

Cycle de formation BEM – Formation bancaire initiale post-maturité

Plan d'études cadre



Janvier 2026

Association suisse des banquiers

Contenu

1.	Principes et standards	4
1.1	Fonctions cibles	4
1.2	Groupes cibles	4
1.3	Diplôme	4
1.4	Désignation	4
1.5	Compétences opérationnelles	4
1.6	Lieux de formation	4
1.7	Durée	5
1.8	Flexibilité des dates de début	5
1.9	Langues d'enseignement	5
1.10	Procédure de qualification	5
1.11	Coûts/rémunération	5
2.	Profession et positionnement	6
2.1	Positionnement	6
2.2	Domaines d'activité à la fin de la formation	6
2.3	Certificat	6
3.	Objectifs de formation	7
3.1	Situations de travail	8
3.2	Catalogue des compétences opérationnelles BEM	15
3.3	Body of Knowledge	15
4.	Curriculum	16
4.1	Éléments obligatoires	16
4.2	Curriculum du prestataire de formation	16
5.	Admission	17
6.	Procédure de qualification	18
6.1	Principes	18

6.2	Examen écrit	18
6.3	Examen oral	20
6.4	Contrôle de compétences en entreprise	21
6.5	Répétition des éléments de qualification	22
7.	Certification des participants ayant réussi la formation	23
8.	Adhésion et surveillance	24
8.1	Principes	24
8.2	Organisation et tâches	24
8.3	Adhésion des banques formatrices	25
8.4	Adhésion des prestataires de formation	26
8.5	Financement de coûts	27
9.	Dispositions finales	28
9.1	Entrée en vigueur	28
9.2	Vérification	28

• Swiss Banking

1. Principes et standards

1.1 Fonctions cibles

Aucun standard

1.2 Groupes cibles

- Personnes ayant terminé avec succès une école secondaire à plein temps (reconnue par le canton ou la Confédération)
- Personnes titulaires d'un certificat fédéral de capacité d'employé(e) de commerce qui l'ont obtenu par le biais d'une école de commerce avec maturité professionnelle dans une autre branche
- Personnes titulaires d'un certificat fédéral de capacité d'employé(e) de commerce qui l'ont obtenu avec une maturité professionnelle dans une branche autre que la branche Banque
- Personnes ayant obtenu une maturité spécialisée
- Personnes ayant suivi trois années d'études dans une école de commerce (EC) et devant effectuer un stage de longue durée pour la branche Services et administration

1.3 Diplôme

- Certificat de l'Association suisse des banquiers (ASB)
- Certificat de travail de la banque formatrice

1.4 Désignation

Désignation officielle unique pour la communication entre les banques, l'ASB et le prestataire de formation:

- Allemand: BEM – Bankeinstieg nach Matura
- Français: BEM – Formation bancaire initiale post-maturité
- Italien: BEM – Ingresso in banca dopo la maturità
- Anglais: BEM – Bank entry programme for high school graduates

1.5 Compétences opérationnelles

Les compétences opérationnelles du catalogue de compétences opérationnelles BEM.

1.6 Lieux de formation

- Entreprise:
 - Compétences opérationnelles du catalogue de compétences opérationnelles BEM
 - Au moins douze mois dans les domaines clés de la banque, dont au moins six mois en première ligne
- Prestataire de formation:
 - Objectifs évaluateurs CI du catalogue des compétences opérationnelles BEM
 - Au moins 300 heures de formation, dont au moins 120 en cours de présence

• Swiss Banking

1.7 Durée

Au moins 18 mois à temps plein

1.8 Flexibilité des dates de début

Début de formation flexible possible deux fois par an, selon les dates de cours des prestataires de formation

1.9 Langues d'enseignement

Allemand, français ou italien

1.10 Procédure de qualification

- Examens écrits
 - Quatre contrôles de compétence écrits spécifiques à la banque
 - Pondération 1/3
- Examen oral
 - Un examen de certificat oral
 - Pondération 1/3
- Contrôles de compétence en entreprise
 - Au moins deux contrôles de compétence en entreprise tout au long du programme, effectués par la banque (pas de date imposée)
 - Pondération 1/3

1.11 Coûts/rémunération

Les coûts sont pris en charge par la banque formatrice.

2. Profession et positionnement

2.1 Positionnement

Le cycle de formation BEM – Formation bancaire initiale post-maturité (BEM) est conçu comme une première étape de carrière vers un profil professionnel bancaire généraliste, axé sur le conseil à la clientèle. Les connaissances de base dispensées lors du cycle de formation permettent de suivre ultérieurement une formation du domaine tertiaire.

2.2 Domaines d'activité à la fin de la formation

Au terme de la formation, les personnes diplômées assument des tâches variées axées sur le conseil et la vente de produits et de services. Elles veillent à ce que les besoins de la clientèle soient satisfaits de manière optimale et contribuent à fidéliser cette dernière. Leurs principales tâches sont les suivantes:

- Conseiller la clientèle dans toutes les situations de la vie et vendre des produits et des services en fonction des besoins
- Analyser et documenter des besoins financiers de la clientèle
- Assumer des fonctions d'assistance
- Assurer le respect des dispositions légales et des directives internes
- Assumer des tâches générales exigeantes dans le cadre de l'activité bancaire, telle que la collaboration à des projets.

2.3 Certificat

La réussite aux épreuves donne droit au certificat:

- Allemand: BEM – Bankeinstieg nach Matura
- Français: BEM – Formation bancaire initiale post-maturité
- Italien: BEM – Ingresso in banca dopo la maturità
- Anglais: BEM – Bank entry programme for high school graduates

3. Objectifs de formation

À la fin de leur formation, les personnes diplômées du cycle de formation BEM doivent disposer des mêmes compétences opérationnelles spécifiques à la banque que les titulaires du certificat fédéral de capacité de la branche Banque.

Avec la réforme de la formation commerciale de base 2023, l'accent a été mis sur les compétences opérationnelles, au-delà des simples connaissances techniques. Être compétent(e) sur le plan opérationnel signifie être capable d'exécuter des travaux et activités professionnels de sa propre initiative, de manière ciblée, avec professionnalisme et avec flexibilité. Les connaissances acquises sont ainsi encore plus étroitement liées au quotidien professionnel.

Le profil de qualification pour le métier d'employé(e) de commerce présente 23 compétences opérationnelles intersectorielles (en bleu). Pour le cycle de formation BEM, seules les compétences opérationnelles b1, b2, b3, d1, d2, d3, d4 et e2 (entourées en rouge) doivent être développées:

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →					
a	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	a1: Examiner et développer des compétences commerciales	a2: Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	a3: Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial	a4: Agir de manière responsable dans la société	a5: Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	
b	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	b1: Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	b2: Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise	b3: Participer aux discussions économiques	b4: Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter	b5: Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	
c	Coordination des processus de travail en entreprise	c1: Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial	c2: Coordonner et mettre en oeuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	c3: Documenter, coordonner et mettre en oeuvre des processus en entreprise	c4: Mettre en oeuvre des activités de marketing et de communication	c5: Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	c6: Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)
d	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	d1: Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	d2: Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	d3: Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	d4: Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	d5: Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)	d6: Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)
e	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	e1: Utiliser des applications propres au domaine commercial	e2: Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	e3: Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise	e4: Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias	e5: Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie »)	e6: Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)

Pour le cycle de formation BEM, huit situations de travail spécifiques à la branche ont été définies avec des objectifs évaluateurs relatifs à l'entreprise et aux cours interentreprises (CI). Les contenus pertinents pour la formation ainsi que les objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises figurent dans le catalogue des compétences opérationnelles BEM.

3.1 Situations de travail

Les huit situations de travail spécifiques à la branche définies concrétisent et complètent les compétences opérationnelles sous-jacentes. Les situations de travail se réfèrent toujours à une compétence opérationnelle. En outre, pour chaque situation de travail, un objectif évaluateur relatif à l'entreprise et un objectif évaluateur relatif aux cours interentreprises ont été définis.

Des situations de travail ont été formulées en détail pour les compétences opérationnelles b1, b2, b3, d1, d2, d3, d4 et e2. Les huit situations de travail et objectifs évaluateurs formulés sont présentés ci-dessous.

Compétence opérationnelle e2: rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	
Situation de travail 1: évoluer avec professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction Les employé.e.s de commerce axent systématiquement leur travail sur l'objet social, les principes directeurs et les objectifs de leur entreprise. Ils/Elles coopèrent parfaitement avec l'ensemble du personnel, y compris aux interfaces critiques. Ils/Elles recherchent les informations nécessaires et communiquent conformément à la stratégie de leur entreprise en matière d'information et de communication.	
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e2.banque.ef1 Vous savez expliquer l'objet social et la gamme de prestations de votre entreprise. (C2)	e2.banque.ci1 Vous savez distinguer les différentes catégories de banques et les divers acteurs présents sur la place financière suisse ainsi que les principales organisations internationales. (C2)
e2.banque.ef2 Vous appliquez les principes directeurs de votre entreprise dans votre environnement de travail et poursuivez les objectifs qu'elle s'est fixés. (C3)	e2.banque.ci2 Vous savez comparer les gammes de produits et les types de prestations de votre banque avec ceux d'autres catégories de banques. (C2)
e2.banque.ef3 Lors des discussions et des entretiens, vous exposez les caractéristiques distinctives (Unique Selling Proposition, USP) de votre entreprise en adaptant votre discours à vos interlocuteurs/-trices. (C3)	e2.banque.ci3 Vous savez expliquer la chaîne de création de valeur et présenter les différents aspects organisationnels des banques. (C2)
e2.banque.ef4 Vous communiquez conformément à la stratégie de votre entreprise en matière d'information et de communication. (C3)	

Compétence opérationnelle b1: collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial

Situation de travail 2: agir dans le respect du droit et des directives

Les employé.e.s de commerce appliquent les normes juridiques et organisationnelles en vigueur dans leur domaine de travail. En ligne et hors ligne, ils/elles respectent les règles internes et externes en matière de compliance, de sécurité au travail et de développement durable. Ils/Elles respectent les directives relatives à la protection des données, qu'elles soient générales ou propres à leur entreprise, et préservent la confidentialité des données et des informations sensibles.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b1.banque.ef1 Vous appliquez les règles de conduite de la branche Banque. (C3)	b1.banque.ci1 Vous savez présenter les fondements juridiques du secteur bancaire. (C2)
b1.banque.ef2 Vous appliquez au quotidien les directives relatives à la protection des données, qu'elles soient générales ou propres à votre entreprise. (C3)	b1.banque.ci2 Vous savez énumérer les principes et les normes en vigueur dans le secteur bancaire. (C2)
b1.banque.ef3 Vous traitez les processus relatifs aux relations de clientèle conformément à la loi. (C3)	b1.banque.ci3 Vous savez expliquer les lignes directrices et les prescriptions spécifiques à la branche en matière de protection, de sécurité et de stockage des données. (C2)
b1.banque.ef4 Vous appliquez de manière ciblée les directives de votre entreprise en matière de développement durable. (C3)	b1.banque.ci4 Vous savez énumérer les spécificités du secteur bancaire en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C1)
	b1.banque.ci5 Vous savez présenter les exigences et les prescriptions à respecter à l'ouverture d'une relation d'affaires dans le secteur bancaire. (C2)

Compétence opérationnelle b3: participer aux discussions économiques

Situation de travail 3: utiliser mes connaissances du marché et de la branche ainsi que mes connaissances techniques

Les employé.e.s de commerce utilisent leurs connaissances des produits, des services et des marchés concernés lors des entretiens avec les client.e.s ou les collègues. Ils/Elles suivent régulièrement l'évolution des marchés dans leur branche et connaissent la situation économique.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b3.banque.ef1 Vous savez décrire le modèle d'affaires de votre banque en adaptant votre discours à différents groupes d'interlocuteurs. (C2)	b3.banque.ci1 Vous savez citer les différents domaines d'activité bancaire. (C1)
b3.banque.ef2 Vous utilisez différents canaux pour faire des recherches actives sur les questions économiques et les évolutions dans le secteur. (C3)	b3.banque.ci2 Vous savez expliquer la fonction et l'importance des différentes parties prenantes au sein du secteur bancaire. (C2)
b3.banque.ef3 Vous participez activement aux discussions en vous appuyant sur vos connaissances concernant l'économie, les marchés et la branche. (C6)	b3.banque.ci3 Vous savez expliquer les évolutions dans le secteur bancaire. (C3)
	b3.banque.ci4 Vous savez expliquer les innovations actuelles et les tendances en cours dans le secteur bancaire. (C2)
	b3.banque.ci5 Vous savez identifier les thèmes liés au développement durable dans le secteur bancaire. (C4)
	b3.banque.ci6 Vous savez décrire les instruments de politique monétaire utilisés en Suisse. (C4)
	b3.banque.ci7 Vous savez décrire les instruments de politique monétaire utilisés à l'étranger. (C1)
	b3.banque.ci8 Vous savez identifier et expliquer les situations économiques, mais aussi décrire leurs incidences sur le secteur bancaire. (C5)
	b3.banque.ci9 Vous savez expliquer en quoi les évolutions en cours (marchés financiers, économie, politique) influent sur vos activités et vos tâches au sein de votre banque. (C5)

Compétence opérationnelle d1: prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

Situation de travail 4: accueillir les clients de la banque et, au besoin, les orienter vers d'autres collègues

Les employé.e.s de commerce accueillent les clients de la banque, créent à leur contact une atmosphère agréable et assurent un suivi complet. Ils/Elles vont spontanément au-devant des personnes, les interrogent sur leurs besoins et les mettent en relation avec les partenaires adéquats. En outre, ils/elles assistent les clients sur place dans le domaine du numérique, en leur expliquant clairement les offres et les outils numériques de la banque et en leur proposant leur aide en cas de difficultés.

Objectifs évaluateurs entreprise

d1.banque.ef1

Vous accueillez les clients de la banque et créez à leur contact une atmosphère agréable. (C3)

d1.banque.ef2

Vous prenez note des besoins des clients de la banque. (C3)

d1.banque.ef3

Vous orientez les clients de la banque vers les partenaires adéquats. (C3)

d1.banque.ef4

Vous analysez sur place les difficultés des clients face aux offres et aux outils numériques de la banque et vous leur proposez votre aide. (C4)

Objectifs évaluateurs cours interentreprises

d1.banque.ci1

Vous savez présenter les principales bases réglementaires en vigueur concernant l'accueil et l'orientation des clients de la banque ainsi que l'assistance à leur apporter sur place. (C2)

d1.banque.ci2

Vous savez accueillir les clients avec respect, identifier leurs besoins et opérer un tri. (C3)

d1.banque.ci3

Vous savez expliquer le rôle de la banque numérique ainsi que les caractéristiques des produits et des services correspondants. (C2)

Compétence opérationnelle d3: mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 5: conseiller les clients de la banque

Les employé.e.s de commerce conseillent les clients de la banque sur diverses offres par les canaux usuels et utilisent les outils physiques et numériques de manière ciblée. Dans le cadre de leurs activités, ils/elles appliquent les consignes en vigueur et adaptent leur langage à leurs interlocuteurs. Ils/Elles effectuent consciencieusement les tâches administratives résultant des prestations de conseil et coordonnent les interfaces impliquées conformément aux processus établis par la banque.

Objectifs évaluateurs entreprise

d3.banque.ef1

Dans vos contacts avec les clients de la banque, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3)

d3.banque.ef2

Vous menez à bien un processus de conseil complet. (C6)

d3.banque.ef3

Vous expliquez aux clients les offres technologiques de la banque. (C3)

d3.banque.ef4

Vous évaluez les possibilités de ventes croisées (cross selling) et abordez activement la question avec les clients de la banque. (C4)

d3.banque.ef5

Vous intégrez les évolutions de l'économie et du marché ainsi que les consignes de votre entreprise dans les prestations de conseil aux clients de la banque, de manière adaptée à la situation. (C6)

d3.banque.ef6

Vous orientez les clients de la banque vers les partenaires appropriés en fonction de leurs besoins et de la situation. (C4)

d3.banque.ef7

Vous effectuez les tâches administratives et coordonnez les interfaces impliquées. (C3)

d3.banque.ef8

Dans le cadre de vos activités, vous veillez à préserver les ressources et à économiser l'énergie. (C3)

Objectifs évaluateurs cours interentreprises

d3.banque.ci1

Vous savez citer les principales bases réglementaires en matière de conseil à la clientèle. (C1)

d3.banque.ci2

Vous savez expliquer les produits et les services destinés aux clients privés dans le domaine Prestations de base, ainsi que les conditions y relatives. (C2)

d3.banque.ci3

Vous savez comparer les produits et les services destinés aux clients de la banque dans le domaine Prévoyance, ainsi que les conditions y relatives. (C3)

d3.banque.ci4

Vous savez comparer les produits et les services destinés aux clients de la banque dans le domaine Investir, ainsi que les conditions y relatives. (C4)

d3.banque.ci5

Vous savez comparer les produits et les services destinés aux clients de la banque dans le domaine Financer, ainsi que les conditions y relatives. (C4)

d3.banque.ci6

Vous savez décrire les produits bancaires numériques courants. (C2)

d3.banque.ci7

Vous savez décrire les produits financiers durables courants ainsi que leurs avantages et leurs inconvénients. (C2)

d3.banque.ci8

Vous savez intégrer les évolutions de l'économie et du marché dans les prestations de conseil aux clients de la banque. (C4)

d3.banque.ci9

Vous alliez compétences de conseil et connaissance technique de la branche Banque tout en intégrant la question du développement durable. (C5)

Compétence opérationnelle d2: mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 6: accompagner et aider les clients de la banque via les canaux numériques

Les employé.e.s de commerce conseillent les clients de la banque via les canaux numériques courants. Ils/Elles prennent en charge les demandes et les objections, vont spontanément au-devant des clients existants ou potentiels et identifient les éventuelles possibilités de cross selling. Ils/Elles expliquent les solutions et les outils numériques de la banque de manière compréhensible, proposent une aide globale, effectuent les tâches administratives requises via les canaux numériques et assurent la coordination en interne.

Objectifs évaluateurs entreprise

d2.banque.ef1

Vous prenez en charge les demandes numériques des clients existants ou potentiels de la banque. (C3)

d2.banque.ef2

Vous prenez note des besoins des clients de la banque en matière numérique. (C3)

d2.banque.ef3

Vous orientez les clients de la banque vers les partenaires appropriés en fonction de la situation. (C4)

d2.banque.ef4

Dans vos contacts avec les clients de la banque via les canaux numériques, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3)

d2.banque.ef5

Vous conseillez les clients de la banque via les canaux numériques et répondez avec compétence à leurs demandes concernant les solutions et les outils proposés par la banque. (C3)

d2.banque.ef6

Vous effectuez les tâches administratives via les canaux numériques. (C3)

d2.banque.ef7

Vous évaluez les possibilités de cross selling et abordez activement la question en cas de demande. (C4)

d2.banque.ef8

Vous assurez une prise en charge structurée des réclamations des clients. (C3)

Objectifs évaluateurs cours interentreprises

d2.banque.ci1

Vous savez citer les principales bases réglementaires en matière de conseil via les canaux numériques. (C1)

d2.banque.ci2

Vous savez décrire les offres de la banque et les expliquer via des canaux numériques. (C2)

d2.banque.ci3

Vous savez expliquer les bases du conseil numérique au sein de votre banque. (C2)

d2.banque.ci4

Vous savez gérer efficacement les objections et les réclamations des clients. (C3)

d2.banque.ci5

Vous savez expliquer les différences entre conseil physique et conseil numérique en matière bancaire. (C2)

Compétence opérationnelle d4: gérer la relation avec les clients et les fournisseurs

Situation de travail 7: prêter assistance dans le cadre du conseil aux clients de la banque

Les employé.e.s de commerce aident au suivi des clients de la banque dont les besoins sont complexes. Ils/Elles rassemblent les informations nécessaires aux entretiens de clientèle, coordonnent les rendez-vous et apportent leur aide pour la préparation et le suivi des entretiens, sur place ou via les canaux numériques. Ils/Elles effectuent des tâches administratives générales pour l'équipe et assurent la coordination requise à cet effet.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d4.banque.ef1 Face à des clients dont les besoins sont complexes, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3)	d4.banque.ci1 Vous savez citer les principales bases réglementaires en matière de suivi des clients dont les besoins sont complexes. (C1)
d4.banque.ef2 Vous coordonnez efficacement les rendez-vous et préparez les entretiens avec les clients dont les besoins sont complexes. (C3)	d4.banque.ci2 Vous savez expliquer les offres de la banque destinées aux clients dont les besoins sont complexes dans les domaines Prestations de base, Investir, Financer et Prévoyance, ainsi que les conditions y relatives. (C3)
d4.banque.ef3 Vous analysez les évolutions de l'économie et du marché et en tenez compte lors de la préparation des entretiens de clientèle, tout en respectant les consignes de votre entreprise. (C4)	d4.banque.ci3 Vous savez appliquer des méthodes appropriées pour préparer efficacement les entretiens avec les clients de la banque dont les besoins sont complexes. (C3)
d4.banque.ef4 Vous communiquez des informations sur les offres les plus courantes de votre banque aux clients dont les besoins sont complexes ainsi qu'à leurs conseillers. (C3)	d4.banque.ci4 Vous savez analyser les transactions de manière ciblée, conformément aux consignes des conseillères et des conseillers à la clientèle commerciale et Entreprises. (C4)
d4.banque.ef5 Vous expliquez aux clients dont les besoins sont complexes les possibilités techniques dont dispose la banque au niveau des produits et des services. (C3)	d4.banque.ci5 Vous savez identifier les conséquences des évolutions de l'économie et du marché sur les produits des domaines Investir et Prévoyance destinés aux clients de la banque qui ont des besoins complexes. (C4)
d4.banque.ef6 Vous effectuez des tâches administratives pour les conseillères et les conseillers à la clientèle en contact avec des clients dont les besoins sont complexes et vous coordonnez les interactions nécessaires de manière autonome. (C3)	

Compétence opérationnelle b2: coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise

Situation de travail 8: assurer la préparation et le traitement administratifs des opérations bancaires

Les employé.e.s de commerce effectuent des tâches administratives et de suivi en relation avec différentes opérations bancaires. Ils/Elles travaillent en coordination avec l'équipe, les personnes chargées du conseil ou les experts et respectent les processus et les consignes de l'entreprise. Ils/Elles utilisent à bon escient les systèmes et les outils prévus à cet effet.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b2.banque.ef1 Dans le traitement des opérations bancaires, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3)	b2.banque.ci1 Vous savez citer les principales bases réglementaires en matière de traitement administratif des opérations bancaires. (C1)
b2.banque.ef2 Vous mettez en œuvre les processus de traitement de manière ciblée, en coordination avec les services compétents. (C3)	b2.banque.ci2 Vous savez citer les processus courants mis en œuvre dans le cadre du traitement des opérations bancaires. (C2)
b2.banque.ef3 Vous utilisez les connaissances techniques que le processus de traitement nécessite. (C3)	

3.2 Catalogue des compétences opérationnelles BEM

Le catalogue des compétences opérationnelles BEM contient les compétences opérationnelles pertinentes pour le cycle de formation BEM. Les questions directrices et les critères de compétence correspondants, les mandats pratiques ainsi que les objectifs évaluateurs relatifs à l'entreprise et aux cours interentreprises (CI) sont attribués aux compétences opérationnelles. Les précisions techniques selon le Body of Knowledge sont également mentionnées.

Les questions directrices guident le développement des compétences et doivent être prises en compte lors de l'élaboration du plan de formation au niveau de l'établissement. Elles constituent la base de l'évaluation du développement des compétences opérationnelles dans la grille de compétences. Le catalogue des compétences opérationnelles est reproduit numériquement dans les plateformes d'apprentissage (CYPnet ou time2learn) et constitue la base du plan de formation.

3.3 Body of Knowledge

La portée technique est définie et concrétisée dans le Body of Knowledge (BoK) de la branche Banque. Les axes et contenus techniques y sont consignés sous forme d'objectifs évaluateurs relatifs à l'entreprise et aux cours interentreprises (CI) et fournissent une orientation supplémentaire.

Le Body of Knowledge est un instrument important, surtout pour les organisations CI. Il indique à quelle compétence opérationnelle et à quelle situation de travail un contenu technique est attribué et il sert à planifier les contenus des journées CI.

4. Curriculum

4.1 Éléments obligatoires

Sur la base des éléments obligatoires suivants, le prestataire de formation établit le curriculum et la banque établit la planification des affectations.

Éléments	Contenu
Durée	Au moins 18 mois à temps plein
Rotation on-the-job	Compétences opérationnelles selon le catalogue des compétences opérationnelles BEM Au moins douze mois dans les domaines clés de la banque, dont au moins six mois en première ligne
Rotation off-the-job (prestataire de formation)	Compétences opérationnelles selon le catalogue des compétences opérationnelles BEM Au moins 300 heures de formation, dont au moins 120 en cours de présence
Procédure de qualification	cf. chapitre 6. Procédure de qualification Examen écrit Quatre contrôles de compétence écrits spécifiques à la banque: <ul style="list-style-type: none"> • Garantir l'acquisition des connaissances bancaires théoriques pertinentes • Compétences opérationnelles selon le catalogue des compétences opérationnelles BEM Examen oral Un examen de certificat oral: <ul style="list-style-type: none"> • Garantir l'acquisition des compétences en matière de conseil • Compétences opérationnelles selon le catalogue des compétences opérationnelles BEM Contrôle de compétence en entreprise (CCE) CCE 1 (obligatoire), CCE 2 (obligatoire), CCE 3 (facultatif): <ul style="list-style-type: none"> • Garantir le transfert vers la pratique • Compétences opérationnelles selon le catalogue des compétences opérationnelles BEM

4.2 Curriculum du prestataire de formation

- Le curriculum du prestataire de formation décrit l'organisation concrète des éléments de formation obligatoires (conformément au chapitre 4.1) et comprend l'attribution judicieuse des compétences opérationnelles aux différents éléments de formation.
- Tous les objectifs évaluateurs CI du Body of Knowledge doivent être couverts de manière vérifiable.
- Les éléments de qualification sous la responsabilité du prestataire de formation correspondent dans tous les cas aux dispositions mentionnées dans le plan d'études cadre BEM.

5. Admission

Le cycle de formation Formation bancaire initiale post-maturité (BEM) est conçu comme une première étape de carrière vers un profil professionnel bancaire généraliste, axé sur le conseil à la clientèle. Les connaissances de base dispensées lors du cycle de formation BEM permettent de suivre ultérieurement une formation du domaine tertiaire. Nous nous adressons donc à des personnes performantes et orientées vers la performance, qui s'intéressent à la branche Banque et ont le potentiel correspondant.

Les personnes en formation doivent remplir au moins l'un des critères d'admission suivants:

- Personnes ayant terminé avec succès une école secondaire à plein temps (reconnue par le canton ou la Confédération)
- Personnes titulaires d'un certificat fédéral de capacité d'employé(e) de commerce qui l'ont obtenu par le biais d'une école de commerce avec maturité professionnelle dans une autre branche
- Personnes titulaires d'un certificat fédéral de capacité d'employé(e) de commerce qui l'ont obtenu avec une maturité professionnelle dans une branche autre que la branche Banque
- Personnes ayant obtenu une maturité spécialisée
- Personnes ayant suivi trois années d'études dans une école de commerce (EC) et devant effectuer un stage de longue durée pour la branche Services et administration
- Personnes titulaires d'un diplôme équivalent à ceux mentionnés ci-dessus et provenant d'un système de formation autre que la Suisse

En outre, elles doivent avoir un contrat de travail avec une banque adhérant au plan d'études cadre BEM conformément au chapitre 8.3.

Les critères d'admission susmentionnés sont vérifiés lors de l'inscription par la banque adhérente (partie contractante). La banque adhérente peut définir des exigences supplémentaires. Elle détermine sous sa propre responsabilité si elle souhaite s'adresser à des groupes cibles spécifiques avec le BEM et, le cas échéant, auxquels elle souhaite s'adresser.

6. Procédure de qualification

6.1 Principes

La procédure de qualification comprend les trois éléments suivants:

Élément de qualification	Note de l'élément	Pondération
Examen écrit	Moyenne des quatre contrôles de compétence écrits spécifiques à la banque, arrondie au point entier ou au demi-point le plus proche	1/3
Examen oral	Note d'examen, arrondie au point entier ou au demi-point le plus proche	1/3
Contrôle de compétence en entreprise (CCE)	Moyenne des CCE passés, arrondie au point entier ou au demi-point le plus proche	1/3

Tous les éléments de qualification sont évalués à l'aide d'une échelle de notes allant de 1 à 6.

- Les notes inférieures à 4.0 sont considérées comme insuffisantes.
- Seules les notes arrondies au point entier ou au demi-point le plus proche sont autorisées.
- Les notes dont la partie décimale est ≥ 0.25 ou ≥ 0.75 sont respectivement arrondies au demi-point supérieur ou au point entier supérieur.

Pour réussir la procédure de qualification, il faut remplir les conditions suivantes:

1. La moyenne des trois éléments de qualification arrondie au dixième près est suffisante (4.0 ou plus).
2. Tous les éléments de qualification doivent être suffisants (4.0 ou plus).
3. Pour l'élément de qualification «Examen écrit», une seule épreuve au maximum peut être obtenue avec une note insuffisante. La note ne doit pas être inférieure à 3.0.

6.2 Examen écrit

Objectif

Garantir l'acquisition des connaissances bancaires théoriques pertinentes

Étendue de l'examen

Quatre contrôles de compétence spécifiques à la banque doivent être effectués. Les contrôles de compétence durent 50 minutes chacun.

Contenu

Conformément au curriculum des prestataires de formation:

- Examen 1: bloc A+B
- Examen 2: bloc C1
- Examen 3: bloc C2
- Examen 4: bloc D+E

bloc CI	Situation(s) de travail
Bloc CI A «Banque & environnement 1»	1 Évoluer avec professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction 2 Agir en conformité avec la loi et les directives 3 Utiliser mes connaissances du marché et de la branche ainsi que mes connaissances techniques 8 Assurer la préparation et le traitement administratifs des opérations bancaires
Bloc CI B «Conseiller la clientèle de la banque 1»	4 Accueillir la clientèle de la banque et, au besoin, l'orienter vers d'autres collègues 5 Conseiller la clientèle de la banque 6 Accompagner et aider la clientèle de la banque via les canaux numériques
Bloc CI C «Conseiller la clientèle de la banque 2»	5 Conseiller la clientèle de la banque
Bloc CI D «Banque & environnement 2»	3 Utiliser mes connaissances du marché et de la branche ainsi que mes connaissances techniques
Bloc CI E «Clientèle bancaire complexe»	7 Prêter assistance dans le cadre du conseil à la clientèle de la banque

Outils autorisés

Le seul outil autorisé pour tous les examens écrits est une calculatrice non programmable.

Forme

L'examen se déroule sous forme écrite et peut être réalisé par voie électronique.

Évaluation

- Pourcentage pour la note 4.0: 55% du nombre maximal de points pouvant être obtenus.
- Seules les notes arrondies au point entier ou au demi-point le plus proche sont autorisées.
- Les contrôles de compétence sont pondérés de manière égale à 25% chacun.

Déroulement de l'examen

- Le prestataire de formation organise les examens sur mandat de l'ASB et veille à ce que les prestations d'examen soient effectuées sous forme de travaux personnels autonomes et sans outils non autorisés.
- Le prestataire de formation saisit les notes dans CYPnet. Si le prestataire de formation n'est pas connecté à CYPnet, il saisit électroniquement les notes dans un tableau Excel, qu'il transmet sous forme cryptée au service Examens de CYP.

Recours

En cas d'échec général à la procédure de qualification et d'échec à la procédure de qualification Examen écrit, un recours ne peut être déposé qu'après la fin du cycle de formation complet. Le recours doit être motivé et adressé par écrit à l'ASB. Le prestataire de formation l'examine sur mandat de l'ASB et prend une

décision définitive. Il communique la décision à la personne candidate et en informe par écrit le secrétariat de l'ASB.

6.3 Examen oral

Objectif

Garantir l'acquisition des compétences en matière de conseil

Étendue de l'examen

30 minutes d'entretien-conseil avec un(e) client(e) (jeu de rôle à l'aide d'une situation de communication réelle avec un(e) expert(e) d'examen).

Contenu

L'examen oral porte sur des contenus de la pratique professionnelle qui sont examinés sous l'angle des compétences opérationnelles. L'examen a pour objectif:

- de mettre la personne candidate dans des situations d'action concrètes issues de la pratique professionnelle,
- de juger de la capacité à agir de façon professionnelle et qualifiée,
- de juger de l'interaction entre la réflexion et l'action dans la résolution de situations d'action professionnelles.

La base de l'examen est le catalogue des compétences opérationnelles BEM.

La personne candidate joue le rôle de conseiller/conseillère à la clientèle et mène l'entretien en accomplissant les tâches suivantes:

- La personne candidate agit de manière typiquement professionnelle.
- La personne candidate analyse les aspects techniques de la situation.
- La personne candidate explique quels sont les aspects importants dans la situation en question et comment ils peuvent être abordés.

Outils autorisés

Conformément au document séparé

Forme

- Lors de l'examen, la personne candidate se voit proposer deux cas d'examen avec une orientation technique différente (Financement, Placement ou Services de base et prévoyance). La personne candidate choisit l'un de ces deux cas d'examen sur la base de la brève description de cas donnée en introduction avant le début de la période de préparation. L'examen se déroule comme suit: 10 minutes de préparation, 30 minutes d'entretien clientèle avec l'expert(e), 20 minutes d'évaluation par les deux expert(e)s (en l'absence de la personne candidate). Durée totale par personne candidate: env. 60 minutes.
- Deux expert(e)s d'examens participent à l'examen. L'expert(e) d'examen 1 joue le rôle du client / de la cliente lors de l'entretien-conseil, l'expert(e) d'examen 2 est l'observateur / l'observatrice et consigne les remarques dans la grille d'évaluation.

Évaluation

- Nombre maximum de points: **xx** points (seuls les points entiers sont autorisés).

• Swiss Banking

- Nombre de points nécessaires pour obtenir la note 4.0: xx points.
- Seules les notes arrondies au point entier ou au demi-point le plus proche sont autorisées.

Déroulement de l'examen

- L'examen oral est organisé de manière centralisée sur mandat de l'ASB, par région linguistique, par le service Examens de CYP.
- Les notes sont saisies dans CYPnet par le service Examens de CYP.

Recours

- En cas d'échec général à la procédure de qualification et d'échec à la procédure de qualification Examen oral, un recours ne peut être déposé qu'après la fin du cycle de formation complet.
- Le recours doit être adressé par écrit et motivé à l'ASB. Le service Examens de CYP l'examine sur mandat de l'ASB et prend une décision définitive. Il communique la décision à la personne candidate et en informe par écrit le secrétariat de l'ASB.

6.4 Contrôle de compétences en entreprise

Objectif

Les contrôles de compétence en entreprise constituent l'instrument de formation et de qualification en entreprise sur le lieu de travail.

Étendue de l'examen

Au moins deux et au maximum trois contrôles de compétence en entreprise, répartis sur la durée du cycle de formation

Contenu

Les critères évalués sont les suivants:

- Compétences opérationnelles acquises selon le catalogue des compétences opérationnelles BEM
- Réflexion sur les points forts et les points faibles
- Tirer des conclusions
- Faire preuve de motivation et d'initiative
- Collaboration active interne et externe

Forme

Pour chaque contrôle de compétence en entreprise, des compétences opérationnelles à évaluer sont sélectionnées conformément au catalogue des compétences opérationnelles BEM. Lors de l'entretien de préparation, la personne responsable au sein de la banque explique à la personne en formation la procédure à suivre ainsi que les attentes pour le contrôle de compétence. Il est possible d'effectuer un contrôle de compétence en entreprise par semestre.

Évaluation

- Les critères d'évaluation susmentionnés sont notés de 0 à 3 points (3 points = parfaitement rempli, 2 points = rempli, 1 point = partiellement rempli, 0 point = non rempli).
- Le critère d'évaluation «Compétences opérationnelles acquises» a une pondération quadruple, raison pour laquelle il est possible d'obtenir jusqu'à 12 points pour ce critère.
- Nombre de points maximum: 24 points (seuls les nombres de points entiers sont autorisés)

• Swiss Banking

- Lors de l'évaluation, les connaissances de base sont évaluées conformément au niveau des personnes en formation. Il ne s'agit pas de connaissances de spécialistes ou d'expert(e)s.
- Seules les notes arrondies au point entier ou au demi-point le plus proche sont autorisées.
- Les contrôles de compétence en entreprise passés ont la même pondération.
- La moyenne de tous les contrôles de compétence en entreprise effectués est arrondie au demi-point le plus proche.

Déroulement des contrôles de compétence

- La banque formatrice effectue les contrôles de compétence en entreprise sur mandat de l'ASB.
- La banque formatrice saisit les notes dans CYPnet. Si la banque formatrice n'est pas connectée à CYPnet, elle saisit électroniquement les notes dans un tableau Excel, qu'elle transmet sous forme cryptée au service Examens de CYP.

Recours

En cas d'échec général à la procédure de qualification et d'échec à la procédure de qualification «Contrôle de compétence en entreprise», un recours ne peut être déposé qu'après la fin du cycle de formation complet. Le recours doit être motivé et adressé par écrit à la banque. Celle-ci l'examine et prend une décision définitive. Elle communique la décision à la personne candidate et en informe par écrit le secrétariat de l'ASB.

6.5 Répétition des éléments de qualification

Les personnes candidates ayant échoué à la procédure de qualification peuvent répéter une fois les éléments de qualification insuffisants «Examen écrit» et «Examen oral» dans un délai d'un an. L'élément de qualification «Contrôle de compétence en entreprise» ne peut pas être répété.

- C'est le catalogue des compétences opérationnelles BEM en vigueur au moment de la répétition de l'examen qui s'applique à la personne qui répète l'examen.
- La personne qui répète l'examen prend en charge les frais correspondants.

7. Certification des participants ayant réussi la formation

Ce chapitre est actuellement en cours d'élaboration.

8. Adhésion et surveillance

8.1 Principes

1. Les banques formatrices souhaitant adhérer au plan d'études cadre BEM font parvenir à l'ASB les documents énumérés au chiffre 8.3 dans le cadre de la procédure d'accréditation. Les éléments obligatoires (chapitre 4.1) doivent être mis en œuvre de manière vérifiable.
2. Les prestataires de formation qui souhaitent adhérer au plan d'études cadre BEM soumettent le curriculum à l'ASB dans le cadre de la procédure d'accréditation (chapitre 8.4).

8.2 Organisation et tâches

8.2.1 Organisation

L'ASB prévoit les institutions ou organisations suivantes pour l'accomplissement de ses tâches:

- Commission spécialisée Formation de l'ASB
- Secrétariat de l'ASB
- Banques
- Prestataires de formation

8.2.2 Commission spécialisée Formation de l'ASB

La commission spécialisée Formation de l'ASB assume les tâches suivantes:

- Traitement final des recours déposés par les banques en raison de la non-confirmation de leur adhésion au plan d'études cadre BEM
- Traitement final des recours déposés par les prestataires de formation en raison de la non-confirmation de leur adhésion au plan d'études cadre BEM
- Traitement final des recours déposés en raison de la non-attribution de certificats

8.2.3 Secrétariat de l'ASB

Le secrétariat de l'ASB assume les tâches suivantes, le cas échéant en collaboration avec des spécialistes externes:

1. Réception et examen des demandes d'adhésion au plan d'études cadre BEM déposées par les banques et les prestataires de formation
2. Confirmation aux banques et aux prestataires de formation de leur adhésion au plan d'études cadre BEM
3. Surveillance des banques et prestataires de formation adhérents
4. Responsabilité des examens oraux et de leur assurance qualité
5. Vérification de la conformité des éléments de qualification des personnes participant au BEM pour la délivrance des certificats de l'ASB
6. Prise de décision concernant la délivrance des certificats de l'ASB
7. Délivrance des certificats de l'ASB
8. Prises de position à l'attention de la commission spécialisée Formation en cas de procédures de recours
9. Mise en place et gestion d'une base de données simple des titulaires de certificats

10. Relations publiques et information

8.2.4 Banques formatrices

Les banques formatrices sont les employeurs des personnes participant au cycle de formation BEM et sont responsables de la formation conformément au chapitre 4 «Curriculum» et au chapitre 8.3 «Adhésion des banques formatrices».

8.2.5 Prestataires de formation

Les prestataires de formation forment les personnes participantes off-the-job conformément au chapitre 4 «Curriculum» et au chapitre 8.4 «Adhésion des prestataires de formation». Les banques sont libres de choisir les prestataires de formation.

8.3 Adhésion des banques formatrices

8.3.1 Conditions préalables

1. Adhésion à l'ASB ou signature d'un contrat avec l'ASB en cas de non-adhésion
2. Attestation écrite de la banque confirmant qu'elle forme et qualifie des personnes conformément au plan d'études cadre BEM et qu'elle collabore avec un prestataire de formation adhérent.
3. Au moins une personne activement engagée dans la formation professionnelle (formatrice/formateur) qui répond aux exigences de l'art. 45 LFPr ou des art. 40 et 44 OFPr

8.3.2 Procédure d'accréditation

1. Les banques qui souhaitent être adhérentes au plan d'études cadre BEM doivent soumettre une demande à l'ASB.
2. Un formulaire indiquant les informations à fournir dans la demande est disponible auprès du secrétariat de l'ASB.
3. Le secrétariat de l'ASB procède à une évaluation et consigne ses résultats et ses recommandations dans un rapport.
4. L'évaluation des cursus se fait sur la base des documents fournis.
5. En cas d'incertitude, le secrétariat de l'ASB prend contact avec la banque.
6. Le secrétariat de l'ASB décide de confirmer ou non l'adhésion au plan d'études cadre BEM.
7. La confirmation écrite de l'adhésion ou de la non-adhésion au plan d'études cadre BEM est effectuée par l'ASB.
8. La liste des banques adhérentes est publiée sur le site Internet de l'ASB.

8.3.3 Procédure de surveillance

1. Principe: intervention ad hoc en cas de manquement (violation du plan d'études cadre BEM)
2. Si des manquements sont portés à la connaissance de l'ASB, le secrétariat de l'ASB entame une vérification.
3. Le secrétariat de l'ASB demande une prise de position écrite de la part de la banque adhérente.
4. Le secrétariat de l'ASB procède à une évaluation et consigne ses résultats et ses recommandations dans un rapport.

5. En cas d'incertitude, de questions en suspens ou de divergences, le secrétariat de l'ASB s'adresse à la banque adhérente.
6. Le secrétariat de l'ASB décide de confirmer l'adhésion de la banque au plan d'études cadre BEM, avec ou sans conditions et délais, ou de la résilier. Il en informe la banque par écrit.
7. En cas de non-respect des conditions édictées dans les délais impartis, l'adhésion est résiliée.

8.3.4 Procédure de recours

La banque peut faire appel des décisions du secrétariat de l'ASB et déposer un recours auprès de l'ASB. Les recours sont traités par la commission spécialisée Formation. Ses décisions sont définitives.

8.4 Adhésion des prestataires de formation

8.4.1 Conditions préalables

1. Les banques, groupes bancaires, groupements de banques ou établissements dépendant juridiquement d'une banque peuvent demander à adhérer au plan d'études cadre BEM en tant que prestataires de formation.
2. Déclaration écrite du prestataire de formation attestant qu'il forme et qualifie des personnes conformément au plan d'études cadre BEM.

8.4.2 Procédure d'accréditation

1. Les prestataires de formation souhaitant adhérer au plan d'études cadre BEM déposent une demande (comportant un curriculum conformément au chapitre 4) auprès de l'ASB.
2. Un formulaire indiquant les informations à fournir dans la demande est disponible auprès du secrétariat de l'ASB.
3. Le secrétariat de l'ASB procède à une évaluation et consigne ses résultats dans un rapport.
4. L'évaluation se fait sur la base du dossier et des documents fournis.
5. En cas d'incertitude, le secrétariat de l'ASB prend contact avec le prestataire de formation.
6. Le secrétariat de l'ASB statue sur l'adhésion au plan d'études cadre BEM.
7. La confirmation écrite de l'adhésion ou de la non-adhésion au plan d'études cadre BEM est effectuée par l'ASB.
8. La publication des prestataires de formation adhérents se fait sur le site Internet de l'ASB.

8.4.3 Procédure de surveillance

1. Principe: intervention ad hoc en cas de manquement (violation du plan d'études cadre BEM)
2. Si des manquements sont portés à la connaissance de l'ASB, le secrétariat de l'ASB entame une vérification.
3. Le secrétariat de l'ASB demande une prise de position écrite de la part du prestataire de formation adhérent.
4. Le secrétariat de l'ASB procède à une évaluation et consigne ses résultats et ses recommandations dans un rapport.
5. En cas d'incertitude, de questions en suspens ou de divergences, le secrétariat de l'ASB prend contact avec le prestataire de formation.

6. Le secrétariat de l'ASB décide de maintenir l'adhésion du prestataire de formation au plan d'études cadre BEM, avec ou sans conditions et délais, ou de la résilier. Il en informe le prestataire de formation par écrit.
7. En cas de non-respect des conditions édictées dans les délais impartis, l'adhésion est résiliée.

8.4.4 Procédure de recours

Le prestataire de formation peut faire appel des décisions du secrétariat de l'ASB et déposer un recours auprès de l'ASB. Les recours sont traités par la commission spécialisée Formation. Ses décisions sont définitives.

8.5 Financement de coûts

- Les coûts encourus par l'ASB (y c. les frais d'examen oral) sont couverts par des frais facturés pour chaque personne candidate.
- Ces frais sont fixés par le secrétariat de l'ASB sur la base d'une proposition correspondante de la commission spécialisée Formation.

9. Dispositions finales

9.1 Entrée en vigueur

- Le présent plan d'études cadre BEM 2026 entre en vigueur le 1^{er} janvier 2026 et remplace le plan d'études cadre BEM 2012.
- Le plan d'études cadre BEM 2026 s'applique aux cycles de formation BEM débutant après le 1^{er} janvier 2026.

9.2 Vérification

Le plan d'études cadre doit être vérifié périodiquement et adapté aux besoins du monde bancaire et aux évolutions méthodologiques et didactiques. Cette tâche est assurée par le secrétariat de l'ASB.