

## **Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification**

(état le 1<sup>er</sup> août 2019)

Assistante de bureau AFP / Assistant de bureau AFP

Büroassistentin EBA / Büroassistent EBA

Assistente d'ufficio CFP

N° de profession            68103

Soumises pour prise de position à la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité de la formation d'assistant-e de bureau AFP le 15 mai 2018.

Édictées par la CIFIC Communauté d'intérêts Formation commerciale initiale Suisse (CIFIC Suisse) le 12 juin 2018.

Disponibles à l'adresse suivante : [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch)

## Table des matières

<b>1. Domaine de qualification « Pratique professionnelle »</b> .....	<b>3</b>
1.1 Contrôle de compétences de l'entreprise .....	3
1.2 Contrôle de compétences des cours interentreprises.....	4
1.3 Entretien de qualification.....	5
1.4 Conditions de réussite au domaine de qualification « Pratique professionnelle ».....	5
1.5 Examen de remplacement du domaine de qualification « Pratique professionnelle » .....	6
<b>2. Domaine de qualification « Travail interdisciplinaire avec encadrement »</b> .....	<b>7</b>
<b>3. Domaine de qualification « Formation scolaire »</b> .....	<b>8</b>
3.1 Examen final « Information / communication / administration » (ICA) .....	8
3.2 Examen final « Langue principale » (LP) .....	9
3.3 Examen final « Economie et société » (E&S) .....	9
3.4 Calcul de la note d'expérience et de la note scolaire finale .....	10
3.5 Répétitions .....	10
3.6 Cas particulier .....	10
<b>4. Entrée en vigueur</b> .....	<b>11</b>
<b>5. Annexe 1 : Recommandation de la commission Procédures de qualification CSFP/CSFO N° 30 « Calcul des notes en fonction de points »</b> .....	<b>12</b>

## **1. Domaine de qualification « Pratique professionnelle »**

### **Généralités**

Le domaine de qualification « Pratique professionnelle » est composé de trois parties : le « contrôle de compétences de l'entreprise », le « contrôle de compétences des cours interentreprises » et « l'entretien de qualification ».

### **1.1 Contrôle de compétences de l'entreprise**

Les compétences des apprentis dans l'entreprise sont évaluées par le biais du diagramme de compétences. Le diagramme de compétences englobe tous les objectifs évaluateurs de l'entreprise selon le plan de formation ; il est disponible sur l'environnement d'apprentissage numérique Konvink (cf. section « Travailler dans l'environnement d'apprentissage numérique Konvink » dans le chap. « Vue d'ensemble » du dossier de formation et des prestations d'assistant-e de bureau AFP). Dans le cas des objectifs évaluateurs qui sont traités aussi bien pendant les cours interentreprises (CI) que dans l'entreprise, l'introduction et la réflexion de la mise en œuvre ont lieu dans les CI et l'évaluation finale dans l'entreprise.

### **Moment et forme**

Dans l'optique de l'évaluation périodique des compétences dans l'entreprise, les apprentis et les formateurs procèdent respectivement à une auto-évaluation et à une évaluation externe du diagramme de compétences sur Konvink au moins une fois par semestre. Cette évaluation sert de base aux entretiens de bilan. Les éventuels accords et mesures visant à améliorer les compétences sont définis lors de l'entretien et consignés sous forme appropriée.

À la fin de la formation, les formateurs établissent le « contrôle de compétences de l'entreprise ». À cet effet, ils disposent sur Konvink d'une version finale du diagramme de compétences (guide, instrument d'évaluation compris) sous la forme d'un fichier Excel.

Le chap. « Développement et vérification des compétences » du dossier de formation et des prestations (DFP) d'assistant-e de bureau AFP contient des explications sur le déroulement de l'évaluation périodique et sur celui de l'évaluation finale. Les formateurs remettent le « contrôle de compétences de l'entreprise » (formulaire Excel) à la commission des cours conformément aux directives et dans les délais impartis.

### **Évaluation**

Le « contrôle de compétences de l'entreprise » est effectué par le biais de l'évaluation finale du diagramme de compétences (formulaire Excel). Des questions directrices prédéfinies sont évaluées sur la base d'une échelle à quatre niveaux allant de 0 à 3 points. À chaque question directrice sont associés des critères obligatoires, qui doivent être remplis pour obtenir au moins 2 points. En plus des critères obligatoires, d'autres critères (critères optionnels) sont définis pour attester des compétences élargies, qui sont évaluées en conséquence.

L'évaluation des 38 questions directrices permet d'obtenir un maximum de 114 points. Le nombre de points obtenus est ensuite divisé par le facteur de conversion de 9,5 et pris en compte dans l'évaluation globale du domaine de qualification « Pratique professionnelle ».

Des instructions complètes, y compris les règles d'attribution des points, sont présentées dans le guide relatif au « contrôle de compétences de l'entreprise » (formulaire Excel) sur Konvink.

## **1.2 Contrôle de compétences des cours interentreprises**

Les cours interentreprises (CI) complètent la formation en entreprise et visent à présenter aux apprentis les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles les plus importantes et à les préparer à la formation en entreprise. Les apprentis et les responsables des CI trouveront sur Konvink tous les instruments dont ils ont besoin pour la mise en œuvre du « contrôle de compétences des cours interentreprises » (cf. section « Travailler dans l'environnement d'apprentissage numérique Konvink » dans le chap. « Vue d'ensemble » du dossier de formation et des prestations d'assistant-e de bureau AFP).

### **Moment et forme**

Au cours de la formation, les apprentis réalisent au total trois mandats pratiques, le premier servant d'entraînement. La mise en œuvre est présentée sous forme multimédia sur Konvink grâce à des présentations d'œuvre. Les apprentis renforcent ainsi l'acquisition de compétences et réfléchissent à leurs apprentissages.

Les apprentis élaborent leur E-portfolio entre le CI 4 et le CI 5. Le E-portfolio est constitué de la version finale de l'œuvre « Accueillir des clients » **OU** « Mener des conversations téléphoniques » ainsi que du profil de compétences personnel. Le profil de compétences personnel est une représentation graphique des forces des apprentis, basée sur leur auto-évaluation du diagramme de compétences. Les apprentis remettent le E-portfolio (formulaire Excel) à la commission des cours conformément aux directives et dans les délais impartis.

### **Évaluation**

Les responsables des CI élaborent le « contrôle de compétences des CI » sur la base de leur évaluation du E-portfolio et de la présentation du profil de compétences, qui a lieu pendant le CI 5. Ils disposent à cet effet d'un instrument d'évaluation (guide et critères d'évaluation) sur Konvink.

L'évaluation a lieu sur la base de quatre critères d'évaluation prédéfinis à l'aide d'une échelle à quatre niveaux allant de 0 à 3 points avec un nombre maximum de 12 points. Le nombre de points obtenus est pris en compte dans l'évaluation globale du domaine de qualification « Pratique professionnelle ».

### **1.3 Entretien de qualification**

Un entretien de qualification est organisé dans le cadre de la procédure de qualification ordinaire. Il sert à évaluer les contrôles de compétences de l'entreprise et des CI ainsi que le développement professionnel de l'apprenti.

#### **Moment et forme**

Les apprentis élaborent leur E-portfolio entre le CI 4 et le CI 5 (cf. chap. 1.2) et le remettent, avec leur auto-évaluation du diagramme de compétences, à la commission des cours conformément aux directives et dans les délais impartis. Sur la base des documents soumis, les experts aux examens se préparent individuellement à l'entretien de qualification. Ce dernier a lieu à la fin de la deuxième année de formation sous la forme d'un entretien structuré et dure 30 minutes au total.

#### **Évaluation**

Un instrument d'évaluation (guide et critères d'évaluation) est mis à la disposition des experts aux examens sur Konvink pour l'évaluation de l'entretien de qualification. L'évaluation a lieu sur la base de quatre critères d'évaluation prédéfinis à l'aide d'une échelle à quatre niveaux allant de 0 à 3 points avec un nombre maximum de 12 points. Le nombre de points obtenus est pris en compte dans l'évaluation globale du domaine de qualification « Pratique professionnelle ».

### **1.4 Conditions de réussite au domaine de qualification « Pratique professionnelle »**

Les trois parties « contrôle de compétences de l'entreprise », « contrôle de compétences des CI » et « entretien de qualification » sont pondérées chacune à un tiers. Il est possible d'atteindre 36 points au total. Le domaine de qualification « Pratique professionnelle » est « réussi » si l'apprenti obtient au moins 20 points.

Même si le domaine de qualification n'est pas réussi, les apprentis ont le droit à une version finale de leur diagramme de compétences (formulaire Excel). Ce dernier sert, avec le E-portfolio personnel, de preuve de l'expérience professionnelle et peut être annexé au dossier de candidature personnel.

## **1.5 Examen de remplacement du domaine de qualification « Pratique professionnelle »**

Un examen de remplacement oral est organisé pour les personnes qui répètent la procédure de qualification sans avoir prolongé la formation en entreprise conformément à l'art. 22 « Répétitions », al. 4, et pour les adultes conformément à l'art. 23 « Cas particulier » de l'ordonnance sur la formation (orfo). Au lieu des contrôles de compétences de l'entreprise et des CI, le développement professionnel et l'aptitude des candidats à exercer la profession d'assistant-e de bureau AFP sont vérifiés sur la base de l'auto-évaluation du diagramme de compétences et des trois œuvres.

### **Moment et forme**

L'examen de remplacement oral pour les personnes qui répètent la procédure de qualification (conformément à l'art. 22, al. 4, orfo) ainsi que pour les adultes (conformément à l'art. 23 orfo) peut avoir lieu au plus tôt lors de la première procédure de qualification ordinaire (conformément à l'art. 26a, al. 3, orfo). L'examen de remplacement oral a lieu dans le cadre des procédures de qualification ordinaires sous la forme d'un entretien structuré d'une durée de 45 minutes.

Dans la perspective de l'examen de remplacement oral, les candidats réalisent au total trois mandats pratiques sous forme d'œuvres. Ils traitent également le diagramme de compétences dans son intégralité et établissent un profil de compétences personnel. Les candidats soumettent les documents suivants aux commissions des cours de la CIFIC Suisse conformément aux directives et dans les délais impartis :

- rapport sur l'expérience professionnelle ;
- auto-évaluation du diagramme des compétences ;
- œuvres terminées « Mon entreprise », « Accueillir des clients » et « Mener des conversations téléphoniques.

### **Évaluation**

Un instrument d'évaluation est mis à la disposition des experts aux examens sur Konvink pour l'évaluation des candidats. L'évaluation a lieu sur la base de critères d'évaluation prédéfinis à l'aide d'une échelle à quatre niveaux allant de 0 à 3 points avec un nombre maximum de 18 points. Le domaine de qualification « Pratique professionnelle » est « réussi » si le candidat obtient au moins 10 points à l'examen de remplacement oral.

## **2. Domaine de qualification « Travail interdisciplinaire avec encadrement »**

### **Généralités**

Le travail interdisciplinaire avec encadrement (TIE) permet l'évaluation coordonnée des trois domaines de formation Information/communication/administration (ICA), Economie et société (E&S) et Langue principale (LP). L'objectif du TIE est de permettre aux personnes en formation de planifier, d'exécuter et d'évaluer un travail complet. La coordination, l'encadrement et l'évaluation du TIE sont pris en charge par l'enseignant ou l'enseignante ICA en collaboration avec les enseignantes et enseignants E&S et LP.

### **Moment, forme et étendue**

Le TIE est réalisé, soit individuellement, soit en groupe (3 personnes au maximum) au cours de la deuxième année de formation et comprend, outre le travail écrit, une prestation orale. S'il s'agit d'un travail individuel, il comprendra entre 2000 et 3000 mots. S'il s'agit d'un travail de groupe, le nombre de mots sera augmenté en conséquence. La grille horaire selon la partie B du plan de formation prévoit 20 périodes d'enseignement pour la réalisation du TIE en deuxième année. Ces leçons sont mises à la disposition des apprentis pour l'élaboration de leur TIE. Le reste du temps, le TIE est effectué sous forme de devoirs à la maison. Les périodes sont indiquées dans l'horaire, de préférence au 3<sup>e</sup> semestre. Les détails sont réglés dans un concept propre à l'école pour la mise en œuvre du TIE.

### **Choix du thème, structure et moyens auxiliaires**

Les trois domaines de formation font l'objet du travail interdisciplinaire. L'école professionnelle compétente fixe les modalités concernant les éléments ci-dessous :

- choix du thème et objectifs ;
- contenu, structure et forme du travail ;
- utilisation et indication des sources ;
- critères d'évaluation ;
- moyens auxiliaires autorisés.

### **Évaluation**

L'évaluation du processus d'élaboration, du produit et de la prestation orale s'effectue pendant 30 minutes au maximum (art. 20, al. 2, let. b, orfo<sup>1</sup>).

La répartition des points doit être indiquée clairement pour chacun des devoirs. La partie orale est pondérée à 40 %. Une pondération appropriée sera attribuée au domaine de formation ICA. La note du domaine de qualification « Travail interdisciplinaire avec encadrement » est calculée conformément à la recommandation de la commission Procédures de qualification CSFP/CSFO N° 30 « Calcul des notes en fonction de points » (état : mai 2010, cf. annexe 1) et arrondie à une demi-note<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Révision orfo et adaptation PlanFor du 5 mai 2010

<sup>2</sup> Version du 15 octobre 2015, en vigueur depuis le 16 octobre 2015

### **3. Domaine de qualification « Formation scolaire »**

#### **Généralités**

Dans le domaine de qualification « Formation scolaire », les objectifs évaluateurs sont examinés lors des examens finaux centralisés dans les domaines de formation « Information / communication / administration », « Langue principale » et « Economie et société ».

#### **3.1 Examen final « Information / communication / administration » (ICA)**

##### **Moment, forme et durée**

L'examen final ICA a lieu à la fin de la deuxième année de formation. Il s'agit d'un examen écrit individuel dont la durée est de 60 minutes. Les autorités cantonales doivent informer les candidates et candidats à temps sur la forme, le moment, la durée, le déroulement et le contenu de l'examen ainsi que sur les moyens auxiliaires autorisés.

##### **Contenu**

L'examen porte sur les objectifs évaluateurs et les compétences professionnelles y afférentes, figurant aux chapitres 2 « Elaboration de documents », 4 « Planification des délais » et 6 « Traitement des informations » du plan de formation (partie A).

Les questions et devoirs d'examen doivent se référer aux niveaux de taxonomie figurant dans la partie A du plan de formation. L'examen est composé de plusieurs devoirs partiels, indépendants l'un de l'autre et qui se fondent sur les chapitres susmentionnés.

##### **Évaluation**

La répartition des points doit être indiquée clairement pour chacun des devoirs. Les points sont convertis en note de position (notes entières ou demi-notes) conformément à la recommandation de la commission Procédures de qualification CSFP/CSFO N° 30 « Calcul des notes en fonction de points » (état : mai 2010, cf. annexe 1).



### **3.2 Examen final « Langue principale » (LP)**

#### **Moment, forme et durée**

L'examen final LP a lieu à la fin de la deuxième année de formation. Il s'agit d'un examen écrit individuel dont la durée est de 60 minutes. Les autorités cantonales doivent informer les candidates et candidats à temps sur la forme, le moment, la durée, le déroulement et le contenu de l'examen ainsi que sur les moyens auxiliaires autorisés.

#### **Contenu**

L'examen porte sur les objectifs évaluateurs et les compétences professionnelles y afférentes, figurant aux chapitres 2 « Elaboration de documents » et 8 « Maîtrise de la langue et de la communication » du plan de formation (partie A).

Les questions et devoirs d'examen doivent se référer aux niveaux de taxonomie figurant dans la partie A du plan de formation. L'examen est composé de plusieurs devoirs partiels, indépendants l'un de l'autre et qui se fondent sur les chapitres susmentionnés.

#### **Évaluation**

La répartition des points doit être indiquée clairement pour chacun des devoirs. Les points sont convertis en note de position (notes entières ou demi-notes) conformément à la recommandation de la commission Procédures de qualification CSFP/CSFO N° 30 « Calcul des notes en fonction de points » (état : mai 2010, cf. annexe 1).

### **3.3 Examen final « Economie et société » (E&S)**

#### **Moment, forme et durée**

L'examen final E&S a lieu à la fin de la deuxième année de formation. Il s'agit d'un examen écrit individuel dont la durée est de 60 minutes. Les autorités cantonales doivent informer les candidats à temps sur la forme, le moment, la durée, le déroulement et le contenu de l'examen ainsi que sur les moyens auxiliaires autorisés.

#### **Contenu**

L'examen porte sur les objectifs évaluateurs et les compétences professionnelles y afférentes, figurant aux chapitres 3 « Activités dans le cadre de processus de travail » et 7 « Connaissance du contexte économique et social » du plan de formation (partie A).

Les questions et devoirs d'examen doivent se référer aux niveaux de taxonomie figurant dans la partie A du plan de formation. L'examen est composé de plusieurs devoirs partiels, indépendants l'un de l'autre et qui se fondent sur les chapitres susmentionnés.

#### **Évaluation**

La répartition des points doit être indiquée clairement pour chacun des devoirs. Les points sont convertis en note de position (notes entières ou demi-notes) conformément à la recommandation de la commission Procédures de qualification CSFP/CSFO N° 30 « Calcul des notes en fonction de points » (état : mai 2010, cf. annexe 1).

### **3.4 Calcul de la note d'expérience et de la note scolaire finale**

La note d'expérience correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des quatre notes semestrielles de la formation scolaire selon les modalités suivantes : pour chaque semestre, une note est calculée avec un arrondi à une note entière ou à une demi-note. La note d'expérience est calculée à partir de ces 4 notes semestrielles, avec un arrondi à une note entière ou à une demi-note.

La note scolaire finale correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes ci-après pondérées de la manière suivante :

- a) la note du « travail interdisciplinaire avec encadrement » (30 %) ;
- b) la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes de coefficient 1 obtenues dans le cadre des trois examens finaux écrits du domaine de qualification « formation scolaire » (30 %) ;
- c) la note d'expérience (40 %).

### **3.5 Répétitions**

Si la note scolaire finale est insuffisante et que la note du domaine de qualification « formation scolaire » est insuffisante, seules les disciplines où les prestations ont été insuffisantes doivent être répétées.

Pour les personnes qui répètent la procédure de qualification et qui ne suivent plus l'enseignement scolaire, l'ancienne note d'expérience est prise en compte. Pour les personnes qui suivent à nouveau l'enseignement scolaire pendant 2 semestres au minimum, seules les nouvelles notes sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience.

### **3.6 Cas particulier**

Pour les personnes qui ont suivi la formation préalable hors du cadre de la formation professionnelle initiale réglementée d'assistant-e de bureau AFP, les dispositions suivantes s'appliquent pour le domaine de qualification « Formation scolaire » :

- la note « formation scolaire » compte double et remplace la note d'expérience ;
- la note scolaire finale se compose de la note de coefficient 1 « Travail interdisciplinaire avec encadrement » et de la note de coefficient 2 résultant de la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes de coefficient 1 obtenues dans le cadre des trois examens finaux écrits du domaine de qualification « formation scolaire ».

#### **4. Entrée en vigueur**

Les présentes dispositions d'exécution entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Berne, le 12 juin 2018

Communauté d'intérêts Formation commerciale initiale (CIFC Suisse)

Amalia Zurkirchen  
Présidente

Roland Hohl  
Secrétaire exécutif

5. Annexe 1 :

Recommandation de la commission Procédures de qualification CSFP/CSFO  
N° 30 « Calcul des notes en fonction de points »



Recommandation N° 30  
Etat: mai 2010

**CALCUL DES NOTES EN FONCTION DE POINTS**

(Décision de la commission CSFP/CSFO Procédures de qualification du 26 mai 2010)

Pour autant que l'évaluation d'une prestation fournie dans le cadre d'un domaine de qualification, d'une position ou d'une sous-position d'examen se fasse selon un système de points, la conversion des points obtenus en note doit se fonder sur la formule:

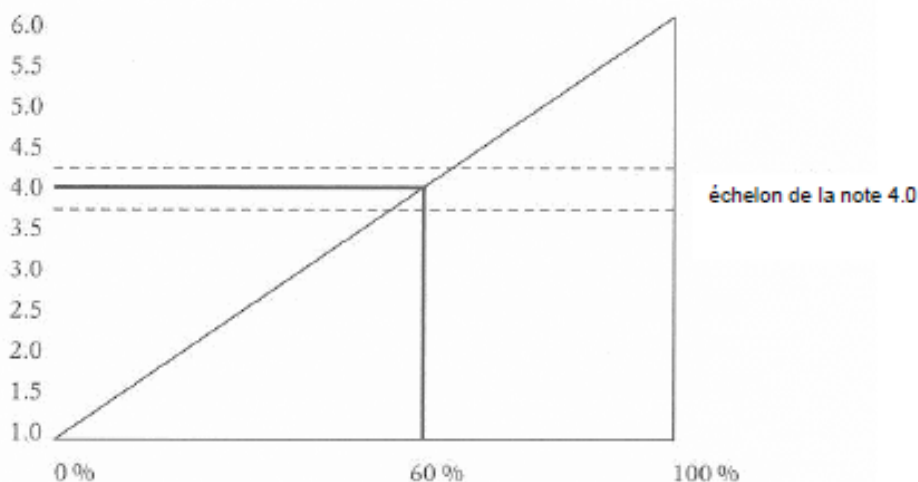
$$\text{Note} = \frac{\text{nombre effectif des points obtenus} \times 5}{\text{nombre maximum de points possible}} + 1$$

**Exemple:** nombre effectif des points obtenus = 18  
nombre maximum de points possible = 35

$$\text{Note} = \frac{18 \times 5}{35} + 1 = 3,57; \text{ note arrondie à } 3,5$$

L'utilisation de cette règle de conversion a pour conséquence que 60% de la prestation maximale possible correspondent à la moyenne mathématique de la note 4.0 (voir graphique ci-dessous):

**Note**





Dans la pratique, la note calculée doit être exprimée en une note entière ou une demi-note, ce qui requiert l'utilisation d'échelons de notes résultant des règles d'arrondi.

**Exemple:** (sur la base d'un maximum de 100 points maximum):

Points	Note calculée	Note arrondie
95 - 100	5,75 - 6,00	6,0
85 - 94	5,25 - 5,74	5,5
75 - 84	4,75 - 5,24	5,0
65 - 74	4,25 - 4,74	4,5
55 - 64	3,75 - 4,24	4,0
45 - 54	3,25 - 3,74	3,5
35 - 44	2,75 - 3,24	3,0
25 - 34	2,25 - 2,74	2,5
15 - 24	1,75 - 2,24	2,0
5 - 14	1,25 - 1,74	1,5
0 - 4	1,00 - 1,24	1,0

D'autres échelles demeurent réservées (exemple: dispositions générales d'exécution concernant les examens des employé-e-s de commerce).