d'apprentissage et les travaux personnels
- Exercice des activités requises (avec ou sans réseau d'enseignement) en utilisant l'infrastructure susmentionnée.
- Infrastructure permettant d'acquérir les compétences opérationnelles suivantes :

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →					
a	Préparation aux dialogues clients	a1: Organiser le poste de travail dans le centre de services à la clientèle et l'aménager de manière ergonomique.	a2: Veiller à ce que les médias numériques soient opérationnels sur le poste de travail.	a3: Préparer les séquences de travail et les données concernant les prestations de marché pour conseiller les clients.			
b	Conduite de dialogues clients	b1: Réceptionner les demandes des clients via différents canaux de communication, les trier et les prioriser.	b2: Informer les clients de la saisie et du traitement des données ainsi que des conditions générales.	b3: Analyser les besoins des clients et en déduire les prestations de marché.	b4: Conseiller les clients dans la langue nationale locale ainsi que dans une deuxième langue nationale ou en anglais et proposer des solutions.	b5 : Fournir les prestations de marché convenues avec les clients ou les transmettre aux services compétents.	
c	Conception des relations clients	c1: Fidéliser les clients.	c2: Acquérir des clients.	c3: Élaborer des sondages, les réaliser et en analyser les résultats.			
d	Optimisation des dialogues clients	d1: Réfléchir aux interactions avec les clients et optimiser son propre dialogue.	d2: Analyser et optimiser sa propre productivité dans les dialogues clients.	d3: Réfléchir aux processus du centre de services à la clientèle et soumettre des propositions d'améliorations.	d4: Saisir et traiter les données relatives aux clients et aux prestations de marché dans les systèmes de relation client.	d5: Interpréter et présenter des données des systèmes de dialogue client.	d6: Initier les collaborateurs du centre de services à la clientèle aux séquences de travail et aux prestations de marché.

Référence des sources :

Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'agente relation client CFC / agent relation client CFC, valable de 01.01.2026

(OFPr) : Ordonnance sur la formation professionnelle https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2003/748/fr
(LFPr) Loi fédérale sur la formation professionnelle https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2003/674/fr

Adresses de contact pour l'autorisation de formation ; Inspection professionnelle des cantons respectifs.
Points de contact cantonaux | formationprof.ch

Ce document est valable à partir de l'introduction de la nouvelle ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'agent relation client CFC au 01.01.2026.