

## **Règlement d'organisation des cours interentreprises destinés aux assistantes et assistants de bureau avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)**

### **Annexe 1 : Programme des cours pour les jours en présentiel**

du 28 juin 2019

---

#### **Objectifs**

Les cours interentreprises (CI) complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire. Ils transmettent aux personnes en formation les compétences professionnelles spécifiques aux branches et les introduisent aux compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Ils permettent en outre d'assurer que les personnes en formation fournissent les prestations nécessaires à la procédure de qualification de la partie entreprise. Ils déchargent ainsi les entreprises formatrices.

Les personnes en formation consolident et approfondissent dans l'entreprise, si possible de façon autonome, les compétences de base acquises dans les CI.

#### **Principes**

Les cours interentreprises ont notamment pour but :

- de thématiser l'expérience pratique acquise dans l'entreprise ;
- d'offrir des aides à la réflexion sur les expériences de mise en pratique ;
- de permettre une réflexion active sur les problèmes qui se posent dans la pratique de l'entreprise et par là d'aider à la mise en oeuvre, dans diverses situations, des connaissances transmises par l'enseignement ;
- de donner aux personnes en formation la possibilité de comparer leurs connaissances et leurs méthodes de travail avec celles de leurs collègues ; cela vaut particulièrement pour les personnes en formation qui sont seules dans leur entreprise à faire l'apprentissage à leur niveau de formation ;
- de préparer les personnes en formation à la procédure de qualification « Pratique professionnelle ».

#### **Matériel d'enseignement**

Le matériel d'enseignement prescrit se compose du dossier de formation et des prestations (DFP) ainsi que des documents de cours publiés par la CIFC Suisse. Les personnes en formation et les formateurs et formatrices n'ont pas besoin de matériel d'enseignement supplémentaire.

#### **Participants**

La fréquentation des cours est obligatoire pour toutes les personnes en formation conformément à la partie D, art. 1, al. 5, du plan de formation.

### **Coopération entre les lieux de formation**

Les commissions des cours recherchent une coopération étroite avec les autres lieux de formation tant en matière de contenus qu'au niveau de l'organisation. En outre, elles assurent une bonne collaboration avec les entreprises et informent celles-ci de l'état de traitement des objectifs évaluateurs en entreprise.

## **Cours interentreprises 1**

**1<sup>re</sup> année de formation, 1<sup>er</sup> semestre, durée : 1 jour**

---

### **Objectifs évaluateurs**

**1.1.1 Communication et collaboration au sein de l'entreprise (C3)**

**5.1.1 Utiliser le matériel et les équipements de bureau (C3)**

**5.2.2 Organisation ergonomique de son poste de travail (C3)**

### **Contenus**

- Dossier de formation et des prestations (DFP)
- Introduction à l'environnement numérique Konvink
- Unité de formation « Communiquer avec respect »
- Utilisation des équipements de bureau
- Unité d'apprentissage « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours »
- Introduction au mandat pratique « Mon entreprise »
- Introduction au diagramme de compétences

### **Phase d'apprentissage autonome encadré**

- Élaboration du mandat pratique « Mon entreprise »
- Traitement du diagramme de compétences

## **Cours interentreprises 2**

**1<sup>re</sup> année de formation, 2<sup>e</sup> semestre, durée : 1 jour**

---

### **Objectifs évaluateurs**

**1.1.1 Communication et collaboration au sein de l'entreprise (C3)**

**4.2.1 Planification et organisation personnelle (C4)**

### **Contenus**

- Dossier de formation et des prestations (DFP)
- Présentation d'œuvre « Mon entreprise » y compris échange et réflexion
- Unité d'apprentissage « Développer sa propre technique de travail »
- Unité d'apprentissage « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours »
- Mandat pratique « Accueillir des clients » et « Mener des conversations téléphoniques »

### **Phase d'apprentissage autonome encadré**

- Ébauche des mandats pratiques « Accueillir des clients » et « Mener des conversations téléphoniques »
- Traitement du diagramme de compétences

## **Cours interentreprises 3**

**2<sup>e</sup> année de formation, 3<sup>e</sup> semestre, durée : 1 jour**

---

### **Objectifs évaluateurs**

#### **1.1.1 Communication et collaboration au sein de l'entreprise (C3)**

##### **3.1.1 Décrire les processus de travail (C3)**

### **Contenus**

- Dossier de formation et des prestations (DFP)
- Réflexion sur les présentations d'œuvre et clarification des questions
- Unité d'apprentissage « Développer sa propre technique de travail » - approfondissement
- Évaluation du diagramme de compétences
- Unité d'apprentissage « Travailler en équipe » - bases
- Mandat pratique « Accueillir des clients » et « Mener des conversations téléphoniques »

### **Phase d'apprentissage autonome encadré**

- Remaniement des mandats pratiques « Accueillir des clients » et « Mener des conversations téléphoniques »
- Traitement du diagramme de compétences

## **Cours interentreprises 4**

**2<sup>e</sup> année de formation, 4<sup>e</sup> semestre, durée : 1 jour**

---

### **Contenus**

- Réflexion sur le déroulement de la formation à l'aide de situations de travail typiques
- Traitement des œuvres « Accueillir des clients » et « Mener des conversations téléphoniques »
- Introduction et préparation du profil de compétences
- Introduction au e-portfolio et au contrôle de compétences CI
- Aperçu de la procédure de qualification

### **Préparation personnelle aux examens**

- Elaboration et remise du e-portfolio conformément au mandat :
  - Choisir et mettre au point l'œuvre finale
  - Établir le profil de compétences y compris préparation de la présentation
  - Autoévaluation actuelle basée sur le diagramme de compétences

## **Cours interentreprises 5**

**2<sup>e</sup> année de formation, 4<sup>e</sup> semestre, durée : 1 jour**

---

### **Contenu**

- Présentation du profil de compétences y compris évaluation
- Préparation de l'entretien de qualification (travaux individuels, à deux ou en groupes)
- Aperçu de la procédure de qualification