

Informations succinctes destinées aux entreprises

Assistant-e de bureau avec attestation fédérale professionnelle (AFP)

Profil de la profession

Les assistantes et assistants de bureau travaillent dans des entreprises qui ont de nombreux travaux répétitifs à effectuer dans le domaine administratif. Ils

- exécutent pour l'essentiel des tâches administratives simples et standardisées;
- maîtrisent divers outils et instruments de bureautique liés aux technologies de la communication;
- pensent et agissent en termes de prestations de services.

Groupe cible

Cette formation s'adresse aux personnes dont les aptitudes sont essentiellement pratiques et qui souhaitent embrasser une profession commerciale, mais qui ne remplissent pas (encore) les conditions requises pour entreprendre une formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce débouchant sur un certificat fédéral de capacité (CFC). La formation de base avec attestation professionnelle leur permet d'acquérir les premières expériences pratiques dans ce domaine et les habilite à effectuer des tâches commerciales simples.

Exigences

Ecole obligatoire achevée, intérêt pour les travaux commerciaux, bonnes connaissances orales et écrites dans la langue principale (français), ouverture d'esprit et amabilité, travailler de manière fiable et responsable, aimer le travail à l'ordinateur.

Perméabilité

Les personnes qui remplissent a priori les conditions d'accès au profil B de la formation d'employé de commerce CFC peuvent suivre des cours de raccordement à l'école professionnelle. Ces offres sont régies par les directives et concepts du canton concerné. Le plan de formation contient une recommandation allant dans ce sens.

Durée de la formation

La formation professionnelle initiale d'assistant-e de bureau AFP dure 2 ans et est dispensée dans trois lieux différents.

Entreprise

En moyenne, la formation est dispensée à raison de 3,5 jours par semaine pendant toute la durée de celle-ci.

Ecole professionnelle

La formation comprend 820 leçons réparties sur 2 jours par semaine au cours du premier semestre et sur 1 jour par semaine au cours des semestres suivants. Il est possible de bénéficier de cours facultatifs ainsi que de cours d'appui. Les personnes ayant des difficultés d'apprentissage peuvent bénéficier d'un encadrement individuel spécialisé (EIS) Cette mesure est prise en charge par le canton concerné.

Cours interentreprises

Les cours interentreprises (CI) traitent l'apprentissage pratique dans l'entreprise et encouragent la mise en œuvre de l'appris dans différentes situations. Les CI durent au total 7 jours à raison de 8 heures par jour et comprennent des jours de présentiel et des phases d'apprentissage autonome encadré (apprentissage hybride):

- 1^{re} année d'apprentissage: 3 jours, répartis en 2 jours de présentiel (cours 1 et 2) et 1 jour de phases d'apprentissage autonome encadré.
- 2^e année d'apprentissage: 4 jours, répartis en 3 jours de présentiel (cours 3, 4 et 5) et 1 jour de phases d'apprentissage autonome encadré.

Compétences opérationnelles

La formation repose sur des activités commerciales générales communes à toutes les branches. Elle se base sur le plan de formation et ses 61 objectifs évaluateurs relatifs aux compétences énumérées ci-après.

Compétences opérationnelles

- Communication dans l'entreprise et contact avec la clientèle
- Elaboration de documents
- Activités dans le cadre de processus de travail
- Planification des délais
- Utilisation des équipements de bureau
- Traitement des informations
- Connaissance du contexte économique et social
- Maîtrise de la langue principale et des différentes formes de communication

Compétences méthodologiques

- Travail efficace et systématique
- Approche et action interdisciplinaires
- Aptitude à la négociation et au conseil
- Présentation efficace

Compétences sociales et personnelles

- Disposition à la performance
- Capacité à communiquer
- Aptitude au travail en équipe
- Civilité
- Aptitude à l'apprentissage
- Conscience écologique

Activités

Les assistant-e-s de bureau

- accueillent et conseillent les clients avec amabilité et courtoisie;
- prennent note des désirs des clients et les transmettent aux services compétents;
- coopèrent de manière engagée avec d'autres collaborateurs et collaboratrices ou d'autres services;
- présentent aux clients des produits et services de leur propre entreprise;
- établissent et mettent en page des textes standard (mails, lettres, tableaux, procès-verbaux, mémos, etc.) et utilisent à cet effet des documents de référence et des formulaires;
- gèrent de manière fiable une partie du courrier interne et du matériel de bureau;
- exécutent certaines étapes du traitement des documents comptables;
- utilisent les équipements techniques et les appareils multifonctions avec routine et de manière judicieuse sur le plan écologique et exécutent de manière autonome certaines opérations de dépannage et de maintenance;
- enregistrent des données et classent des documents en respectant les directives internes et les dispositions légales.

Procédure de qualification

Domaine de qualification «Pratique professionnelle»

Correspond au dernier contrôle de compétences à la fin de la formation en entreprise et englobe les différents contrôles de compétences de l'entreprise et des CI ainsi que l'entretien de qualification à la fin de la formation.

Domaine de qualification «Travail interdisciplinaire avec encadrement (TIE)»

Correspond à un travail écrit permettant l'évaluation coordonnée des domaines d'apprentissage «information/communication/administration», «langue principale» et «économie et société» et à une prestation orale. Le TIE est réalisé au cours de la 2^e année de formation.

Domaine de qualification «Formation scolaire»

Correspond à un examen écrit d'une durée de 60 minutes dans les branches «information /communication/administration», «économie et société» et «langue principale» à la fin de la formation.

Organisations responsables

La CIFIC Suisse est l'association de formation professionnelle pour les deux formations commerciales initiales d'employée/employé de commerce CFC Services et administration (S&A) et d'assistante/assistant de bureau AFP. Les commissions des cours de la CIFIC sont les interlocutrices des entreprises et des personnes en formation sur place et responsables de l'organisation des cours interentreprises.

CIFIC Suisse
Schwanengasse 9
3011 Berne
Tél. 031 398 26 10 | info@igkg.ch | www.cifc.ch

Liens

- Informations sur la profession:
www.cifc.ch > Profils professionnels
- Orientation professionnelle: Le portail de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière > www.orientation.ch
- Autorisations de former pour entreprises, écoles, consultation sur place:
Adresses de la formation professionnelle et de l'orientation professionnelle > www.adresses.csfo.ch
- Documents de mise en œuvre de la formation professionnelle initiale:
www.cifc.ch > assistant/e de bureau AFP
- Commissions cantonales des cours de la CIFIC Suisse:
www.cifc.ch > contact

Révision partielle 2019

La formation professionnelle initiale de deux ans Assistant-e de bureau AFP a été mise à jour en vue de la rentrée 2019. Les modifications les plus importantes dans le domaine de la formation en entreprise peuvent être résumées comme suit:

Cours interentreprises

Le concept méthodologique et didactique des cours interentreprises a été remanié sur la base d'un concept d'apprentissage hybride. Le nombre de jours CI a été augmentés de 5 à 7, à savoir: 5 jours de présentiel et 2 jours pour les phases d'apprentissage autonome encadré. Le nouveau concept CI offre aux personnes en formation un environnement d'apprentissage numérique moderne et attrayant.

Dossier de formation et des prestations

Le dossier de formation et des prestations (DFP) Assistant-e de bureau AFP

- contient toutes les informations de base dont les futurs professionnels ont besoin pour leur formation en entreprise et dans les cours interentreprises, ainsi que pour la partie entreprise de la procédure de qualification;
- est le guide de référence pour la formation en entreprise et constitue le moyen d'enseignement obligatoire pour les CI. Les différents chapitres («vue d'ensemble», «planification et contrôle de la formation», «compétences opérationnelles» et «développement et vérification des compétences») résument tous les contenus spécifiques à la profession et les dispositions des documents de base;
- initie les formateurs et les personnes en formation à tous les éléments de la formation en entreprise et de la partie entreprise de la procédure de qualification.

En complément du DFP, les personnes en formation disposent avec Konvink d'un environnement d'apprentissage numérique qui soutient également l'acquisition des compétences dans l'entreprise.

Commandes

Le nouveau DFP entre vigueur à la rentrée 2019. Les précommandes sont possibles dès maintenant. La livraison est effectuée à partir de la semaine 24: Dossier de formation et des prestations Assistant-e de bureau AFP | ISBN 978-3-0355-1370-7 | 3^e édition 2019 | broché; hep verlag; CHF 50.–.

Bulletin de commande hep verlag

Echantillons de lecture du DFP 2019 en annexe

- Vue d'ensemble du déroulement de la formation
- Travailler dans l'environnement d'apprentissage numérique Konvink



Vue d'ensemble du déroulement de la formation

	1 ^{re} année		2 ^e année		Procédure de qualification		Domaine de qualification « Pratique professionnelle »
Entreprise	DC	DC	DC	DC	DC (CC entreprise)	1/3	
CI 5 jours présentiels*	CI 1	CI 2	CI 3	CI 4/CI 5	E-Portfolio (CC-CI)	1/3	
<div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> Dossier de formation et des prestations (DFP) Environnement d'apprentissage numérique Konvink </div>							
Entretien de qualification					30 minutes	1/3	

* + phases d'apprentissage autonome encadrées (approche du blended learning) d'une durée de deux jours de CI.

La formation professionnelle initiale se déroule sur les trois lieux de formation « entreprise », « cours interentreprises » et « école professionnelle ». Le présent DFP constitue la base de la formation dans l'entreprise et dans les cours interentreprises.

Entreprise

Dans l'entreprise, les compétences opérationnelles sont développées dans le cadre des tâches quotidiennes des personnes en formation. Les objectifs évaluateurs obligatoires de l'entreprise sont déterminants pour la formation en entreprise (cf. chap. « Compétences opérationnelles »).

Diagramme de compétences (DC)

Le diagramme de compétences englobe tous les objectifs évaluateurs de l'entreprise selon le plan de formation. Pendant la formation, les apprentis traitent plusieurs fois tout le diagramme de compétences sur la base de questions spécifiques portant sur la mise en œuvre dans l'entreprise. À la fin de la formation, le diagramme de compétences est utilisé pour évaluer les compétences acquises dans l'entreprise. L'évaluation compte comme « **contrôle de compétences de l'entreprise** » (CC entreprise) pour un tiers dans le domaine de qualification « pratique professionnelle » (cf. chap. « Développement et vérification des compétences »).

Cours interentreprises (CI)

Les CI traitent l'apprentissage pratique dans l'entreprise et encouragent la mise en œuvre de l'appris dans différentes situations. Les CI durent au total 7 jours à raison de 8 heures par jour et comprennent des jours présentiels et des phases d'apprentissage autonome encadrées (approche du blended learning) :

- 1^{re} année d'apprentissage : 3 jours, répartis en 2 jours présentiels (cours 1 et 2) et 1 jour de phases d'apprentissage autonome encadrées.
- 2^e année d'apprentissage : 4 jours, répartis en 3 jours présentiels (cours 3, 4 et 5) et 1 jour de phases d'apprentissage autonome encadrées.

E-Portfolio

L'évaluation des objectifs évaluateurs des cours interentreprises a lieu par le biais du E-Portfolio des personnes en formation. L'évaluation compte comme **« contrôle de compétences des cours interentreprises » (CC-CI)** pour un tiers dans le domaine de qualification « pratique professionnelle » (cf. chap. « Développement et vérification des compétences »). D'autres instruments de l'environnement d'apprentissage numérique Konvink sont utilisés (cf. Section « Travailler dans l'environnement d'apprentissage numérique » du présent chapitre).

Entretien de qualification

L'entretien de qualification d'une durée de 30 minutes constitue, avec le contrôle de compétences de l'entreprise (CC entreprise) et le contrôle de compétences des cours interentreprises (CC CI), le **domaine de qualification « pratique professionnelle »** (cf. chap. « Développement et vérification des compétences »). Il sert à évaluer les contrôles de compétences de l'entreprise et des cours interentreprises ainsi que le développement professionnel de la personne en formation.

Domaine de qualification « pratique professionnelle »

Le domaine de qualification est composé des éléments suivants :

- Contrôle de compétences de l'entreprise (CC entreprise)
- Contrôle de compétences des cours interentreprises (CC-CI)
- Entretien de qualification

Procédure de qualification

La procédure de qualification est réussie si la mention « réussie » est attribuée au domaine de qualification « pratique professionnelle » et si la note scolaire finale est supérieure ou égale à 4 (cf. chap. « Développement et vérification des compétences »).



École professionnelle

Les compétences professionnelles transmises à l'école professionnelle sont contenues principalement dans les objectifs évaluateurs des domaines de compétences opérationnelles ci-après :

- Connaissance du contexte économique et social
- Maîtrise de la langue principale et des différentes formes de communication

Les objectifs évaluateurs sont traités dans les domaines d'enseignement «langue principale» (LP), «information/communication/administration» (ICA) et «économie et société» (E&S). Le domaine de qualification «formation scolaire» comprend un examen final écrit d'une durée de 60 min pour ces branches. Avec le «travail interdisciplinaire avec encadrement», les personnes en formation ont la possibilité de planifier, d'exécuter et d'évaluer un produit final.

Travailler dans l'environnement d'apprentissage numérique Konvink

En complément du dossier de formation et des prestations (DFP) et des cours interentreprises (CI), les apprentis disposent avec Konvink d'un environnement d'apprentissage attrayant. Konvink leur permet de travailler sur le développement de leurs compétences de manière individuelle, où et quand ils le souhaitent. En outre, les instruments sur Konvink fournissent la base pour les documents que les apprentis doivent remettre dans le cadre de la procédure de qualification. Les instruments de mise en œuvre ci-après sont disponibles sur Konvink :

Unités d'apprentissage

Les apprentis traitent au total quatre unités d'apprentissage sur Konvink. Une unité d'apprentissage englobe des contenus à lire, des unités de formation, des applications et d'autres éléments didactiques. Sur la base de ces unités d'apprentissage, les apprentis acquièrent des connaissances fondamentales, qu'ils peuvent appliquer au quotidien dans leur travail. En outre, ils créent la base pour l'enseignement dans les CI.

Les unités d'apprentissage ci-après sont disponibles :

- Communiquer avec respect
- Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours
- Développer sa propre technique de travail
- Travailler en équipe

Mandats pratiques

Au cours de la formation, les apprentis traitent trois mandats pratiques, le premier servant d'entraînement. Les mandats pratiques sont des tâches dans lesquelles il est possible de relier des contenus d'apprentissage à des situations pratiques de l'entreprise. Les apprentis mettent en œuvre les mandats pratiques sous la forme de présentations d'œuvre sur Konvink. La structure des mandats pratiques tient compte des besoins spécifiques des apprentis de la formation professionnelle initiale de deux ans et permet une mise en œuvre individuelle.

Présentations d'œuvre

Les apprentis présentent la mise en œuvre de leurs mandats pratiques sur Konvink sous la forme de présentations d'œuvre avec des documents supplémentaires, des photos, des vidéos et d'autres éléments. L'accent est mis sur les enseignements qu'ils tirent de leurs propres expériences. Les apprentis sont encadrés pendant le CI pour soumettre leur projet d'œuvre à leur formateur en entreprise en ce qui concerne le respect des dispositions de leur entreprise en matière de protection des données. Cette vérification sur invi-



tation des apprentis est possible aussi même si le formateur en entreprise n'a pas de login personnel à Konvink.

Diagramme de compétences

Le diagramme de compétences englobe tous les objectifs évaluateurs de l'entreprise selon le plan de formation. Pendant la formation, les apprentis traitent plusieurs fois tout le diagramme de compétences sur la base de questions spécifiques portant sur la mise en œuvre dans l'entreprise. Chaque fois qu'ils ont traité le diagramme de compétences, les apprentis peuvent dresser un bilan de leurs forces et de leurs faiblesses. Une évaluation externe par les formateurs en entreprise a lieu en même temps que cette auto-évaluation ou à l'issue de celle-ci. Une évaluation externe sur invitation des apprentis est possible aussi même si le formateur en entreprise n'a pas de login personnel à Konvink. Le diagramme de compétences constitue la base des entretiens de bilan et sert également au contrôle de la formation en tant qu'instrument de mise en œuvre central.

E-Portfolio

À la fin de la formation, les apprentis élaborent un E-Portfolio en tant que base pour l'évaluation des objectifs évaluateurs des cours interentreprises. L'E-Portfolio est constitué d'une œuvre que les apprentis élaborent sur Konvink. Sur la base du diagramme de compétences, les apprentis établissent en outre un profil de compétences personnel, qu'ils présentent pendant le CI 5 dans le cadre du « contrôle de compétences des CI » (cf. chap. « Développement et vérification des compétences »).

Autorisation d'accès et enregistrement à Konvink

Au début de la formation, les apprentis et leurs formateurs en entreprise reçoivent un accès à l'environnement d'apprentissage numérique Konvink. L'enregistrement a lieu par le biais de la commission des cours de la CIFIC Suisse sur place. Les données saisies servent exclusivement à la création d'un compte personnel Konvink dans le respect des dispositions suisses et européennes en matière de protection des données. Le login personnel pour Konvink est transmis avant le 1er jour de CI par courriel (support@konvink.ch) directement aux personnes concernées.