

Cours interentreprises assistant/e de bureau AFP – Programme des cours

Conformément au règlement d'organisation des cours interentreprises destinés aux assistantes et assistants de bureau avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) du 20 septembre 2007, la Commission de surveillance édicte le présent programme des cours. Les Commissions des cours se fondent sur celui-ci pour élaborer leurs programmes détaillés.

But des cours interentreprises

En vertu du plan de formation, partie D, du 11 juillet 2007, les cours interentreprises (CIE) poursuivent les objectifs suivants:

1. 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.
2. Lors des cours interentreprises, les personnes en formation sont mises au courant du bon usage du dossier de formation et du diagramme de compétences.
3. Les objectifs évaluateurs dispensés lors des cours interentreprises sont supervisés par les formateurs CIE.
4. 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.
5. La fréquentation des cours est obligatoire pour toutes les personnes en formation.

Principes

Les cours interentreprises pour les assistant(e)s de bureau AFP doivent notamment:

- traiter l'expérience pratique acquise dans l'entreprise;
- fournir une aide dans le cadre de la réflexion sur les expériences de mise en application;
- permettre de s'occuper activement de problèmes ayant trait à la pratique dans l'entreprise et encourager ainsi la mise en œuvre des acquis dans différentes situations;
- permettre aux apprentis – en particulier lorsqu'ils sont seuls à leur niveau de formation dans l'entreprise – de comparer leurs performances et leurs méthodes de travail avec celles de leurs collègues;
- préparer les apprentis à l'examen de fin d'apprentissage partie entreprise.

Formateurs CIE

Les formateurs CIE sont des personnes qui exercent une activité pratique dans l'entreprise. Ils ont effectué une formation leur permettant de dispenser des cours interentreprises et une formation méthodologique et didactique. Ils ont en outre suivi des cours organisés par la CIFC Suisse en collaboration avec l'Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle (IFFP). Spécialement conçus pour eux, ceux-ci les habilite à dispenser une formation professionnelle avec attestation fédérale.

Ce sont les personnes de contact des entreprises formatrices et les personnes de référence des apprentis. Ils conseillent les apprentis et leur offrent un soutien dans toutes les questions ayant trait à la formation en entreprise et à la formation interentreprises, par exemple: le dossier de formation et de prestations et le diagramme de compétences. Les formateurs s'emploient à promouvoir les compétences personnelles, sociales et méthodologiques des apprentis.

Durée et effectifs des cours

Conformément au plan de formation, partie D, les CIE durent 5 journées de 8 heures. *Les effectifs des classes prévus dépendent de la décision de la Conférence suisse des offices de la formation professionnelle (CSFP) concernant le financement des CIE dans le domaine de l'attestation fédérale de formation professionnelle.*

Supports de cours

Le dossier de formation et de prestations ainsi que le matériel complémentaire fourni par la Commission de surveillance constituent les seuls supports de cours obligatoires. Aucun autre matériel didactique n'est nécessaire.

Contenus des cours

La Commission de surveillance établit les sujets et les objectifs évaluateurs à traiter lors des cours conformément au plan de formation, partie D. Afin de favoriser l'organisation uniforme des cours, les Commissions des cours s'engagent à se référer aux indications formulées par la Commission de surveillance.

Collaboration des lieux de formation

Conformément au règlement d'organisation des cours interentreprises destinés aux assistantes et assistants de bureau (art. 4, al. 3, ch. g), les Commissions des cours veillent à la coordination desdits cours avec les écoles professionnelles et les entreprises.

Information des entreprises formatrices

Les Commissions des cours garantissent la bonne collaboration entre les entreprises formatrices et informent celles-ci des objectifs évaluateurs de la formation en entreprise, traités pendant les cours.

Commission de surveillance

Le présent programme des cours est régulièrement mis à jour sur la base des besoins des entreprises et des expériences effectuées dans le cadre de la mise en œuvre.

La Commission de surveillance a institué un groupe de travail permanent chargé de procéder à la mise à jour et au développement du programme des cours et des contenus d'apprentissage. Vous voudrez bien adresser vos commentaires à l'adresse suivante:

CIFC Suisse
Madame Barbara Rothenbühler
Secrétariat de la Commission de surveillance
Case postale 6853, 3001 Berne
barbara.rothenbuehler@igkg.ch

Cours interentreprises 1 (1^{re} année de formation)

Thèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Mon entreprise d'apprentissage • Les produits et les services de mon entreprise d'apprentissage • Les règles de bonne conduite à respecter dans mon entreprise • Le déroulement et les points les plus importants de la formation professionnelle initiale de deux ans avec attestation fédérale de formation professionnelle
Objectifs	<p>Les assistantes de bureau et les assistants de bureau</p> <ul style="list-style-type: none"> • connaissent les formules de politesse en usage dans une société de services; • adaptent leur tenue vestimentaire aux exigences de la situation; • peuvent décrire les produits et les services de leur entreprise et connaissent leur usage; • connaissent les entreprises concurrentes les plus importantes de leur entreprise; • connaissent les documents les plus importants utilisés dans le cadre de la formation et en font un usage approprié; • savent quelles responsabilités et quel comportement sont attendus d'eux au cours de leur formation.
Contenus	<p>1.2.3 Connaître les produits et les services Connaître la terminologie d'usage et être en mesure de l'expliquer Etablir des documents de base afin de mieux connaître les services</p> <p>4.2.1 Planifier son travail et les étapes y relatives Travailler de manière efficace à l'aide de documents</p> <p>4.2.2 Planifier son apprentissage personnel Connaître des méthodes de travail de base: prendre des notes, tenir de l'ordre, vérifier, conserver</p>
Comportement	<p>Compétences sociales et personnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comportement au bureau: Civilité, présentation • Compétences méthodologiques • Techniques de présentation: Présentations orales plaisantes
Processus d'apprentissage	<p>L'ordonnance sur la formation et le plan de formation</p> <p>Le diagramme de compétences</p> <p>Le dossier de formation</p> <p>Les lieux de formation et leurs tâches</p>

Cours interentreprises 2 (1^{re} année de formation)

Thèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Souci de satisfaire la clientèle • Identifier et saisir les besoins de la clientèle • Apprendre à apprendre
Objectifs	<p>Les assistantes de bureau et les assistants de bureau</p> <ul style="list-style-type: none"> • présentent à des tiers les services de leur entreprise; • utilisent à cette fin la terminologie appropriée et s'expriment correctement; • sont en mesure de mener des entretiens avec des clients et saisir correctement leurs besoins; • sont capables de prendre correctement des notes lors de conversations téléphoniques; • peuvent indiquer les progrès qu'ils ont accomplis au cours de leur apprentissage; • approfondissent leurs connaissances dans l'utilisation du dossier de formation et connaissent les rôles des personnes qui participent à la formation.
Contenus	<p>1.2.1 Identifier les désirs de clients et les comprendre 1.2.2 Saisir par écrit les désirs du client 1.2.3 Connaître les produits/services</p>
Comportement	<p>Compétences sociales et personnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Souci de satisfaire la clientèle: Pourquoi un comportement approprié avec les différents groupes d'intérêts joue un rôle décisif. • Capacité à communiquer: Apprendre à écouter attentivement et à s'exprimer clairement et intelligiblement.
Processus d'apprentissage	<p>Introduction au portfolio. Pourquoi il est important que les assistantes et les assistants de bureau soient en mesure de connaître leurs qualités et de les décrire à des tiers. Biographie d'apprentissage et consolidation des connaissances acquises. Utilisation du diagramme de compétences.</p>

Cours interentreprises 3 (2^e année de formation)

Thèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Activités dans le cadre de processus de travail • Qualité • Mes acquis
Objectifs	<p>Les assistantes de bureau et les assistants de bureau</p> <ul style="list-style-type: none"> • sont capables de décrire et de comprendre des processus de travail simples: ils savent par exemple comment fonctionnent le déroulement d'un mandat ou d'une commande et les opérations de paiement. Ils connaissent les symboles permettant la représentation graphique de ces processus; • adoptent un comportement écologique et économique correct; • sont en mesure d'expliquer ce que signifie les objectifs «conscience professionnelle / respect des délais / exécution des tâches» dans leur champ d'activité et de les mettre en relation avec la notion de «qualité».
Contenus	<p>3.1.1 Décrire les processus de travail.</p> <p>Etre en mesure de décrire des processus simples et savoir en quoi consiste sa propre contribution à la productivité de l'entreprise, à la qualité et à la satisfaction de la clientèle.</p>
Comportement	<p>Compétences sociales et personnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'intéresser aux choses nouvelles et inconnues et être ouvert aux changements. <p>Compétences méthodologiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation des sources d'information.
Processus d'apprentissage	<p>Utiliser de manière optimale les capacités acquises.</p> <p>Connaître ses capacités et ses compétences.</p> <p>Etre en mesure d'analyser ses propres capacités lors de l'exécution d'une tâche.</p> <p>Faire le point sur la formation reçue.</p>

Cours interentreprises 4 (2^e année de formation)

Thèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Les équipements de bureau et les technologies de l'avenir • Ergonomie et organisation de son poste de travail • Connaître ses forces
Objectifs	<p>Les assistantes de bureau et les assistants de bureau</p> <ul style="list-style-type: none"> • connaissent les instruments et les outils techniques les plus importants et savent s'en servir; • sont en mesure d'effectuer des opérations simples ou de remédier à des dysfonctionnements des équipements de bureau à l'aide du mode d'emploi; • connaissent les tendances et les développements des technologies de l'administration et sont intéressés et motivés à se familiariser avec celles-ci; • savent accepter les critiques des supérieurs et des clients et gérer des conflits.
Contenus	<p>5.1.1 Utiliser le matériel et les équipements de bureau. Utiliser de manière appropriée le matériel professionnel et les équipements courants. Justifier l'utilisation des équipements de bureau. Lire les instructions. Remédier aux dysfonctionnements des équipements. Connaître les nouveautés.</p> <p>5.2.3 Organisation ergonomique de son poste de travail. Connaître les aspects de santé liés au travail de bureau.</p>
Comportement	<p>Compétences sociales et personnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'intéresser aux choses nouvelles et inconnues. Etre ouvert aux changements. • Gérer les conflits/admettre les critiques: défendre ses intérêts et trouver sa place au sein de l'équipe.
Processus d'apprentissage	<p>Utiliser les capacités acquises pour développer son propre profil.</p> <p>Faire valoir ses atouts et être conscient de l'importance de l'image de soi/du regard des autres.</p> <p>Faire le point sur sa situation et son profil professionnels.</p>

Cours interentreprises 5 (2^e année de formation)

Thèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Développer des perspectives • Faire son entrée sur le marché du travail en étant conscient de sa valeur • Se préparer aux entretiens d'embauche
Objectifs	<p>Les assistantes de bureau et les assistants de bureau</p> <ul style="list-style-type: none"> • sont capables d'évaluer avec réalisme leurs capacités dans l'entreprise et sur le marché du travail; • sont en mesure de formuler leurs capacités à l'aide du diagramme de compétences; • sont à même d'appliquer les savoirs acquis dans les différents secteurs de l'administration et dans le domaine des services; • font preuve d'optimisme et de confiance lorsqu'il s'agit de développer des perspectives; • posent leur candidature à des postes correspondant à leur niveau et à leur orientation professionnelle après leur formation.
Contenus	<p>Identification et analyse de ses propres capacités: Déroulement de la formation en tant que processus.</p>
Comportement	<p>Compétences sociales et personnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacité à communiquer: Contenus des examens oraux et des entretiens d'embauche. Comment s'y comporter.
Processus d'apprentissage	<p>Elaborer des plans d'action. Se fixer des objectifs et planifier leur mise en œuvre.</p> <p>Connaître ses propres ressources.</p> <p>Compléter le dossier de formation pour l'utiliser en tant que portfolio.</p>