

# **Plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'assistante de bureau AFP / assistant de bureau AFP**

du 20 juin 2018

---

**Partie A**  
Compétences

**Partie B**  
Grille horaire

**Partie C**  
Procédure de qualification

**Partie D**  
Cours interentreprises

**Approbation et entrée en vigueur**

# Plan de formation – Partie A

## Assistante de bureau AFP / Assistant de bureau AFP

### Compétences

---

#### Définition des termes

Les **compétences professionnelles** permettent aux assistants de bureau d'exécuter des tâches professionnelles ou de résoudre des problèmes spécifiques. Ils sont capables de répondre aux exigences diverses de la profession.

Les **compétences méthodologiques** permettent aux assistants de bureau de travailler de manière méthodique et planifiée, d'utiliser à bon escient les outils de travail et de résoudre les problèmes de manière ciblée.

Les **compétences sociales et personnelles** permettent aux assistants de bureau de gérer leurs relations interpersonnelles et de relever avec assurance les défis que représentent la communication et le travail d'équipe. Parallèlement, ils renforcent leur personnalité et sont disposés à travailler sur eux-mêmes pour évoluer.

Les objectifs professionnels et les exigences de la formation des assistants de bureau sont répartis sur trois niveaux : les objectifs généraux, les objectifs particuliers et les objectifs évaluateurs. En atteignant les objectifs évaluateurs, les assistants de bureau s'approprient les compétences méthodologiques, sociales et personnelles requises.

Les **objectifs généraux** décrivent de manière générale les thèmes des différents domaines de formation. Ils précisent en outre pourquoi ces thèmes sont importants. Les objectifs généraux sont valables pour chacun des trois lieux de formation.

Les **objectifs particuliers** traduisent un objectif général en termes de comportements que doivent adopter les personnes en formation dans certaines situations. Ils concrétisent ce qui doit être appris. Les objectifs particuliers sont valables pour chacun des trois lieux de formation.

Les **objectifs évaluateurs** concrétisent chaque objectif particulier. Ils sont valables pour chacun des trois lieux de formation.

## **Classification des objectifs évaluateurs selon les niveaux de compétence (niveaux C)**

Chaque objectif évaluateur est caractérisé par un niveau taxonomique (C1 ou C4, par exemple). Cette répartition fournit une indication sur le niveau des exigences cognitives de l'objectif évaluateur concerné, et non sur le degré de difficulté de celui-ci. Le niveau taxonomique doit toujours être considéré en relation avec la situation concrète de travail ou la tâche à exécuter. Ce n'est que sur cette base qu'il est possible de développer les compétences méthodologiques, sociales et personnelles.

Exemple : en cas de problème avec la photocopieuse (p. ex. bourrage de papier), la personne en formation doit analyser la situation, déterminer la cause du problème et le résoudre. Sur le plan cognitif, cette tâche correspond au niveau « C 4 ».

### **C 1 (Savoir)**

Les assistants de bureau restituent de mémoire ce qu'ils ont appris.

### **C 2 (Comprendre)**

Les assistants de bureau ont compris une matière déterminée.

### **C 3 (Appliquer)**

Les assistants de bureau transfèrent et appliquent leurs connaissances à une nouvelle situation.

### **C 4 (Analyser)**

Les assistants de bureau examinent un cas, une situation complexe ou un système nouveaux pour eux et en déduisent de manière autonome les structures et les principes de base.

### **C 5 (Synthétiser)**

Pour résoudre un problème, les assistants de bureau associent de manière constructive deux faits, notions, sujets ou méthodes qu'ils ont appris.

### **C 6 (Evaluer)**

Les assistants de bureau évaluent une situation complexe et expliquent celle-ci à l'aide de critères donnés ou développés par eux-mêmes. Il n'y a pas d'objectifs évaluateurs pour ce niveau taxonomique dans le présent plan de formation.

## Compétences méthodologiques

### 2.1 Travail efficace et systématique

J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique :

- je choisis des sources d'information en fonction de mes tâches et je me procure les informations dont j'ai besoin de manière ciblée ;
- je planifie mon travail de manière systématique et je fixe des priorités ;
- je prends des mesures afin d'éviter ou de réduire la surcharge de travail ;
- je contrôle et je documente les travaux que j'ai effectués ;
- j'analyse mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement.

### 2.2 Approche et action interdisciplinaires

J'effectue mon travail en tenant compte de l'environnement de mon entreprise ou de l'organisation dans laquelle je travaille :

- j'identifie les liens entre l'économie et l'environnement professionnel / la branche dans laquelle je travaille ;
- j'identifie les interdépendances et les interactions.

Afin de représenter ces liens, j'utilise des méthodes et des outils appropriés, comme une carte heuristique (mind-map) ou un diagramme de feed-back.

### 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

J'utilise des méthodes efficaces pour conseiller des partenaires internes et externes :

- je cerne les besoins et les points de vue ;
- j'identifie et je comprends les messages verbaux et non verbaux de mes interlocuteurs ;
- je soutiens des partenaires internes et externes dans la recherche d'une solution en émettant des propositions adaptées.

### 2.4 Présentation efficace

Je me distingue par la présentation efficace de mon travail :

- je prépare et je réalise mes présentations sous la forme adéquate ;
- j'utilise une rhétorique et un langage du corps appropriés ;
- j'utilise des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation ;
- je présente par écrit et à l'oral les résultats de mon travail ainsi que les produits et services de mon entreprise.

## Compétences sociales et personnelles

### 3.1 Disposition à la performance

Je fais preuve d'intérêt et d'engagement dans mon travail :

- j'exécute mon travail de manière ciblée et la plus autonome possible en suivant les directives internes ;
- je respecte les délais et les exigences en matière de qualité ;
- j'évalue de manière réaliste mes aptitudes et je les utilise le plus activement possible ;
- j'augmente la qualité de mon travail sur la base d'une auto-évaluation permanente.

### **3.2 Capacité à communiquer**

Je suis capable de communiquer et je fais preuve d'un comportement adapté au client :

- je communique de manière adaptée aux destinataires et à la situation ;
- j'écoute attentivement mes interlocuteurs ;
- je montre de la compréhension pour le point de vue de mon interlocuteur et je fais aussi valoir les intérêts de mon entreprise ;
- je m'exprime de manière claire et distincte.

### **3.3 Aptitude au travail en équipe**

Je travaille seul en suivant des instructions et je peux m'intégrer dans l'équipe :

- je peux collaborer de manière active et j'assume la responsabilité de mon travail ;
- j'essaie de résoudre des situations conflictuelles avec des arguments objectifs ;
- j'accepte la critique justifiée et argumentée vis-à-vis de mon comportement ;
- je respecte scrupuleusement les conditions cadres internes à l'entreprise.

### **3.4 Civilité**

J'accorde de l'importance à mon comportement et à la politesse.

- Je suis fiable, ponctuel et ordonné et j'agis consciencieusement ;
- j'adopte le code vestimentaire de mon entreprise et j'adapte ma conduite à la situation ;
- je respecte les règles de politesse dans mon comportement et dans ma communication orale et écrite ;

### **3.5 Aptitude à l'apprentissage**

J'ai conscience des constantes mutations sur le marché du travail et dans la société et je suis prêt à apprendre :

- j'applique des techniques d'apprentissage et de créativité que je maîtrise et je transpose ce que j'ai appris dans la pratique.
- j'analyse mon travail et mon comportement et je documente mes progrès sous la forme appropriée ;
- je sais où trouver du soutien en l'absence d'instructions.

### **3.6 Conscience écologique**

J'ai un comportement écologique et je respecte les directives internes et les règles de comportement :

- j'utilise l'énergie, les biens, le matériel de travail et les consommables de manière économe ;
- je prends soin des équipements de bureau ;
- j'élimine les déchets dans le respect de l'environnement.

## Schéma du catalogue des objectifs de formation

La structure du catalogue des objectifs de formation repose sur des compétences clés commerciales et se fonde sur le processus de travail dans l'entreprise. Au total, 6 compétences sont transmises :

1. Communication dans l'entreprise et contact avec la clientèle
2. Elaboration de documents
3. Activités dans le cadre de processus de travail
4. Planification des délais
5. Utilisation des équipements de bureau
6. Traitement des informations

Les compétences qui ne peuvent être directement attribuées aux processus de travail dans l'entreprise sont mentionnées aux chiffres **7. Connaissance du contexte économique et social** et **8. Maîtrise de la langue principale et des différentes formes de communication**.

Les objectifs sont répartis sur trois niveaux : **les objectifs généraux**, **les objectifs particuliers** et **les objectifs évaluateurs**. Une numérotation systématique a été adoptée pour permettre d'attribuer de manière précise les compétences professionnelles aux différents niveaux.

Le niveau objectif particulier présente une sélection de compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) qui doivent être particulièrement prises en compte dans le plan d'enseignement de l'école, les programmes des CIE et dans la mise en œuvre dans l'entreprise<sup>1</sup>.

1. Communication dans l'entreprise et contact avec la clientèle							
<b>Objectif général</b>							
Pour les assistants de bureau, la communication orale constitue une part essentielle de l'activité quotidienne. Elle contribue au succès de l'entreprise, ainsi qu'au succès personnel et professionnel, car les interlocuteurs s'attendent à ce que les assistants de bureau répondent à leurs besoins lors d'un entretien. Une maîtrise convenable de la langue facilite une manière de s'exprimer claire et adaptée à l'interlocuteur et augmente la compréhension. En particulier, la reconnaissance des besoins du client contribue au succès de l'entreprise.							
<b>Objectif particulier</b>							
1.1	Les assistants de bureau sont capables de suivre les conversations, les déclarations et les discussions quant au fond. Ils comprennent les intentions de l'interlocuteur et y réagissent de manière appropriée. Ils restituent les déclarations essentielles de manière claire, conséquente et correcte et exposent les situations et opinions de manière compréhensible.						
	<b>Compétences méthodologiques à privilégier</b>	<b>Compétences sociales et personnelles à privilégier</b>					
	2.3 Aptitude à la négociation et au conseil	3.2 Capacité à communiquer	3.3 Aptitude au travail en équipe	3.4 Civilité			
<b>Objectifs évaluateurs</b>				<b>Entre-prise</b>	<b>CIE</b>	<b>Ecole</b>	<b>Niveau C</b>
Communication et collaboration dans l'entreprise	<b>1.1.1</b> Je conçois la communication et la collaboration dans l'entreprise avec succès en fonction de la situation. J'aide mes supérieurs, les autres collaborateurs ou les divisions à coordonner les travaux, à répondre aux exigences et à résoudre les problèmes dans l'entreprise.	x	x		C 3		

<sup>1</sup> Le choix effectué ici n'exclut pas l'intégration d'autres CMSP

## Légende

<b>Objectif général</b> Un objectif général est formulé par compétence-clé. Ces objectifs sont rédigés de manière générale et expliquent les raisons pour lesquelles les futurs assistants de bureau ont besoin de la compétence-clé en question.
<b>Objectif particulier</b> Pour chaque catégorie d'objectifs généraux, il y a plusieurs objectifs particuliers décrivant le comportement attendu des futurs assistants de bureau dans la vie professionnelle.
<b>Compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP)</b> Le développement des compétences méthodologiques, sociales et personnelles fait partie intégrante de la mise en œuvre des objectifs de formation. Pour chaque objectif particulier, on indique quelles sont les compétences méthodologiques, sociales et personnelles concernées. Celles-ci doivent faire partie intégrante de la pratique commerciale : il convient dès lors de les transmettre et de les appliquer dans tous domaines professionnels.
<b>Objectif évaluateur</b> Chaque objectif particulier comporte plusieurs objectifs évaluateurs. Ceux-ci décrivent de manière concrète les capacités que doivent atteindre les assistants de bureau à la fin de leur formation. Les objectifs évaluateurs forment la base de la partie entreprise du programme de formation. Ils déterminent le contenu des cours interentreprises et le plan d'enseignement de l'école. Les écoles professionnelles enseignent les bases théoriques nécessaires à l'acquisition des compétences-clés. Les aptitudes et connaissances sont exercées, renforcées et approfondies au sein des entreprises formatrices. Les cours interentreprises (CIE) complètent la formation en entreprise. Ils dispensent les compétences interentreprises qui ne sont traitées que sommairement, voire pas du tout, au sein de l'entreprise formatrice.
<b>Lieu de formation</b> Le catalogue des objectifs de formation indique, pour chaque objectif évaluateur, quel lieu de formation est responsable de son enseignement. En outre, il indique, à l'intention des écoles professionnelles, la discipline qui fournit les connaissances de base permettant d'atteindre l'objectif évaluateur en question. Sont en usage les abréviations suivantes : ICA = discipline Information, communication et administration, E&S = discipline Economie et société, LP = discipline Langue principale. Pour les objectifs évaluateurs 2.1.1, 2.2.2 et 2.2.3, ce sont les disciplines ICA et LP qui fournissent les connaissances de base. La pondération de la discipline principale est marquée en gras.  Les règles suivantes s'appliquent : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Entreprise</b> : l'instruction, la mise en œuvre et l'évaluation (dans le cadre du diagramme de compétences) relèvent de la seule responsabilité de l'entreprise.</li><li>• <b>CIE et entreprise</b> : l'introduction et l'analyse de la mise en œuvre ont lieu dans les CIE. L'instruction, la mise en œuvre et l'évaluation (dans le cadre du diagramme de compétences) ont lieu dans l'entreprise.</li><li>• <b>Ecole et entreprise</b> : la transmission et l'évaluation ont lieu sous la responsabilité de l'école professionnelle. L'instruction, la mise en œuvre et l'évaluation (dans le cadre du diagramme de compétences) spécifiques à l'entreprise ont lieu dans l'entreprise.</li><li>• <b>Mandats pratiques</b> : trois mandats pratiques sont initiés pendant les CIE. Un mandat pratique se réfère à une situation de travail concrète dans l'entreprise et englobe plusieurs objectifs évaluateurs d'un ou plusieurs domaines de compétences. Les mandats pratiques sont réalisés dans l'entreprise par les personnes en formation. L'analyse de la mise en œuvre et l'évaluation ont lieu pendant les CIE.</li></ul>
<b>Niveau des exigences / taxonomie</b> Les objectifs évaluateurs présentent différents degrés de difficulté. Les niveaux de compétence (niveaux C) renseignent sur chaque niveau d'exigence (complexité de la tâche cognitive, pas du degré de difficulté)

## Compétences professionnelles

### 1. Communication dans l'entreprise et contact avec la clientèle

#### Objectif général

Pour les assistants de bureau, la communication orale constitue une part essentielle de l'activité quotidienne. Elle contribue au succès de l'entreprise, ainsi qu'au succès personnel et professionnel, car les interlocuteurs s'attendent à ce que les assistants de bureau répondent à leurs besoins lors d'un entretien. Une maîtrise convenable de la langue facilite une manière de s'exprimer claire et adaptée à l'interlocuteur et augmente la compréhension. En particulier, la reconnaissance des besoins du client contribue au succès de l'entreprise.

#### Objectif particulier

- 1.1 Les assistants de bureau sont capables de suivre les conversations, les déclarations et les discussions quant au fond. Ils comprennent les intentions de l'interlocuteur et y réagissent de manière appropriée. Ils restituent les déclarations essentielles de manière claire, conséquente et correcte et exposent les situations et opinions de manière compréhensible.

#### Compétences méthodologiques à privilégier

- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

#### Compétences sociales et personnelles à privilégier

- 3.1 Disposition à la performance  
3.2 Capacité à communiquer  
3.3 Aptitude au travail en équipe  
3.4 Civilité

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Communication et collaboration au sein de l'entreprise</b>	<b>1.1.1</b> Je conçois la communication et la collaboration dans l'entreprise avec succès en fonction de la situation. J'aide mes supérieurs, les autres collaborateurs ou les divisions à coordonner les travaux, à répondre aux exigences et à résoudre les problèmes dans l'entreprise.	x	x		C 3
<b>Mener des entretiens<sup>2</sup></b>	<b>1.1.2 a</b> Je comprends les énoncés importants émis au cours d'un entretien avec mes supérieurs, collaborateurs et collègues et j'y participe activement. Je restitue le déroulement de l'entretien oralement. <b>1.1.2 b</b> J'accueille les clients de manière aimable, prévenante et serviable. Lors d'entretiens avec des clients, je comprends les énoncés et le contexte et j'y participe activement. Je m'exprime avec aisance et en fonction de mon interlocuteur. Je restitue oralement le déroulement d'un entretien que j'ai mené seul avec un client.	x		LP	C 3

<sup>2</sup> L'objectif évaluateur est mis en œuvre dans des situations qui requièrent une capacité à communiquer avec les supérieurs, les collaborateurs, les collègues et les clients externes. La mise en œuvre a lieu en fonction des possibilités de l'entreprise et peut, dans des cas exceptionnels, se limiter à des entretiens internes.



Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Mener des conversations téléphoniques</b>	<b>1.1.3</b> Je mène des entretiens téléphoniques en fonction du client et des objectifs à atteindre. Je réponds aux souhaits du client, je le renseigne seul dans la mesure du possible et vais chercher de l'aide en cas de besoin.	x			C 4
<b>Prendre des notes</b>	<b>1.1.4</b> Pendant ou suite à une conversation, je rédige une notice contenant les points principaux, tel qu'il est d'usage dans mon entreprise. Je transmets la notice à la personne en charge.	x			C 4

### Objectif particulier

1.2 Les assistants de bureau témoignent d'habileté lors du contact avec la clientèle. Ils identifient avec ouverture d'esprit les besoins de leurs clients. Ils savent que le traitement efficace d'une affaire dépend de la définition précise des besoins de la clientèle. En outre, ils sont capables de présenter les produits et les prestations de services en fonction de ces besoins.

#### Compétences méthodologiques à privilégier

- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 2.4 Présentation efficace

#### Compétences sociales et personnelles à privilégier

- 3.1 Disposition à la performance
- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.6 Conscience écologique

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Connaître les produits et les services</b>	<b>1.2.1</b> Pour les principaux produits et services de mon entreprise ou de mon champ d'activité, je fournis en mes propres termes une description claire de <ul style="list-style-type: none"> <li>• leur usage</li> <li>• leurs qualités particulières</li> <li>• leur utilité pour les différents clients.</li> </ul> En outre, je cite les entreprises concurrentes les plus importantes, ainsi que les produits et services comparables offerts par celles-ci.	x			C 2
<b>Connaître les attentes envers l'entreprise</b>	<b>1.2.2</b> Je décris, sur la base du modèle commercial, les attentes des clients, des fournisseurs et des collaborateurs envers mon entreprise et j'expose les attentes de celle-ci envers ces divers groupes d'intérêt. Je décris l'environnement social, technologique, économique et écologique.	x		E&S	C 2

## 2. Elaboration de documents

### Objectif général

L'utilisation judicieuse des technologies de l'information joue un rôle déterminant dans l'activité quotidienne. L'aptitude à utiliser les moyens de communication électronique fait partie des principes fondamentaux permettant d'agir dans les domaines économique, social et personnel. Pour les assistants de bureau, cela signifie qu'ils disposent de connaissances structurées concernant l'usage des technologies de l'information et qu'ils peuvent utiliser ces connaissances pour l'élaboration de documents et pour la communication.

Pour les assistants de bureau, l'usage d'une langue vivante permettant d'exprimer des avis en fonction de l'interlocuteur constitue le fondement de toute communication. C'est pourquoi ils doivent disposer de facultés fondamentales de communication et d'un vocabulaire adéquat.

### Objectif particulier

2.1 Les assistants de bureau sont en mesure d'élaborer de manière autonome des documents internes ou externes, judicieux et plaisants concernant leurs activités au sein de l'entreprise.

#### Compétences méthodologiques à privilégier

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.4 Présentation efficace

#### Compétences sociales et personnelles à privilégier

- 3.1 Disposition à la performance
- 3.2 Capacité à communiquer

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Elaborer des documents de manière autonome</b>	<b>2.1.1</b> J'élabore et je mets en page de manière autonome des documents simples (p. ex. courriels, courriers standard, formulaires, notes, tableaux, procès-verbaux simples, etc.) sur la base de mots-clés. A cet effet, j'utilise des modèles et des formules spécifiques. En outre, je fais en sorte que mes textes soient compréhensibles et adaptés à la situation ainsi qu'aux destinataires.	x		ICA LP	C 5

## Objectif particulier

2.2 Les assistants de bureau sont conscients de l'effet de leur comportement. Ils sont capables de rédiger des écrits personnalisés et adaptés à la situation.

### Compétences méthodologiques à privilégier

2.4 Présentation efficace

### Compétences sociales et personnelles à privilégier

3.2 Capacité à communiquer

3.4 Civilité

3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Rédaction d'une demande d'emploi</b>	<b>2.2.1</b> Je rédige une demande d'emploi et la conçois de manière à ce qu'elle ait du succès. A cet effet, je porte mon attention sur les principaux éléments constitutifs de mon curriculum vitae et de ma lettre de candidature. Je rédige mon dossier personnel de candidature sur la base de mes compétences actuelles.			ICA	C 3
<b>Rédiger des documents personnels</b>	<b>2.2.2</b> Je rédige des communiqués personnels dans un style approprié, adapté à la situation et au destinataire (p. ex. vœux, condoléances, etc.).			LP ICA	C 3
<b>Rédiger des demandes</b>	<b>2.2.3</b> J'écris des demandes ou des lettres personnelles à visée administrative dans un style approprié (p. ex. requête adressée à des supérieurs ou à un office, résiliation d'un abonnement, etc.).			ICA LP	C 3

### 3. Activités dans le cadre de processus de travail

#### Objectif général

Le déroulement rationnel des travaux augmente la productivité d'une entreprise et favorise sa rentabilité. Il garantit l'exécution des tâches en temps voulu et est un facteur essentiel de satisfaction du client. Il est donc important que les assistants de bureau comprennent les processus de travail de leur entreprise et y adhèrent.

#### Objectif particulier

3.1 Les assistants de bureau reconnaissent la nécessité de procéder de manière systématique à l'exécution de leur travail. Ils sont capables de comprendre et d'exécuter des processus de travail simples et agissent de manière responsable.

#### Compétences méthodologiques à privilégier

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires
- 2.4 Présentation efficace

#### Compétences sociales et personnelles à privilégier

- 3.1 Disposition à la performance
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage
- 3.6 Conscience écologique

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Décrire les processus de travail</b>	<b>3.1.1</b> J'explique des processus de travail assez simples que je maîtrise avec mes propres mots. Je les présente seul et de manière claire. Pour cela, j'utilise une forme de présentation prescrite ou appropriée.	x	x	ICA	C 3
<b>Gérer les processus logistiques<sup>3</sup></b>	<b>3.1.2 a</b> Je m'occupe de certaines tâches relatives au courrier entrant et sortant, et à la distribution du courrier interne. Ce faisant, je veille à respecter des éléments centraux, tels que le courrier confidentiel, l'affranchissement, etc. <b>3.1.2 b</b> Je gère certaines tâches relatives à la gestion du matériel de bureau. Je veille à respecter des éléments centraux comme les délais de livraison, la gestion du stock, etc.	x			C 3
<b>Rassembler et/ou mettre à disposition de la documentation</b>	<b>3.1.3</b> A l'aide de listes de contrôle spécifiques, je rassemble ou je prépare de manière autonome de la documentation (p. ex. pour des conférences, des manifestations internes, des entretiens avec des clients, des envois, des porte-prospectus, etc.).	x			C 3

<sup>3</sup> L'objectif évaluateur est mis en œuvre dans des situations qui requièrent la gestion de processus de logistique liés au courrier interne et à la gestion interne des stocks. La mise en œuvre a lieu en fonction des possibilités de l'entreprise et peut, dans des cas exceptionnels, se limiter à un seul processus logistique.

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Travailler à l'aide de listes de contrôle</b>	<b>3.1.4</b> A l'aide d'une liste de contrôle spécifique, j'exécute des tâches concrètes de manière intégrale et sans erreur (p. ex. préparer une salle de séance, contrôler les arrivées de marchandises, établir un décompte de frais, etc.). J'établis de manière autonome des listes de contrôle pour les mandats et/ou tâches que je maîtrise.	x			C 3

### Objectif particulier

3.2 Les assistants de bureau peuvent exécuter des tâches simples et répétitives pour la comptabilité de l'entreprise. Ils appliquent les méthodes de calcul en usage pour le traitement des opérations de paiement commerciales.

#### Compétences méthodologiques à privilégier

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.4 Présentation efficace

#### Compétences sociales et personnelles à privilégier

- 3.1 Disposition à la performance
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Expliquer le bilan et le compte de pertes et profits</b>	<b>3.2.1</b> J'explique la structure et les postes comptables figurant dans des bilans et des comptes de pertes et profits simples.			E&S	C 2
<b>S'occuper de pièces comptables</b>	<b>3.2.2</b> J'exécute de manière autonome et correcte certaines tâches en rapport avec le traitement des pièces comptables (p. ex. trier et enregistrer les pièces comptables, effectuer un paiement ou saisir une écriture comptable) et j'explique les principales étapes de la tenue d'une comptabilité.	x			C 3
<b>Tenir une comptabilité débiteurs et créanciers</b>	<b>3.2.3</b> J'explique et je tiens une comptabilité débiteurs et créanciers simple. Je comptabilise des créances et des dettes ainsi que les paiements entrants et sortants (sans écritures d'entrée et de clôture).			E&S	C 3
<b>Expliquer l'impôt anticipé</b>	<b>3.2.4</b> J'explique le sens de l'impôt anticipé pour les intérêts de comptes d'instituts financiers.			E&S	C 2
<b>Calculer des intérêts</b>	<b>3.2.5</b> Je calcule les intérêts selon l'usage commercial, à partir d'exemples pratiques.			E&S	C 3
<b>Exécuter des opérations de change</b>	<b>3.2.6</b> J'explique les différents cours de change et je procède à des opérations de change à partir d'exemples simples.			E&S	C 3

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Expliquer les opérations de paiement bancaires et postales</b>	<b>3.2.7</b> Je décris les diverses possibilités de paiement et leur déroulement ; j'explique les extraits de comptes d'instituts financiers et montre quelle différence il y a entre eux.			E&S	C 2
<b>Maîtriser les opérations arithmétiques de base et le calcul des pourcentages</b>	<b>3.2.8</b> J'applique correctement les opérations arithmétiques de base et le calcul des pourcentages dans différents domaines commerciaux (p. ex. rabais, escomptes, TVA, impôt anticipé).			E&S	C 3

## 4. Planification des délais

### Objectif général

Sur le plan économique, social et personnel, la planification des délais est d'importance, car elle permet d'exécuter les tâches à temps. Les assistants de bureau organisent leur travail, l'exécutent de manière autonome en utilisant les outils destinés à la planification des délais et à l'exécution des tâches. Ils respectent ainsi les délais fixés.

### Objectif particulier

- 4.1 Les assistants de bureau identifient l'importance des moyens auxiliaires et des instruments à disposition pour la planification des délais ; ils les utilisent de manière appropriée en fonction des objectifs.

#### Compétences méthodologiques à privilégier

- 2.1 Travail efficace et systématique

#### Compétences sociales et personnelles à privilégier

- 3.1 Disposition à la performance  
3.3 Aptitude au travail en équipe  
3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Planification des délais au sein de l'entreprise</b>	<b>4.1.1</b> J'utilise de manière autonome les instruments servant à planifier les délais dans mon entreprise. Ce faisant, je veille à faire des inscriptions correctes, complètes et compréhensibles. Je traite les informations de manière confidentielle.	x			C 3
<b>Utiliser les outils de planification des délais</b>	<b>4.1.2</b> Pour planifier les délais, j'utilise avec aisance les programmes informatiques standards et d'autres outils. Je veille à faire des inscriptions correctes, complètes et compréhensibles.			ICA	C 3

**Objectif particulier**

- 4.2 Les assistants de bureau sont conscients des avantages et des chances que leur offre une bonne organisation de leur travail et sont capables de planifier leurs tâches au sein de l'entreprise et dans leur vie personnelle.

**Compétences méthodologiques à privilégier**

- 2.1 Travail efficace et systématique  
2.2 Approche et action interdisciplinaires

**Compétences sociales et personnelles à privilégier**

- 3.1 Disposition à la performance  
3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Planifier et organiser son travail</b>	<b>4.2.1</b> Je planifie mes mandats et travaux personnels (p. ex. planification journalière ou hebdomadaire de mon domaine d'activité, dossier de formation, échéances scolaires) avec les outils qui me sont familiers. Ce faisant, je fixe des priorités et j'effectue des contrôles.	x	x		C 4

**5. Utilisation des équipements de bureau****Objectif général**

Pour pouvoir exercer ses activités de manière efficace, l'assistant de bureau doit être capable d'utiliser les équipements de bureau conventionnels et techniques. A cet égard, l'adoption d'un comportement écologique et ergonomique est devenue indissociable de la vie quotidienne. Ouverts aux considérations ergonomiques et écologiques, les assistants de bureau prennent des mesures appropriées dans ce domaine.

**Objectif particulier**

- 5.1 Les assistants de bureau sont disposés à concevoir des processus de travail de manière consciente, économe et efficace, et à utiliser à cet effet les équipements techniques de bureau qui conviennent.

**Compétences méthodologiques à privilégier**

- 2.1 Travail efficace et systématique  
2.4 Présentation efficace

**Compétences sociales et personnelles à privilégier**

- 3.1 Disposition à la performance  
3.3 Aptitude au travail en équipe  
3.5 Aptitude à l'apprentissage  
3.6 Conscience écologique

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Utiliser le matériel et les équipements de bureau</b>	<b>5.1.1</b> J'utilise avec aisance le matériel ou l'équipement de bureau selon son emploi prévu et l'utilise de manière appropriée en ménageant les ressources et l'environnement.	x	x		C 3

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Utiliser les moyens de communication</b>	<b>5.1.2</b> J'utilise avec aisance les moyens de communication de mon entreprise. Je maîtrise les principales opérations techniques et j'exécute les fonctions quotidiennes d'entretien.	x			C 3
<b>Utiliser avec aisance la photocopieuse / l'appareil multifonctions</b>	<b>5.1.3</b> Je cite les fonctions de base et les fonctions avancées de la photocopieuse ou de l'appareil multifonctions de l'entreprise et je les utilise de manière efficace sur le plan énergétique. J'introduis une tierce personne au fonctionnement des appareils en question.	x			C 3
<b>Résoudre les problèmes et gérer les messages d'erreur</b>	<b>5.1.4</b> En cas de messages d'erreur ou de dysfonctionnement de la photocopieuse ou de l'appareil multifonctions, je résous le problème de manière autonome ou j'entreprends les démarches correspondantes pour résoudre le problème.	x			C 4

### Objectif particulier

5.2 Les assistants de bureau sont en mesure de décrire les exigences écologiques, économiques et sanitaires en relation avec leur poste de travail et de prendre les mesures appropriées. Ils sont prêts à s'engager pour l'utilisation durable de l'énergie (p.ex. température ambiante raisonnable lors de l'utilisation du chauffage ou de la climatisation) et du matériel de bureau.

#### Compétences méthodologiques à privilégier

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires

#### Compétences sociales et personnelles à privilégier

- 3.1 Disposition à la performance
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage
- 3.6 Conscience écologique

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Eliminer les fournitures de bureau et les consommables informatiques en respectant l'environnement</b>	<b>5.2.1</b> J'élimine des fournitures de bureau et des consommables informatiques courants conformément aux directives en vigueur dans mon entreprise. J'applique les directives relatives à l'élimination des déchets selon des méthodes écologiquement rationnelles.	x			C 3
<b>Organisation ergonomique de son poste de travail</b>	<b>5.2.2</b> Je cite les avantages de l'organisation ergonomique du poste de travail. J'explique et je justifie comment j'organise mon poste de travail de manière ergonomique avec les moyens dont je dispose.	x	x		C 3



## 6. Traitement des informations

### Objectif général

Les aptitudes à gérer les informations et les données techniques et conventionnelles font partie des conditions fondamentales de l'activité commerciale. Les prescriptions légales obligent les entreprises à protéger et à sauvegarder les informations et, en outre, à tenir des archives et à conserver des documents. C'est pourquoi les assistants de bureau doivent être en mesure de se procurer des données, de les sauvegarder et de les mettre à jour. En outre, ils sont au courant des prescriptions concernant la conservation des données et des documents et la protection des données. Ils savent que les archives sont importantes pour une entreprise et sont en mesure de les utiliser.

### Objectif particulier

6.1 Les assistants de bureau sont conscients du fait qu'ils doivent utiliser de manière responsable les données et les informations. Ils se les procurent et en prennent soin conformément à leurs tâches et aux objectifs visés.

#### Compétences méthodologiques à privilégier

2.1 Travail efficace et systématique

#### Compétences sociales et personnelles à privilégier

3.1 Disposition à la performance

3.5 Aptitude à l'apprentissage

3.6 Conscience écologique

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Se procurer des informations et des données</b>	<b>6.1.1</b> En suivant des instructions, je me procure les informations et les données dont j'ai besoin pour exécuter mes tâches. Je fais en sorte d'avoir accès rapidement aux informations et aux données que j'utilise souvent.	x		ICA	C 3
<b>Mise à jour des données</b>	<b>6.1.2</b> J'actualise des données existantes et je les adapte de manière fiable et rapide en suivant des instructions.	x			C 3

**Objectif particulier**

- 6.2 Les assistants de bureau utilisent de manière responsable et discrète des informations et des données de tout genre. Ils se servent des systèmes de classement électroniques et conventionnels (p. ex. archives) de manière judicieuse et en adéquation avec la situation.

**Compétences méthodologiques à privilégier**

- 2.1 Travail efficace et systématique  
2.2 Approche et action interdisciplinaires

**Compétences sociales et personnelles à privilégier**

- 3.1 Disposition à la performance  
3.3 Aptitude au travail en équipe  
3.5 Aptitude à l'apprentissage  
3.6 Conscience écologique

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Classer et conserver des données et des documents</b>	<b>6.2.1</b> Je classe des données et des documents dans le système de classement de l'entreprise en suivant des instructions. J'applique les directives légales en matière de durée de conservation de documents précis.	x		ICA	C 3
<b>Etablir un classement systématique au poste personnel de travail</b>	<b>6.2.2</b> Dans mon domaine d'activité, j'établis de manière autonome un classement à l'aide des moyens mis à disposition par l'entreprise. J'explique la structure de mon système ou du système prescrit en montrant quels sont les critères particulièrement adaptés à certains classements.	x			C 3
<b>Travailler aux archives</b>	<b>6.2.3</b> J'effectue certaines étapes de travail relative à l'archivage (sous forme papier ou électronique) de manière fiable et autonome en fonction du système d'archivage propre à l'entreprise. J'explique la structure des archives de l'entreprise.	x			C 3

**Objectif particulier**

6.3 Les assistants de bureau sont en mesure de prendre de manière autonome des mesures contre la perte des données, de protéger celles-ci contre un accès non autorisé et de détruire celles qui sont devenues superflues.

**Compétences méthodologiques à privilégier**

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires

**Compétences sociales et personnelles à privilégier**

- 3.1 Disposition à la performance
- 3.3 Aptitude au travail en équipe
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Protéger les données</b>	<b>6.3.1</b> Je prends les mesures de prévention contre l'usage abusif et la manipulation des données que j'utilise. A cet effet, je me conforme aux dispositions légales et aux directives de mon entreprise.	x		ICA	C 3
<b>Enregistrer et restaurer des données personnelles</b>	<b>6.3.2</b> J'enregistre régulièrement mes données personnelles. Pour ce faire, j'utilise le moyen de sauvegarde optimal (p. ex. clé USB, « cloud », disque dur, etc.). Je vérifie que les données sauvegardées peuvent aussi être restaurées avec succès.	x		ICA	C 3
<b>Détruire des données, des documents et des objets</b>	<b>6.3.3</b> J'efface des données et je détruis des documents et des objets selon les instructions. Ce faisant, je respecte les directives internes à l'entreprise et les prescriptions légales.	x		ICA	C 3

## 7. Connaissance du contexte économique et social

### Objectif général

Par leur connaissance du contexte économique, social et environnemental, les assistants de bureau prennent conscience de leur rôle en tant que collaborateurs au sein d'une entreprise et en tant que membres de la société.

### Objectif particulier

7.1 Les assistants de bureau se considèrent comme faisant partie intégrante de la société et se préoccupent des faits politiques. Ils sont capables de participer à la vie politique.

#### Compétences méthodologiques à privilégier

2.2 Approche et action interdisciplinaires

#### Compétences sociales et personnelles à privilégier

3.5 Aptitude à l'apprentissage

3.6 Conscience écologique

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Participer à la vie politique</b>	<b>7.1.1</b> J'explique les trois niveaux politiques de la Suisse (Confédération, cantons, communes). Je connais les possibilités (élections et votations, droits d'initiative et de référendum) qui me permettent de participer activement à la vie politique. Je décris une stratégie efficace pour la défense de mes intérêts.			E&S	C 2
<b>Développer et défendre mes opinions politiques</b>	<b>7.1.2</b> Par ma connaissance des institutions politiques et de leurs acteurs (partis, associations, organisations), je me forme une opinion politique sur les événements actuels, et je la défends.			E&S	C 4
<b>Comprendre le principe de la séparation des pouvoirs en démocratie</b>	<b>7.1.3</b> J'explique le but et le fonctionnement de la séparation des pouvoirs et je l'applique à mon canton de domicile.			E&S	C 3

**Objectif particulier**

7.2 Les assistants de bureau se considèrent comme faisant partie intégrante de la société et se préoccupent des questions sociales, culturelles, économiques et écologiques.

**Compétences méthodologiques à privilégier**

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires

**Compétences sociales et personnelles à privilégier**

- 3.4 Civilité
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage
- 3.6 Conscience écologique

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Prendre une décision en cas de conflits de valeurs</b>	<b>7.2.1</b> Je suis conscient des différentes valeurs culturelles et éthiques existant dans mon milieu. J'accepte leur existence et assume la responsabilité de mes propres valeurs.			E&S	C 3
<b>S'identifier en tant qu'être social</b>	<b>7.2.2</b> J'explique les principes et les prestations des assurances obligatoires.			E&S	C 2
<b>Identifier les devoirs liés à l'économie sociale de marché</b>	<b>7.2.3</b> Au moyen de mon décompte de salaire, j'explique les différentes assurances sociales de l'Etat. Je comprends leur rôle social dans l'économie de marché et les problèmes du développement démographique en Suisse.			E&S	C 2
<b>S'assurer contre les risques quotidiens</b>	<b>7.2.4</b> Je décris les principes et les prestations des assurances privées les plus importantes et je montre par des exemples les risques qu'elles assurent pour moi-même et pour mon milieu social.			E&S	C 2
<b>Agir dans le respect de l'environnement</b>	<b>7.2.5</b> J'analyse mes activités dans la vie privée et professionnelle ainsi que leur impact sur l'environnement. En outre, j'indique des mesures respectueuses de l'environnement.	x		E&S	C 4

**Objectif particulier**

7.3 Les assistants de bureau jouent différents rôles dans la vie sociale (collaborateurs, consommateurs, locataires, contribuables, etc.) et adaptent leurs agissements en conséquence.

**Compétences méthodologiques à privilégier**

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires

**Compétences sociales et personnelles à privilégier**

- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Connaître les différentes sortes de contrats</b>	<b>7.3.1</b> En tant que consommateur, je connais les caractéristiques essentielles des contrats courants (achat, location, leasing et travail) et je prends des décisions responsables dans ce domaine.			E&S	C 3
<b>Connaître les impôts usuels</b>	<b>7.3.2</b> En tant qu'employé et consommateur, je désigne par leurs noms les principaux impôts directs et indirects (impôts sur le revenu et la fortune des personnes physiques, impôt fédéral sur le revenu, TVA, impôt sur le tabac) et j'explique leur but.			E&S	C 2
<b>Remplir sa propre déclaration fiscale</b>	<b>7.3.3</b> En tant que contribuable, je remplis ma déclaration d'impôt sur la base de documents préparés.			E&S	C 3

## 8. Maîtrise de la langue principale et des différentes formes de communication

### Objectif général

Pour les assistants de bureau, la communication orale et écrite est un des fondements de l'activité quotidienne personnelle et professionnelle. Une utilisation circonstanciée du langage leur permet de s'exprimer correctement et en fonction de leur interlocuteur.

### Objectif particulier

8.1 Les assistants de bureau peuvent interpréter correctement ce qu'ils entendent et voient pour y réagir de manière appropriée.

#### Compétences méthodologiques à privilégier

2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

#### Compétences sociales et personnelles à privilégier

- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.3 Aptitude au travail en équipe
- 3.4 Civilité
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Connaître les principes de la communication</b>	<b>8.1.1</b> Avec mes propres termes, j'explique à une tierce personne les principes de base de la communication et les illustre par un exemple que j'ai choisi.			LP	C 2
<b>Connaître et appliquer les aspects favorisant ou entravant la communication</b>	<b>8.1.2</b> Je cite les principaux aspects favorisant ou entravant la communication orale et les applique de manière appropriée dans les domaines professionnel et privé.			LP	C 3
<b>Interpréter la communication verbale et non verbale</b>	<b>8.1.3</b> J'explique l'importance de la manière de s'exprimer, du ton et du langage corporel (mimiques, gestes, maintien). Je les compare avec le contenu du message afin de réagir de manière appropriée.			LP	C 5
<b>Donner et recevoir un feedback</b>	<b>8.1.4</b> Je donne des retours appropriés et utiles et j'accepte les retours de manière professionnelle.	x		LP	C 5

**Objectif particulier**

8.2 Les assistants de bureau comprennent des énoncés et des textes et peuvent en saisir les intentions.

**Compétences méthodologiques à privilégier**

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.4 Présentation efficace

**Compétences sociales et personnelles à privilégier**

- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.4 Civilité
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Comprendre les conversations</b>	<b>8.2.1</b> Je comprends les messages importants exprimés lors des entretiens sur des sujets ayant trait à mon activité professionnelle, à mon environnement social et à ma vie privée, et je les restitue par des phrases simples. Ce faisant, je distingue les faits, les opinions et les sentiments.			LP	C 3
<b>Lire et comprendre les textes</b>	<b>8.2.2</b> Au moyen de techniques de lecture, je <del>peux lire</del> lis des textes simples afférents à mon activité professionnelle et à ma vie privée, les comprends, les résume et les restitue avec mes propres termes.			LP	C 3
<b>Distinguer différents types de textes et les expliquer</b>	<b>8.2.3</b> Je différencie et je nomme divers types de textes factuels et de fiction. J'explique le thème ainsi que le message principal de passages choisis.			LP	C 4



**Objectif particulier**

8.3 Les assistants de bureau sont capables d'utiliser la langue principale de manière compréhensible et correcte.

**Compétences méthodologiques à privilégier**

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.4 Présentation efficace

**Compétences sociales et personnelles à privilégier**

- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau
<b>Connaître et appliquer les règles d'orthographe, de grammaire et de syntaxe</b>	<b>8.3.1</b> J'utilise correctement les règles de base d'orthographe, de grammaire et de syntaxe.			LP	C 3
<b>Combiner la structure et le contenu de textes et les re-manier sur l'aspect rédactionnel</b>	<b>8.3.2</b> Je rédige un texte simple compréhensible et cohérent. Je le retravaille au niveau de langue et la structure, afin d'obtenir l'effet souhaité.			LP	C 3
<b>Argumenter</b>	<b>8.3.3</b> J'exprime et je justifie mes opinions par oral et par écrit de manière compréhensible.			LP	C 5
<b>Présenter des informations</b>	<b>8.3.4</b> J'effectue des présentations ayant une structure adéquate à l'aide d'outils efficaces. A cette occasion, je m'exprime de manière compréhensible et correcte.	x		LP	C 5

## **Recommandations sur les contenus des cours facultatifs conformément à l'art. 18, al. 4, de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'assistant/e de bureau AFP**

Lorsque les cantons misent sur un raccordement avec la formation initiale d'**employé/e de commerce CFC par le biais d'une formation raccourcie de 2 ans dans des classes « traditionnelles » du profil B**, ils assurent une perméabilité sans faille. Les cantons se chargent de fournir une offre correspondante, en mettant en place des cours de raccordement-CFC selon les chiffres 1. et 2. ci-après.

Les personnes en formation qui remplissent selon toute probabilité les exigences d'accès au profil B de la formation commerciale initiale (conformément à l'art. 18, al. 4, de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'assistant/e de bureau AFP) peuvent suivre les cours de raccordement-CFC. Les contenus des cours de raccordement-CFC se basent sur les exigences du profil B de la formation CFC après la première année d'apprentissage.

Lorsque les cantons misent sur un raccordement avec la formation **CFC profil B par le biais d'une formation raccourcie de 2 ans dans des classes « homogènes »** (diplômé/es AFP exclusivement), la transmission des contenus manquants est assurée par des périodes d'enseignement supplémentaires durant la formation CFC consécutive (p. ex. par 2 journées hebdomadaires de cours en 2<sup>e</sup> et en 3<sup>e</sup> année). Dans ce cas, on peut renoncer à mettre en place des cours de raccordement-CFC durant la formation AFP.

Lorsque les cantons misent sur un raccordement avec la formation initiale d'**employé/e de commerce CFC de 3 ans** (profil B ou E), on peut renoncer à mettre en place des cours de raccordement-CFC durant la formation AFP.

### **1. Langue étrangère : 120 périodes d'enseignement**

Au moment où ils intègrent la formation CFC de durée écourtée, les assistant/es de bureau ont le niveau de formation correspondant à celui de la fin de la première année d'apprentissage du CFC dans le profil B (à la fin de la formation, les personnes en formation doivent atteindre le niveau B1 du Portfolio européen des langues).

### **2. Economie et société : 120 périodes d'enseignement**

Les assistant/es de bureau élargissent leurs connaissances en économie et société, de sorte à avoir le niveau de formation correspondant à celui de la fin de la première année d'apprentissage du CFC dans le profil B au moment où ils intègrent la formation CFC de durée écourtée. Ils complètent leurs connaissances en ce qui concerne notamment les objectifs évaluateurs suivants du profil B :

- 1.5.1.1 Structure du bilan et du compte de résultat / Introduction à la comptabilité double (en complément aux objEval AFP : 3.2.1 ; 3.2.2 ; 3.2.3)
- 1.5.2.1 / 1.5.2.2 Modèle d'entreprise (en complément à l'objEval AFP : 1.2.4)
- 1.5.2.3 Valeurs fondamentales / stratégie / concept d'entreprise (en complément à l'objEval AFP : 1.2.4)
- 1.5.2.4 Structure organisationnelle (en complément à l'objEval AFP : 1.2.4)
- 1.5.2.6 / 1.5.2.7 Notions de base de marketing / Marketing-Mix (4 P) (en complément à l'objEval AFP : 1.2.4)
- 1.5.3.1 / 1.5.3.2 Principales bases du droit et de l'Etat / Sources du droit et procédure législative (en complément aux objEval AFP : 7.1.1 ; 7.1.2 ; 7.1.3)
- 1.5.3.3 Création de l'obligation
- 1.5.3.4 Droit des contrats
- 1.5.3.5 Contrat de vente (en complément à l'objEval AFP : 7.3.1)
- 1.5.4.1 Besoins / types de biens
- CMSP 2.1 Travail efficace et systématique : contenus selon les dispositions d'exécution CID, 1<sup>re</sup> année d'apprentissage

### **3. Volonté des entreprises formatrices**

Une perméabilité optimale est tributaire de la volonté des entreprises formatrices de relayer une formation AFP de 2 ans par un contrat d'apprentissage CFC soit de durée écourtée (profil B en 2 ans) soit de 3 ans (profil B ou E).

Les partenaires locaux de la formation professionnelle mettent tout en œuvre afin d'obtenir de tels accords de la part des entreprises formatrices.

## Plan de formation – Partie B

### Assistante de bureau AFP / Assistant de bureau AFP

#### Grille horaire

Au cours de la première année d'apprentissage, les périodes d'enseignement sont réparties sur 1,5 jour par semaine en moyenne. En deuxième année, les personnes en formation fréquentent l'école professionnelle 1 jour par semaine. De légers aménagements (40 périodes au maximum) peuvent être apportés à la répartition du nombre de périodes d'enseignement entre les années d'apprentissage au sein d'une même discipline, en accord avec les autorités cantonales compétentes. L'atteinte des objectifs de formation prescrits doit être garantie dans tous les cas.

	1 <sup>re</sup> année	2 <sup>e</sup> année	Nombre total de périodes d'enseignement
1. Langue principale (LP)	160	80	240
2. Information / communication / administration (ICA)	160	120	280
3. Economie et société (E&S)	120	80	200
4. Travail interdisciplinaire avec encadrement	0	20	20
5. Sport <sup>4</sup>	40	40	80
<b>Nombre total de périodes d'enseignement</b>	<b>480</b>	<b>340</b>	<b>820</b>

<sup>4</sup> Pour ce qui concerne l'enseignement du sport, c'est l'ordonnance du 23 mai 2012 sur l'encouragement du sport (OESp, **SR 415.01**) qui est déterminante : [OESp](#)

## Plan de formation – Partie C

### Assistante de bureau AFP / Assistant de bureau AFP

#### Procédure de qualification

#### 1. Composition des domaines de qualification

Domaine de qualification	Description	Période / durée	Evaluation
<b>« Pratique professionnelle »</b>	Entretien de qualification exhaustif concernant le profil de compétences personnel sur la base du diagramme de compétences	Au terme de l'apprentissage, 30 minutes	Mention « réussi » / « non réussi »
<b>« Travail interdisciplinaire avec encadrement »</b>	Les disciplines « Information / communication / administration », « Langue principale » et « Economie et société » font partie intégrante de ce travail.	Au cours de la deuxième année de formation, travail de 8 à 12 pages auquel vient s'ajouter une prestation orale d'une durée maximale de 30 minutes	Note (note entière ou demi-note)
<b>« Formation scolaire »</b>	Examen écrit dans la discipline « Information / communication / administration » (note entière ou demi-note)	Au terme de l'apprentissage, 60 minutes	Note (arrondie à la première décimale)
	Examen écrit dans la discipline « Economie et société » (note entière ou demi-note)	Au terme de l'apprentissage, 60 minutes	
	Examen écrit dans la discipline « Langue principale » (note entière ou demi-note)	Au terme de l'apprentissage, 60 minutes	

## 2. Conditions de réussite

La procédure de qualification est réussie lorsque :

- a. le domaine de qualification « pratique professionnelle » se voit attribuer la mention « réussi ».
- b. la note scolaire finale est supérieure ou égale à 4.

La mention de la procédure de qualification « pratique professionnelle » est établie sur la base du montant total de points obtenus dans le cadre

- a. des contrôles de compétence effectués au sein de l'entreprise formatrice ;
- b. des contrôles de compétence effectués lors des cours interentreprises ;
- c. de l'entretien de qualification.

La note scolaire finale correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes suivantes assorties des pondérations ci-après :

- a. la note du « travail interdisciplinaire avec encadrement » (30 %) ;
- b. la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes de coefficient 1 obtenues dans le cadre des trois examens finaux écrits du domaine de qualification « formation scolaire » (30 %) ;
- c. la note d'expérience (40 %).

La note d'expérience correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des quatre notes semestrielles de la formation scolaire.

### Valeurs des notes

- 6 Très bien
- 5 Bien
- 4 Suffisant
- 3 Faible
- 2 Très faible
- 1 Inutilisable

Les demi-notes intermédiaires sont autorisées.

### **3. Calcul des points du domaine de qualification « pratique professionnelle »**

#### **a. Contrôles de compétence effectués au sein de l'entreprise formatrice**

Les prestations fournies par les personnes en formation au sein de l'entreprise formatrice sont évaluées au moyen du diagramme de compétences. Les compétences sont évaluées sur une échelle à quatre niveaux à l'aide de points allant de 0 à 3. L'évaluation globale est « atteint » ou « non atteint » et est prise en compte lors de l'évaluation du domaine de qualification « pratique professionnelle ».

Au total, les compétences sont évaluées à l'aide de 38 questions clés. Des critères obligatoires sont définis pour chaque question clé ; ces critères doivent être atteints pour obtenir 2 points ou plus. Les 38 questions clés sont évaluées conformément à l'échelle suivante :

3 points = la compétence requise est totalement maîtrisée

2 points = les critères obligatoires sont remplis, mais pour le reste, quelques divergences

1 point = les critères obligatoires ne sont pas remplis

0 point = réponse/prestation inexploitable

L'évaluation des 38 questions clés permet d'atteindre un nombre maximum de 114 points, puis le nombre de points obtenus est divisé par le facteur de conversion 9.5. Le résultat est pris en compte dans l'évaluation globale de la partie « contrôles de compétence effectués au sein de l'entreprise formatrice »

#### **b. Contrôles de compétence effectués dans le cadre des cours interentreprises**

Pendant les cours interentreprises, le transfert de la théorie dans la pratique est évalué. A cet effet, les responsables des CIE évaluent un portfolio numérique des personnes en formation sur la base de quatre critères prédéfinis. L'évaluation est exprimée sous forme de points allant de 0 à 3 sur une échelle à quatre niveaux.

4 critères à 0 à 3 points

Maximum : 12 points

#### **c. Entretien de qualification**

Le profil de compétences personnel de la personne en formation est évalué sur la base du diagramme de compétences lors d'un entretien structuré de 30 minutes. L'évaluation repose sur quatre critères d'évaluation exprimés avec des points allant de 0 à 3 sur une échelle à quatre niveaux.

4 critères à 0 à 3 points

Maximum : 12 points

#### **d. Conditions de réussite**

Les trois parties d'examen a à c sont pondérées chacune à 1/3. Il est possible d'atteindre 36 points au total. Le domaine de qualification « pratique professionnelle » est considérée comme « réussi » si la personne en formation obtient 20 points au minimum.

#### **4. Examen de remplacement Domaine de qualification « pratique professionnelle »**

Le même examen oral de remplacement d'une durée de 45 minutes est organisé pour les personnes qui répètent la procédure de qualification sans prolongation de la formation professionnelle initiale ainsi que pour les adultes qui ont suivi la formation préalable hors du cadre de la formation professionnelle initiale, conformément aux art. 22, al. 2 et 23 de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale.

L'examen oral se base sur les éléments suivants :

- Un rapport écrit du candidat, qui englobe une auto-évaluation basée sur le diagramme de compétences et sur l'étude de trois œuvres.
- Le profil de compétences personnel.

Le rapport écrit et le profil de compétences servent à attester l'expérience professionnelle. L'entretien de qualification repose sur le profil de compétences personnel et sert à vérifier le rapport écrit.

#### **5. Dispositions d'exécution**

Les spécificités relatives aux domaines de qualification sont réglées dans des dispositions d'exécution.

# Plan de formation – Partie D

## Assistante de bureau AFP / Assistant de bureau AFP

### Cours interentreprises

---

#### 1. Objectif

<sup>1</sup> Les cours interentreprises préparent à la formation en entreprise et la complètent ; ils ont pour objectif d'initier les personnes en formation aux compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles fondamentales.

<sup>2</sup> Lors des cours interentreprises, les personnes en formation sont mises au courant du bon usage du dossier de formation et du diagramme de compétences.

<sup>3</sup> Les objectifs évaluateurs dispensés lors des cours interentreprises sont supervisés par les responsables des CIE. Ceux-ci communiquent leurs évaluations aux personnes en formation et les transmettent aux formateurs en entreprise, pour qu'ils les insèrent dans le diagramme de compétences.

<sup>4</sup> Les commissions des cours garantissent une mise en œuvre de ceux-ci adaptée aux besoins des entreprises formatrices et des personnes en formation. Elles tendent à promouvoir une étroite collaboration avec les autres lieux de formation, tant sur le plan professionnel qu'organisationnel ; en outre, elles créent un bon climat d'apprentissage.

<sup>5</sup> La fréquentation des cours est obligatoire pour toutes les personnes en formation.

#### 2. Organe responsable

<sup>1</sup> L'organe responsable des cours interentreprises est la Communauté d'intérêts Formation commerciale de base (CIFC Suisse).

<sup>2</sup> La CIFC Suisse nomme une commission de surveillance et délègue l'exécution des cours à des commissions intercantionales ou cantonales.

<sup>3</sup> La CIFC Suisse élabore un règlement d'organisation des CI, qui englobe un programme cadre pour les jours présentiels ainsi qu'un concept pour les phases d'apprentissage autonome encadré (blended-learning).

#### 3. Autres organes

<sup>1</sup> Les organes s'occupant des cours sont :

- a. les commissions de surveillance
- b. les commissions des cours

<sup>2</sup> Les commissions se constituent elles-mêmes et se dotent d'un règlement d'organisation.

<sup>3</sup> Les cantons offrant une telle formation sont dûment représentés dans la commission des cours.



#### 4. Convocations aux cours

<sup>1</sup> En accord avec l'autorité cantonale compétente, les organisateurs des cours lancent des convocations personnelles. Elles sont envoyées aux entreprises formatrices, à l'attention des personnes en formation.

<sup>2</sup> Si les personnes en formation ne peuvent pas participer aux cours interentreprises pour des raisons indépendantes de leur volonté (maladie ou accident certifiés par un médecin), le formateur ou l'entreprise formatrice doit immédiatement annoncer ces absences par écrit à l'organisateur des cours, à l'attention de l'autorité cantonale.

#### 5. Période, durée et thèmes principaux

<sup>1</sup> Les cours interentreprises durent au total 7 jours à 8 heures et se composent de jours présentiels et de phases d'apprentissage autonome encadré (blended learning):

- a. en 1<sup>re</sup> année, 3 jours, à savoir : 2 jours de cours présentiels (cours 1 et 2) et 1 jour pour les phases d'apprentissage autonome encadré;
- b. en 2<sup>e</sup> année, 4 jours, à savoir : 3 jours de cours présentiels (cours 3, 4 et 5) et 1 jour pour les phases d'apprentissage autonome encadré.

<sup>2</sup> Les thèmes principaux traités dans les CIE découlent du paragraphe 1 du plan de formation, partie D « Cours interentreprises », et les objectifs formulés dans la partie A « Compétences ».

<sup>3</sup> Les cours interentreprises comprennent :

- a. cours 1 : organisation de la formation, compétences professionnelles « communication dans l'entreprise et contact avec la clientèle » et « utilisation des équipements de bureau », introduction au travail dans un environnement d'apprentissage virtuel, encadrement de la phase d'apprentissage autonome;
- b. cours 2 : compétences professionnelles « communication dans l'entreprise et contact avec la clientèle » et « planification des délais », encadrement de la phase d'apprentissage autonome, réflexion sur le parcours de formation déjà accompli;
- c. cours 3 : compétences professionnelles « communication dans l'entreprise et contact avec la clientèle » et « activités dans le cadre de processus de travail », encadrement de la phase d'apprentissage autonome, réflexion sur le parcours de formation déjà accompli;
- d. cours 4 : compétence professionnelle « communication dans l'entreprise et contact avec la clientèle » sur la base de situations pratiques réelles rencontrées par les personnes en formation, réflexion sur le parcours de formation déjà accompli;
- e. cours 5 : compétence professionnelle « communication dans l'entreprise et contact avec la clientèle », appréciation du portfolio numérique.

<sup>4</sup> Les objectifs évaluateurs des cours interentreprises sont évalués dans le cadre de l'appréciation du portfolio numérique des personnes en formation.

<sup>5</sup> Les autorités compétentes peuvent en tout temps visiter les cours.

## Ediction et entrée en vigueur

---

Le présent plan de formation a été édicté par l'Ortra sur la base de l'ordonnance du SEFRI du 11 juillet 2007 sur la formation professionnelle initiale d'assistante/assistant de bureau avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP).

Berne, le 20 juin 2018

CIFC Communauté d'intérêts Formation commerciale initiale Suisse (CIFC Suisse)

Amalia Zurkirchen  
Présidente

Roland Hohl  
Secrétaire exécutif

Les dispositions transitoires de l'ordonnance du SEFRI du 11 juillet 2007 (état le 1<sup>er</sup> janvier 2019) sur la formation professionnelle initiale d'assistante/assistant de bureau AFP s'appliquent par analogie.

Le présent plan de formation entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Le présent plan de formation est approuvé par le SEFRI après examen.

Berne, le 20 juin 2018

Secrétariat d'État à la formation,  
à la recherche et à l'innovation

Toni Messner  
Chef de l'unité Formation professionnelle initiale

## Annexe au plan de formation

### Liste des documents relatifs à la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale

Documents	Sources	Sites
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'assistante de bureau AFP / assistant de bureau AFP	- OFCL (Document imprimé) - SEFRI	<a href="http://www.bbl.admin.ch">www.bbl.admin.ch</a> <a href="http://www.sbf.admin.ch">www.sbf.admin.ch</a>
Plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'assistante de bureau AFP / assistant de bureau AFP	- CIFIC Suisse	<a href="http://www.igkg.ch">www.igkg.ch</a>
Dossier de formation et des prestations (DFP)	- CIFIC Suisse	<a href="http://www.igkg.ch">www.igkg.ch</a>
Règlement d'organisation des cours interentreprises	- CIFIC Suisse	<a href="http://www.igkg.ch">www.igkg.ch</a>
Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification	- CIFIC Suisse	<a href="http://www.igkg.ch">www.igkg.ch</a>
Formulaire de notes pour la procédure de qualification	- CSFP	<a href="http://www.berufsbildung.ch">www.berufsbildung.ch</a>