

Assistant/e de bureau avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)

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.

Groupe cible

Les personnes dont les aptitudes sont essentiellement pratiques et qui souhaitent embrasser une profession commerciale. 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, aimer le travail à l'ordinateur, bonnes connaissances orales et écrites dans la langue principale (français), travail soigné, sens des chiffres, ouverture d'esprit et amabilité.

Formation

La formation professionnelle de base dure 2 ans et se répartit comme suit:

Entreprise	En moyenne, 3,5 jours par semaine pendant toute la durée de la formation
Ecole professionnelle	820 leçons, réparties sur 2 jours par semaine au cours du premier semestre et sur 1 jour par semaine au cours des semestres suivants
Cours interentreprises	5 jours, répartis sur les deux années de formation

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. Les cours interentreprises transmettent des capacités fondamentales et déchargent ainsi les entreprises formatrices. 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. L'encadrement individuel spécialisé dépasse le cadre de la profession et du lieu de formation et peut, si nécessaire, être organisé par les cantons.

Compétences

La formation apprend aux futurs assistants de bureau à exécuter des activités générales commerciales recouvrant plusieurs branches. Elle se fonde sur le plan de formation comprenant 63 objectifs évaluateurs simples qui portent sur les compétences professionnelles.

32 objectifs évaluateurs font partie du domaine de qualification «Pratique professionnelle» (page 3); 14 d'entre eux sont mis en œuvre au sein de l'entreprise de formation tandis que l'école professionnelle et les cours interentreprises se chargent de ceux restants (voir exemples en annexe).

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 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. Ils leur présentent les produits et les prestations de service de l'entreprise. Dans le cadre d'entretiens avec les clients, ils notent leurs désirs avant de les diriger vers les personnes compétentes. 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.

Dossier de formation et dossier des prestations

Un diagramme de compétences a été développé pour mesurer le comportement des personnes en formation ainsi que leurs prestations fournies en entreprise et dans le cadre des cours interentreprises. Il fait partie intégrante de la documentation d'apprentissage. Les objectifs évaluateurs à atteindre en entreprise et dans le cadre des cours interentreprises sont répartis en trois niveaux. Ceux-ci 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. Le diagramme de compétences tient compte de la situation et des spécificités de l'entreprise formatrice pour laquelle il constitue un instrument de planification et de structuration de la formation simple à utiliser (explications en annexe).

Procédure de qualification

Pratique professionnelle	Entretien de qualification d'une durée de 30 minutes. Cet entretien porte, d'une part, sur les contrôles de compétence réalisés par l'entreprise formatrice et dans le cadre des cours interentreprises et, d'autre part, sur le développement professionnel de la personne en formation qui en découle.
Travail interdisciplinaire avec encadrement	La personne en formation rédige un travail en se basant sur les objectifs évaluateurs scolaires des branches «information/communication/administration», «économie et société» et «langue principale»;
Formation scolaire	Examen final écrit d'une durée de 60 minutes dans les branches «information/communication/administration», «économie et société» et «langue principale».

Organisations responsables

La CIFIC Suisse (Communauté d'intérêt Formation commerciale de base) est l'organisation compétente du monde du travail.

La mise en œuvre des cours interentreprises revient aux instances qui, au sein de la branche de formation et d'examen «services et administration», sont responsables de la formation destinée aux employées et employés de commerce avec certificat fédéral de capacité.

Documents et liens

- | | |
|---|--|
| www.bbt.admin.ch
> Formation professionnelle | – Loi sur la formation professionnelle (LFP) du 13.12.2002
– Ordonnance sur la formation professionnelle (OFP) du 19.11.2003 |
| www.cific.ch
> Assistant/e de bureau | – Ordonnance sur la formation du 11.07.2007
– Plan de formation du 11.07.2007
– Diagramme de compétences
– Règlement d'organisation des cours interentreprises |
| Printemps 2008
www.cific.ch
> Assistant/e de bureau | – Documentation d'apprentissage pour la formation interentreprises
– Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification
– Programme des cours interentreprises |

Renseignements et conseils

- | | |
|--|---|
| – Orientation professionnelle | Le portail suisse de l'orientation scolaire et professionnelle:
www.berufsberatung.ch |
| – Recherche d'un emploi | www.berufsberatung.ch > choix professionnel |
| – Ecoles
– Encadrement individuel spécialisé
– Formation en entreprise, autorisation de former des apprentis | Offices cantonaux de la formation professionnelle
Adresses: www.csfp.ch |
| – Questions générales | CIFIC Suisse
Schwanengasse 9
Case postale 6853
3001 Berne
031 398 26 10
www.cific.ch
info@cific.ch |
| – Cours interentreprises | www.cific.ch
> Organisations cantonales > Commissions des cours |

Annexe

Explications relatives au plan de formation et à l'utilisation du diagramme de compétences.

Annexe: Assistant/e de bureau avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) – Explications relatives au plan de formation et à l’utilisation du diagramme de compétences

La liste des objectifs évaluateurs indique quel lieu de formation est responsable de la transmission desdits objectifs:

- **Exemple 2.1.1:** Dans la branche «information/communication/administration» (ICA), c’est l’école professionnelle qui se charge de la transmission des bases théoriques relatives à l’objectif évaluateur en question. L’entreprise formatrice permet d’appliquer les connaissances acquises dans ce domaine.
- **Exemple 3.1.1:** Les objectifs évaluateurs sont transmis dans le cadre des cours interentreprises, ce qui permet de soulager les entreprises formatrices.
- **Exemple 3.1.3:** Cet objectif évaluateur est de la compétence de l’entreprise formatrice.

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l’acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l’acquisition des compétences méthodologiques
Elaborer de manière autonome des documents agréables à l’œil	<p>2.1.1 J’élabore et je mets en page de manière autonome des documents simples, de manière à ce que leurs destinataires les trouvent attrayants. La mise en page de ces documents comprend:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) le formatage (disposition du texte, paragraphes, etc.) b) les illustrations et les graphiques. <p>A cette fin, j’utilise les programmes informatiques courants.</p>	x		ICA	C 5	Capacité à communiquer Autonomie	Méthodes de travail / gestion des sources d’information Techniques de présentation
Décrire les processus de travail	<p>3.1.1 Je décris, selon un suivi logique et correct, des processus de travail assez simples au sein de mon entreprise, tels que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le déroulement d’un mandat • les opérations de paiement <p>en utilisant des ordigrammes ou d’autres formes de présentation appropriées.</p>		x		C 3	Volonté d’apprendre	Méthodes de travail / gestion des sources d’information
Rassembler et/ou mettre à disposition de la documentation	<p>3.1.3 A l’aide de listes de contrôle spécifiques, je suis capable de rassembler et/ou de mettre à disposition de manière autonome de la documentation (p. ex. pour des conférences, des équipes de travail, des entretiens avec des clients, des envois, des porte-prospectus, etc.).</p>	x			C 3	Autonomie Conscience professionnelle / respect des délais / exécution des tâches	Méthodes de travail / gestion des sources d’information Définition d’objectifs et de priorités

Diagramme de compétences, partie 1: compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises

Cette partie du diagramme de compétences fait partie intégrante du domaine de qualification «Pratique professionnelle». Chaque objectif évaluateur à acquérir en entreprise ou dans le cadre des cours interentreprises est divisé en trois niveaux de profil hiérarchisés: ainsi, les conditions du niveau 1 doivent être remplies pour accéder au niveau 2. Ce dernier niveau correspond à l'objectif évaluateur décrit dans le plan de formation. Si une personne en formation atteint le niveau 3 d'un objectif évaluateur, cela signifie qu'elle dispose de connaissances supérieures à la moyenne dans ce domaine particulier.

Le diagramme de compétences comporte trente-deux objectifs évaluateurs. Vingt-neuf d'entre eux (désignés en bleu) sont traités au sein de l'entreprise et trois (désignés en jaune) dans le cadre des cours interentreprises. Durant la formation, chaque objectif évaluateur fait l'objet au minimum d'une évaluation par le formateur ou par l'animateur des cours CIE. Pour l'amélioration du diagramme de compétences par exemple, il est possible de procéder à un plus grand nombre d'évaluations.

- **Exemples 2.1.1 et 3.1.3:** l'évaluation est effectuée au sein de l'entreprise.
- **Exemple 3.1.1:** l'évaluation est effectuée dans le cadre des cours interentreprises.

Le diagramme de compétences fait partie intégrante de la documentation d'apprentissage. Celle-ci comprend une introduction indiquant aux personnes en formation et aux formateurs et formatrices comment utiliser le diagramme de compétences.

Objectif évaluateur	Niveau 1	Atteint	Niveau 2	Atteint	Niveau 3	Atteint
2.1.1 Elaborer de manière autonome des documents agréables à l'œil	A l'aide de modèles (p. ex. lettres-types, formulaires, notes), de mon entreprise, je suis capable d'établir de manière autonome des documents simples. A cet effet, j'utilise les programmes informatiques courants et les formatages de texte les plus usuels.	<input type="checkbox"/>	J'établis et je mets en page des documents simples de manière autonome de sorte que les destinataires les trouvent attrayants. La mise en page de ces documents comprend: a) le formatage (disposition du texte, paragraphes, etc.) b) les illustrations et les graphiques.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je suis capable, sur la base de mots-clés, de rédiger de manière autonome des documents plus exigeants (p. ex. des rapports, des présentations et des notes internes), en composant en grande partie moi-même le texte.	<input type="checkbox"/>
3.1.1 Décrire les processus de travail CIE	Je suis capable d'exprimer avec mes propres termes des processus de travail simples (comportant 6 étapes au minimum).	<input type="checkbox"/> CIE	Je peux décrire de manière autonome des processus de travail assez simples selon un suivi logique et correct. Ce faisant, je porte mon attention à une présentation claire sous forme de vue d'ensemble. A cet effet, j'utilise p.ex. des ordinogrammes ou d'autres formes de présentation appropriées.	<input type="checkbox"/> CIE	En plus du niveau 2, je peux aussi décrire des processus de travail impliquant des décisions.	<input type="checkbox"/> CIE
3.1.3 Rassembler et/ou mettre à disposition de la documentation	A l'aide d'un modèle, je sais rassembler et/ou mettre à disposition de la documentation (p. ex. pour des conférences, des équipes de travail, des entretiens avec des clients, des envois, des porte-prospectus).	<input type="checkbox"/>	A l'aide de listes de contrôle spécifiques, je suis capable de rassembler ou de préparer de manière autonome de la documentation.	<input type="checkbox"/>	Je suis capable de rassembler ou de préparer de manière autonome de la documentation standard pour certains groupes de travail, et/ou d'organiser ou de fournir des instructions à cet effet.	<input type="checkbox"/>

Diagramme de compétences, partie 2: compétences méthodologiques, sociales et personnelles

Parallèlement à l'évaluation des objectifs évaluateurs de la partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises», les 14 compétences méthodologiques, sociales et personnelles des personnes en formation sont examinées à l'aide de l'échelle de quatre niveaux. Afin de favoriser le développement de ces compétences, il est recommandé d'évaluer celles-ci plusieurs fois au cours de la formation.

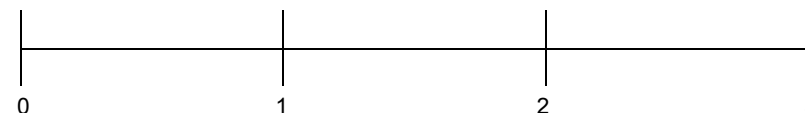
Le formateur professionnel discute l'évaluation des compétences méthodologiques, sociales et personnelles avec la personne en formation. Afin de favoriser de manière ciblée le développement de la personne en formation, ses points forts et ses possibilités de développement sont consignés dans la rubrique «Remarques». Le formateur professionnel donne aux personnes en formation des recommandations concrètes et réalisables qui leur permettront d'améliorer leurs compétences. Lors de la prochaine évaluation, le formateur professionnel vérifie dans quelle mesure ces recommandations ont été mises en œuvre.

Cette partie ne s'inscrit pas dans la procédure de qualification «Pratique professionnelle». Elle vise notamment à développer la personnalité de l'assistant de bureau. Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles importantes pour la profession sont évaluées indépendamment des compétences professionnelles à l'aide d'une échelle de quatre niveaux. Elles donnent des informations sur le comportement des personnes en formation.

Compétences méthodologiques

Méthodes de travail / gestion des sources d'information

J'applique à chaque situation de travail la technique de travail appropriée. Lors du traitement d'information, je veille à choisir, évaluer et utiliser celles-ci de manière judicieuse.

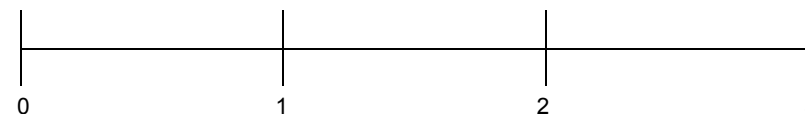


Remarques sur les points forts et le potentiel de développement

Compétences sociales et personnelles

Conscience professionnelle / respect des délais / exécutions des tâches

Je connais les directives, les délais et les prescriptions. J'exécute les tâches qui me sont confiées dans le respect de la qualité exigée.



Remarques sur les points forts et le potentiel de développement
