

## Assistant/e de bureau

- └ Formation initiale de deux ans avec attestation fédérale
- └ Développement ciblé des compétences

CIFC Suisse  
[www.cifc.ch](http://www.cifc.ch) > Assistant/e de bureau

## Documents de base (1)

### Loi sur la formation professionnelle du 13 décembre 2002

- └ La formation professionnelle initiale de deux ans permet d'acquérir une attestation fédérale de formation professionnelle (AFP).
- └ Les offres tiennent compte des besoins individuels des personnes en formation.

### Ordonnance sur la formation professionnelle du 19 novembre 2003

- └ La formation initiale de deux ans transmet aux personnes en formation des qualifications professionnelles moins poussées.
- └ L'ordonnance sur la formation tient compte de la possibilité d'un passage ultérieur à une formation initiale avec CFC.
- └ La formation tient compte de la situation de chacune des personnes en formation en leur proposant une offre particulièrement différenciée et des méthodes didactiques appropriées.
- └ Si besoin est, l'autorité cantonale décide de fournir un encadrement individuel spécialisé à la personne en formation.

## Documents de base (2)

### Ordonnance sur la formation professionnelle initiale du 11 juillet 2007

- └ Dénomination et profil de la profession
- └ Objectifs et exigences
- └ Parts assumées par les différents lieux de formation
- └ Procédure de qualification

### Plan de formation du 11 juillet 2007

- └ Partie A: Compétences
- └ Partie B: Grille horaire
- └ Partie C: Procédure de qualification
- └ Partie D: Cours interentreprises
- └ Annexe: Liste des documents relatifs à la mise en œuvre

## Profil de la profession

- └ Les assistantes et assistants de bureau exécutent pour l'essentiel des tâches administratives simples et standardisées.
- └ Ils maîtrisent divers outils et instruments de bureautique liés aux technologies de la communication.
- └ Ils pensent et agissent en termes de prestations de services.
- └ Les assistantes et assistants de bureau travaillent dans des entreprises qui ont de nombreux travaux répétitifs à effectuer dans le domaine administratif.

## Compétences (1)

### Compétences professionnelles

- └ contact avec la clientèle
- └ élaboration 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

- └ méthodes de travail/gestion des sources d'information
- └ techniques de présentation
- └ définition d'objectifs et de priorités

## Compétences (2)

### Compétences sociales et personnelles

- └ identification et analyse de ses propres capacités
- └ capacité à communiquer
- └ capacité à gérer les conflits et les critiques
- └ souci de satisfaire la clientèle
- └ volonté d'apprendre
- └ motivation/goût du travail
- └ autonomie
- └ aptitude au travail en équipe/collaboration
- └ comportement économique et écologique
- └ civilité/présentation
- └ conscience professionnelle/respect des délais/exécution des tâches.

## Activités

- └ Les assistantes et assistants de bureau rédigent et mettent en forme des documents simples (lettres, procès-verbaux et notices à usage interne, tableaux, listes, etc.); en partie, ils utilisent à cet effet des modèles ou des formulaires.
- └ En comptabilité, ils effectuent des travaux de routine simples.
- └ Les assistantes et assistants de bureau utilisent les équipements techniques de bureau avec aisance et de manière appropriée et sont en mesure de résoudre les problèmes en cas de message d'erreur.
- └ Les assistantes et assistants de bureau sont en contact avec les clients. Suivant leur domaine d'activité, ils accueillent des invités pour les conduire auprès des personnes souhaitées.
- └ Ils sont responsables de certaines tâches relatives à la réception et à l'envoi du courrier, de la distribution de celui-ci ainsi que de la gestion du matériel de bureau. Ils classent les documents conformément aux directives internes.

## Formation

<b>Entreprise</b>	En moyenne, 3,5 jours par semaine pendant toute la durée de la formation
<b>Ecole professionnelle</b>	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 ou d'accompagnement donnant accès à l'apprentissage abrégé d'employée de commerce/employé de commerce, profil B (formation de base) avec certificat fédéral de capacité
<b>Cours interentreprises</b>	5 jours, répartis sur les deux années de formation

## Plan de formation

- └ La formation favorise l'entrée dans la profession et apprend aux futurs assistants de bureau à exécuter des tâches commerciales simples recouvrant plusieurs branches.
- └ L'ordonnance sur la formation et le plan de formation garantissent une formation centrée sur la pratique et orientée vers le marché, qui répond aux besoins de l'économie et des groupes cibles.
- └ Un des objectifs visés est d'encourager les trois lieux de formation à coopérer dans le cadre de la promotion et de l'accompagnement des apprentis.
- └ Le plan de formation comprend 63 objectifs évaluateurs simples dont 32 font partie du domaine de qualification «Pratique professionnelle». Parmi ces derniers, 14 sont mis en œuvre au sein de l'entreprise formatrice tandis que l'école professionnelle et les cours interentreprises se chargent des objectifs évaluateurs restants.

## Cours interentreprises

- └ 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.
- └ Lors des cours interentreprises, les personnes en formation sont mises au courant du bon usage du dossier de formation et du diagramme des compétences.
- └ La personne en formation constitue un dossier de formation dans lequel elle inscrit au fur et à mesure les travaux importants accomplis ainsi que les compétences et l'expérience acquises au sein des différents lieux de formation.

## Diagramme de compétences

- └ Le diagramme de compétences réparti en trois niveaux les objectifs évaluateurs à atteindre en entreprise et dans le cadre des cours interentreprises.
- └ Les niveaux témoignent du développement des aptitudes et de l'autonomie des personnes en formation et leur permettent de se rendre compte de leurs forces, de leurs faiblesses et de leurs possibilités d'évolution. Les personnes en formation disposent ainsi d'une preuve tangible de leurs progrès d'apprentissage et sont renforcées dans leur confiance en elles-mêmes et dans leur identité professionnelle.
- └ Pour les entreprises formatrices, le diagramme de compétences constitue un instrument de planification et de structuration de la formation simple à utiliser.

## Procédure de qualification

<b>Pratique professionnelle</b>	Entretien de qualification d'une durée de 30 minutes sur la base du diagramme de compétences
<b>Travail interdisciplinaire avec encadrement</b>	Basé sur les objectifs évaluateurs scolaires des branches «information/communication/administration», «économie et société» et «langue principale»
<b>Formation scolaire</b>	Examen final écrit dans les branches: «information/communication/administration», «économie et société» et «langue principale»