

**Ordonnance du SEFRI¹
sur la formation professionnelle initiale
Assistante de bureau/Assistant de bureau avec attestation
fédérale de formation professionnelle (AFP)***

du 11 juillet 2007 (Etat le 1^{er} janvier 2013)

68103 **Assistante de bureau AFP/Assistant de bureau AFP
Büroassistentin EBA/Büroassistent EBA
Assistente d’ufficio CFP**

*Le Secrétariat d’Etat à la formation, à la recherche et à l’innovation (SEFRI),
vu l’art. 19 de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle
(LFPr)²,
vu l’art. 12 de l’ordonnance correspondante du 19 novembre 2003 (OFPr)³,
*arrête:**

Section 1 Objet et durée

Art. 1 Dénomination et profil de la profession

¹ La dénomination officielle de la profession est assistante de bureau AFP/assistant de bureau AFP.

² Les assistants de bureau AFP maîtrisent notamment les activités suivantes et se distinguent par les comportements ci-après:

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

Art. 2 Durée et début

¹ La formation professionnelle initiale dure 2 ans.

RO 2007 4683

¹ La désignation de l’unité administrative a été adaptée au 1^{er} janv. 2013 en application de l’art. 16 al. 3 de l’O du 17 nov. 2004 sur les publications officielles (RO 2004 4937).

* Les termes désignant des personnes s’appliquent également aux femmes et aux hommes.

² RS 412.10

³ RS 412.101

² Le début de la formation professionnelle initiale est coordonné avec la formation dispensée par l'école professionnelle fréquentée.

Section 2 Objectifs et exigences

Art. 3 Compétences

¹ Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale sont présentés en termes de compétences aux art. 4 à 6.

² Ils s'appliquent à tous les lieux de formation.

Art. 4 Compétences professionnelles

Les compétences professionnelles concernent les connaissances et les aptitudes relatives aux domaines suivants:

- a. contact avec la clientèle;
- b. élaboration de documents;
- c. activités dans le cadre de processus de travail;
- d. planification des délais;
- e. utilisation des équipements de bureau;
- f. traitement des informations;
- g. connaissance du contexte économique et social;
- h. maîtrise de la langue principale et des différentes formes de communication.

Art. 5 Compétences méthodologiques

Les compétences méthodologiques concernent les connaissances et les aptitudes relatives aux domaines suivants:

- a. méthodes de travail/gestion des sources d'information;
- b. techniques de présentation;
- c. définition d'objectifs et de priorités.

Art. 6 Compétences sociales et personnelles

Les compétences sociales et personnelles concernent les connaissances et les aptitudes relatives aux domaines suivants:

- a. identification et analyse de ses propres capacités;
- b. capacité à communiquer;
- c. capacité à gérer les conflits et les critiques;
- d. souci de satisfaire la clientèle;

- e. volonté d'apprendre;
- f. motivation/goût du travail;
- g. autonomie;
- h. aptitude au travail en équipe/collaboration;
- i. comportement économique et écologique;
- j. civilité/présentation;
- k. conscience professionnelle/respect des délais/exécution des tâches.

Section 3

Sécurité au travail, protection de la santé et protection de l'environnement

Art. 7

¹ Dès le début de la formation, les prestataires de la formation remettent et expliquent aux personnes en formation les directives et les recommandations en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement.

² Les directives et les recommandations précitées font partie intégrante de la formation dispensée dans tous les lieux de formation et elles sont prises en considération dans les procédures de qualification.

Section 4

Parts assumées par les différents lieux de formation et langue d'enseignement

Art. 8 Parts assumées par les différents lieux de formation

¹ La formation à la pratique professionnelle s'étend sur toute la durée de la formation professionnelle initiale, en moyenne à raison de 3 jours et demi par semaine.

² L'enseignement obligatoire dispensé à l'école professionnelle comprend 820 périodes d'enseignement. Parmi celles-ci, 100 périodes sont consacrées à l'enseignement du sport.

³ Les cours interentreprises comprennent au total 4 jours de cours au minimum et 6 au maximum, à raison de 8 heures de cours par jour.

Art. 9 Langue d'enseignement

¹ La langue d'enseignement est en règle générale la langue nationale du lieu d'implantation de l'école.

² Les cantons peuvent admettre d'autres langues d'enseignement.

Section 5 Plan de formation et culture générale

Art. 10 Plan de formation

¹ Un plan de formation, élaboré par l'organisation compétente du monde du travail et approuvé par le SEFRI, est disponible au moment de l'entrée en vigueur de la présente ordonnance.

² Le plan de formation détaille les compétences décrites aux art. 4 à 6 de la manière suivante:

- a. il justifie l'importance de ces compétences pour la formation professionnelle initiale;
- b. il détermine les comportements attendus sur le lieu de travail dans des situations données;
- c. il spécifie ces compétences sous la forme d'objectifs évaluateurs concrets;
- d. il établit un rapport direct entre ces compétences et les procédures de qualification et décrit les modalités de ces dernières.

³ En outre, le plan de formation fixe:

- a. la structure curriculaire de la formation professionnelle initiale;
- b. la répartition et l'organisation des cours interentreprises sur toute la durée de la formation initiale;
- c. les domaines de qualification énoncés dans le bulletin de notes selon l'art. 24, al. 3, et susceptibles de répétition au sens de l'art. 22;
- d. les directives et les recommandations en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement.

⁴ Le plan de formation est assorti de la liste des documents relatifs à la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale d'assistant de bureau AFP avec indication des titres, des dates et des organes de diffusion.

Art. 11 Culture générale

¹ L'enseignement de la culture générale est régi par les contenus et les objectifs de la culture générale définis dans l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale⁴.

² L'enseignement de la culture générale se base sur le profil spécifique à la profession d'assistant de bureau AFP en tenant compte des besoins et expériences requis pour cette profession; les contenus sont précisés dans le plan de formation.

⁴ RS 412.101.241

³ Les contenus de l'enseignement de la culture générale sont transmis dans les disciplines suivantes:

- a. économie et société;
- b. langue principale.

Section 6

Exigences posées aux prestataires de la formation initiale en entreprise

Art. 12 Exigences minimales posées aux formateurs

Les exigences minimales posées aux formateurs au sens de l'art. 44, al. 1, let. a et b, OFPr, sont remplies par:

- a. les employés de commerce titulaires d'un CFC et justifiant d'au moins 3 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation;
- b. les personnes de professions apparentées titulaires d'un CFC et justifiant des connaissances professionnelles requises propres aux assistants de bureau AFP et d'au moins 3 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation;
- c. les personnes titulaires d'un titre correspondant du niveau de la formation professionnelle supérieure (degré tertiaire);
- d. les personnes titulaires d'un diplôme correspondant d'une haute école (degré tertiaire) et justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation.

Art. 13 Nombre maximal de personnes en formation

¹ Une personne peut être formée dans une entreprise si:

- a. un formateur qualifié à cette fin est occupé à 100 %, ou
- b. deux formateurs qualifiés à cette fin sont occupés chacun au moins à 60 %.

² Lorsqu'une personne entre dans sa dernière année de formation professionnelle initiale, une seconde personne peut commencer sa formation.

³ Une autre personne peut être formée pour chaque professionnel occupé à 100 % ou pour chaque groupe de deux professionnels occupés chacun au moins à 60 % dans l'entreprise.

⁴ Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité ou d'une attestation fédérale de formation professionnelle dans le domaine de formation correspondant ou les titulaires d'une qualification équivalente.

⁵ Dans des cas particuliers, les autorités cantonales peuvent autoriser une entreprise ayant formé depuis plusieurs années des personnes avec grand succès à dépasser le nombre maximal de personnes en formation.

Section 7**Dossier de formation, dossier des prestations et coopération entre les lieux de formation****Art. 14** Formation transversale

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.

Art. 15 Entreprise formatrice

¹ Une fois par semestre, le formateur contrôle et signe le dossier de formation mentionné à l'art. 14. Il en discute avec la personne en formation au moins une fois par semestre.

² Le formateur consigne chaque semestre les prestations de la personne en formation dans le formulaire «Diagramme de compétences» sous la forme de contrôles de compétence.

³ Ces contrôles de compétence comportent trois niveaux. Le nombre de points qui peut être obtenu par objectif évaluateur et par niveau est défini dans le plan de formation.

⁴ L'évaluation au sens de l'al. 2 est prise en compte pour l'évaluation du domaine de qualification «pratique professionnelle» (art. 21, al. 1, let. a).

Art. 16 Formation scolaire et formation initiale en école

Les prestataires de la formation scolaire et ceux de la formation initiale en école documentent les prestations de la personne en formation dans les domaines enseignés et ils établissent un bulletin à son intention au terme de chaque semestre.

Art. 17 Cours interentreprises

¹ Les prestataires des cours interentreprises documentent les prestations de la personne en formation dans le formulaire «Diagramme de compétences» sous la forme de contrôles de compétence.

² Ces contrôles de compétence comportent trois niveaux. Le nombre de points qui peut être obtenu par objectif évaluateur et par niveau est défini dans le plan de formation.

³ L'évaluation au sens de l'al. 2 est prise en compte pour l'évaluation du domaine de qualification «pratique professionnelle» (art. 21, al. 1, let. a).

Art. 18 Coopération entre les lieux de formation en vue de l'intégration dans une formation CFC

¹ L'entreprise formatrice et l'école professionnelle donnent une appréciation commune à la fin de la première année de formation au plus tard. Pour ce faire, elles examinent les prestations en entreprise et à l'école de la personne en formation, afin de décider notamment de son intégration éventuelle dans la formation initiale préparant au CFC.

² L'évaluation par l'entreprise formatrice est basée sur les prestations attestées dans le formulaire «Diagramme de compétences».

³ L'évaluation par l'école professionnelle est basée sur les bulletins semestriels.

⁴ Si la personne en formation fournit les prestations exigées dans le cadre de la pratique professionnelle et à l'école, l'entreprise décide avec elle de la fréquentation de cours facultatifs dans les disciplines requises pour pouvoir éventuellement intégrer la formation initiale menant au CFC après avoir terminé avec succès celle sanctionnée par l'AFP. Les cantons veillent à proposer une offre dans ce domaine.

Section 8 Procédure de qualification

Art. 19 Admission à la procédure de qualification

¹ Est admise à la procédure de qualification la personne qui a suivi la formation professionnelle initiale:

- a. conformément à la présente ordonnance;
- b. dans une institution de formation autorisée par le canton, ou
- c. dans un autre cadre que celui d'une filière de formation réglementée et qui rend crédible son aptitude à satisfaire aux exigences de l'examen final.

² Deux ans au minimum de l'expérience professionnelle exigée à l'art. 32 OFPr pour l'admission à la procédure de qualification doivent avoir été effectués dans le domaine d'activité des assistants de bureau AFP.

Art. 20 Objet, étendue et organisation de la procédure de qualification

¹ La procédure de qualification vise à démontrer que les compétences décrites aux art. 4 à 6 ont été acquises.

² L'examen final porte sur les domaines de qualification ci-après selon les modalités suivantes:

- a. 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;

- b. travail interdisciplinaire avec encadrement. La personne en formation rédige un travail en se basant sur les objectifs évaluateurs scolaires des disciplines «information/communication/administration», «économie et société» et «langue principale», l'évaluation portant sur le processus d'élaboration, le produit final et la prestation orale d'une durée maximale de 30 minutes⁵;
- c. formation scolaire sous la forme d'un examen final écrit d'une durée de 60 minutes dans chacune des disciplines suivantes:
 - 1. information/communication/administration,
 - 2. économie et société,
 - 3. langue principale.

Art. 21 Conditions de réussite, calcul et pondération des notes

¹ La procédure de qualification est réussie si:

- a. la mention «réussi» est attribuée au domaine de qualification «pratique professionnelle», et
- b. la note scolaire finale est supérieure ou égale à 4.

² La mention relative au domaine de qualification «pratique professionnelle» correspond à la somme des points obtenus pour

- a. les contrôles de compétence effectués par l'entreprise formatrice;
- b. les contrôles de compétence effectués dans le cadre des cours interentreprises;
- c. l'entretien de qualification.

³ La note scolaire finale correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes de coefficient 1 suivantes:

- a. note pour le «travail interdisciplinaire avec encadrement»;
- b. 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»;
- c. note d'expérience.

⁴ La note d'expérience correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des notes des bulletins semestriels obtenues dans les disciplines «information/communication/administration», «économie et société» et «langue principale».

⁵ Version du 5 mai 2010

Art. 22 Répétitions

¹ La répétition de la procédure de qualification est régie par l'art. 33 OFPr. Si un domaine de qualification doit être répété, il doit l'être dans sa globalité.

² Pour les personnes qui répètent la procédure de qualification et suivent à nouveau la formation professionnelle initiale pendant 2 semestres au minimum, les nouvelles évaluations de l'entretien de qualification et des contrôles de compétence consignés dans le formulaire «Diagramme de compétences» sont prises en compte pour le domaine de qualification «pratique professionnelle». Si la formation n'est pas prolongée, un examen de remplacement orale de 60 minutes⁶ est organisé pour le domaine de qualification «pratique professionnelle». Cet examen remplace les contrôles de compétence et l'entretien de qualification.

³ Pour les personnes qui répètent la procédure de qualification et qui ne fréquentent plus l'école professionnelle, 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.

Art. 23 Cas particulier

Pour les personnes qui ont suivi la formation préalable hors du cadre de la formation professionnelle initiale régie par la présente ordonnance, les dispositions suivantes s'appliquent:

- a. un examen de remplacement orale de 60 minutes⁷ est substitué au domaine de qualification «pratique professionnelle»;
- b. le domaine de qualification «formation scolaire» remplace la note d'expérience et compte double.

Section 9 Certificat et titre

Art. 24

¹ La personne qui a réussi la procédure de qualification reçoit l'attestation fédérale de formation professionnelle (AFP).

² L'attestation autorise ses titulaires à porter le titre légalement protégé d'«assistante de bureau AFP/assistant de bureau AFP».

⁶ Version du 28 novembre 2011

⁷ Version du 28 novembre 2011

³ Le bulletin de notes mentionne:

- a. l'évaluation du domaine de qualification «pratique professionnelle»;
- b. la note scolaire finale;
- c. les notes des domaines de qualification «travail interdisciplinaire avec encadrement» et «formation scolaire» ainsi que la note d'expérience.

Section 10

Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité de la formation des assistants de bureau AFP

Art. 25

¹ La Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité de la formation des assistants de bureau AFP (commission) comprend:

- a. quatre représentants de la Communauté d'intérêts Formation commerciale de base Suisse (CIFC Suisse);
- b. deux représentants de la Conférence suisse des branches commerciales de formation et d'examen (CSBCF);
- c. deux à trois représentants de la Conférence suisse des écoles professionnelles commerciales (CSEPC);
- d. un représentant de l'association «Verband Schweizerischer Handelsschulen» (VSH);
- e. au moins un représentant de la Confédération et au moins un représentant des cantons.

² Les régions linguistiques sont représentées équitablement.

³ La commission s'auto-constitue⁸.

⁴ La commission est chargée des tâches suivantes:

- a. adapter régulièrement, au moins tous les 5 ans, le plan de formation décrit à l'art. 10 aux développements économiques, technologiques, écologiques⁹ et didactiques. Intégrer, le cas échéant, de nouveaux aspects organisationnels de la formation professionnelle initiale. Toute modification requiert l'approbation des représentants de la Confédération et des cantons;
- b. proposer au SEFRI toute modification de la présente ordonnance induite par des développements constatés, pour autant que ceux-ci touchent aux dispositions de la présente ordonnance, notamment à celles concernant les compétences décrites aux art. 4 à 6.

⁸ Version du 5 mai 2010

⁹ Version du 5 mai 2010

Section 11 Dispositions finales

Art. 26 Disposition transitoire

Toute personne qui a commencé sa formation de Büropraktikerin/Büropraktiker ou d'assistante de bureau/assistant de bureau avant le 1^{er} janvier 2008 et obtenu un titre cantonal dans le cadre du projet pilote du SEFRI visant à mettre sur pied une formation commerciale de base sur deux ans sanctionnée par une attestation fédérale se voit délivrer l'attestation fédérale de formation professionnelle d'assistante de bureau AFP/assistant de bureau AFP après avoir déposé une demande auprès de l'autorité cantonale compétente.

Art. 27 Entrée en vigueur

La présente ordonnance entre en vigueur le 1^{er} janvier 2008.

