

## **Exigences minimales imposées à l'entreprise formatrice en agent relation client**

### **Exigences applicables à l'entreprise formatrice**

Les apprentis ne peuvent être formés que dans des entreprises formatrices qui garantissent que la totalité du programme de formation est dispensé conformément au règlement de formation et au planning de formation actuellement en vigueur et que les directives complémentaires de l'organisation du monde du travail (OMT) sont mises en œuvre. L'autorisation d'agir en tant qu'entreprise formatrice est délivrée par l'autorité cantonale après examen d'aptitude sous réserve des dispositions générales de la LFPPr (Loi fédérale sur la formation professionnelle).

Avant le début de la formation professionnelle initiale, l'entreprise formatrice ou le réseau d'entreprises formatrices soumet à l'autorité cantonale le contrat d'apprentissage signé pour approbation et utilise pour ce faire les formulaires mis à disposition par les cantons.

La partie qui conclut le contrat d'apprentissage avec l'apprenti, assume l'entière responsabilité de la formation vis-à-vis de l'apprenti, du représentant légal et du canton.

Les entreprises formatrices qui ne peuvent pas dispenser des parties du programme de formation n'ont le droit de former des apprentis qu'à la condition de s'engager à leur faire acquérir les éléments manquants dans une autre entreprise formatrice. Le nom de cette autre entreprise formatrice ainsi que le contenu et la durée de la formation complémentaire sont consignés dans le contrat d'apprentissage. Les responsabilités, missions et obligations dans un réseau d'entreprises formatrices sont réglées entre les parties par le biais d'un contrat normalisé.

Les entreprises formatrices pour la formation de base agent/agente relation client ne procèdent pas à des appels publicitaires non autorisés ou indésirables.

### **Formatrices et formateurs**

Les exigences posées aux formateurs et aux formatrices sont définies dans l'ordonnance sur la formation:

Les exigences minimales imposées à un formateur ou une formatrice sont remplies par les personnes qui possèdent l'une des qualifications suivantes:

- a. agente relation client CFC / agent relation client CFC ayant au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation;
- b. titulaire d'un certificat de capacité fédéral d'une profession apparentée justifiant des connaissances professionnelles requises dans le domaine agente relation client CFC/ agent relation client CFC et au moins de 2 années d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation;
- c. titulaire d'un diplôme d'un institut de formation professionnelle supérieure;
- d. titulaire d'un diplôme d'une haute école spécialisée et justifiant d'au moins 2 années d'expérience dans le domaine de la formation;
- e. titulaire d'un diplôme d'une haute école universitaire et justifiant d'au moins 3 années d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation.

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

### **Nombre de contrats d'apprentissage par entreprise**

Afin de garantir un encadrement optimal des apprentis, la réglementation suivante s'applique dans l'ordonnance sur la formation agente/agent dialogue client (OrFo ARC):

#### Art. 11 Nombre maximum d'apprentis

- <sup>1</sup> Une entreprise est autorisée à former une personne apprentie si:
  - a. elle emploie à 100% une formatrice professionnelle dûment qualifiée ou un formateur professionnel dûment qualifié; ou
  - b. elle emploie au moins à 60% chacun deux formatrices professionnelles dûment qualifiées ou formateurs professionnels dûment qualifiés;
- <sup>2</sup> Lorsqu'une personne entre dans sa dernière année de formation professionnelle, une seconde personne peut commencer sa formation.
- <sup>3</sup> Un apprenti supplémentaire peut être formé dans l'entreprise pour chaque professionnel supplémentaire employé à 100 % ou pour deux professionnels occupés au moins à 60%.
- <sup>4</sup> Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité dans le domaine de la personne en formation ou d'une qualification équivalente.
- <sup>5</sup> Dans des cas particuliers, l'autorité cantonale peut autoriser une entreprise qui a formé avec un succès au-dessus de la moyenne pendant plusieurs années, à dépasser le nombre maximum d'apprentis.

#### **Accompagnement de la formation, dossier de formation et de prestations**

L'employeur est tenu de veiller à ce que la formation professionnelle soit dispensée sous la responsabilité d'un spécialiste ayant les capacités et les qualités personnelles requise.

Les formatrices et formateurs transmettent aux apprentis les contenus visés dans le plan de formation de la pratique professionnelle. Ils veillent à l'interconnexion entre la théorie et la pratique en donnant aux apprentis la possibilité d'appliquer le savoir acquis.

La tenue du dossier de formation incombe aux apprentis et est réglementée comme suit dans l'OrFo ARC:

#### Art. 12

- <sup>1</sup> La personne en formation tient à jour un dossier de formation dans lequel elle inscrit au fur et à mesure tous les travaux importants, les capacités acquises et ses expériences dans l'entreprise.
- <sup>2</sup> La formatrice ou le formateur contrôle et signe le dossier de formation une fois par semestre. Il ou elle en discute au moins une fois par semestre avec la personne en formation.
- <sup>3</sup> Il ou elle consigne dans un rapport de formation le niveau de formation de la personne en formation à la fin de chaque semestre.

#### **Conditions opérationnelles minimales pour la formation des agents relation client**

Infrastructure:

- Poste de travail répondant aux exigences actuelles et accès à toutes les applications et systèmes en rapport avec la profession, instruments/outils spécifiques au centre de contact (matériel et logiciels)
- Accès et utilisation des instruments et de l'infrastructure spécifiques aux tâches (intranet, internet, extranet, stockage de données / structure des documents) aux fins de la réalisation du travail
- Utilisation des instruments de travail, tels qu'ordinateur, fax, téléphone, imprimante, scanner, etc.
- Lieu de travail pour les études, la documentation relative à la formation et le travail personnel

Pratique des tâches suivantes (avec ou sans réseau d'entreprises formatrices) en utilisant l'infrastructure susmentionnée:

- Organisation du travail et collaboration définies
- Acquérir des clients
- Encadrer les clients
- Fidéliser les clients
- Regagner des clients
- Utiliser les installations de communication et systèmes de soutien
- Respecter les prescriptions et directives

**Références:**

OrFo ARC: Ordonnance sur la formation Agent relation client

LFPr: Loi fédérale sur la formation professionnelle

OFPPr: Ordonnance sur la formation professionnelle

Adresses de contact pour l'autorisation de former: Inspecteurs des métiers des cantons concernés

*11. décembre 2018*