

Règlement d'organisation des cours interentreprises destinés aux assistantes et assistants de bureau avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)

Vu la partie D, art. 3, al. 2 du plan de formation d'assistante de bureau AFP / assistant de bureau AFP du 20 juin 2018, la CIFIC Communauté d'intérêts Formation commerciale initiale Suisse (CIFIC Suisse) édicte le règlement d'organisation des cours interentreprises suivant.

Art. 1 Généralités

Le présent règlement d'organisation complète les dispositions du plan de formation mentionné ci-dessus. Au demeurant, les statuts de la CIFIC Suisse et les différents accords de collaboration entre la CIFIC Suisse et les commissions des cours sont applicables.

Art. 2 Commission de surveillance

¹ Une commission commune est chargée de la surveillance des cours interentreprises (CI) destinés aux assistantes et assistants de bureau AFP et de ceux destinés aux employées et employés de commerce de la branche de formation et d'examens Services et administration.

² La Commission de surveillance veille à ce que les cours soient organisés de façon homogène, conformément au plan de formation et au présent règlement d'organisation. Ses tâches consistent notamment à :

- a. élaborer des programmes de cours conformément à l'art. 6 du présent règlement en se fondant sur l'ordonnance sur la formation et le plan de formation ;
- b. établir des directives et des recommandations concernant l'organisation et le déroulement des cours ;
- c. garantir, par le biais du secrétariat de la CIFIC Suisse, l'exploitation d'une plate-forme numérique offrant un soutien à l'apprentissage autonome encadré (apprentissage hybride) ;
- d. coordonner et surveiller le déroulement des cours ;
- e. veiller à la formation continue des formateurs et formatrices CI ;
- f. faire rapport au Comité de la CIFIC Suisse et, au besoin, à la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité des assistant-e-s de bureau AFP.

³ Les tâches du Secrétariat de la Commission de surveillance sont prises en charge par le Secrétariat de la CIFIC Suisse.

Art. 3 Commissions des cours

¹ L'organisation des cours interentreprises est déléguée aux commissions des cours de la CIFIC Suisse.

² Les commissions des cours se constituent elles-mêmes et se dotent d'un règlement d'organisation. Elles garantissent que les cantons concernés et les organisations sur place, qui collaborent activement avec les membres fondateurs de la CIFIC Suisse, sont dûment représentés.

³ Les commissions des cours sont chargées de l'organisation des cours (jours en présentiel). Leurs tâches consistent notamment à :

- a. établir le programme détaillé des cours et les horaires conformément à l'art. 6 du présent règlement et en se fondant sur les programmes des cours;
- b. établir le budget et le décompte ;
- c. nommer les formateurs CI et choisir les locaux de cours ;
- d. mettre à disposition les équipements ;
- e. fixer les dates des cours, s'occuper de leur publication et de la convocation aux cours ;
- f. surveiller la formation, veiller à ce que les objectifs des cours soient atteints ;
- g. assurer la coordination de la formation avec l'école professionnelle et les entreprises ;
- h. encourager, si nécessaire, la mise à disposition de lieux de cours.

⁴ Les commissions des cours communiquent spontanément à la commission de surveillance les noms de leurs membres en indiquant leur fonction ainsi que ceux des personnes responsables des cours interentreprises. Elles font rapport à la Commission de surveillance en lui notifiant régulièrement leurs procès-verbaux. Elles s'engagent à répondre de manière complète et dans les délais aux enquêtes de la Commission de surveillance.

Art. 4 Conférence des commissions des cours

¹ Les personnes responsables au sein des commissions des cours s'engagent à collaborer au sein de la conférence. Celle-ci permet l'échange d'expériences et la promotion de bonnes pratiques. A cet effet, elle met en place, au sein des régions linguistiques, des plateformes thématiques ou destinées à des groupes cibles.

² Les commissions des cours assument elles-mêmes leurs frais de représentation au sein de la conférence.

Art. 5 Finances

¹ Une facture concernant les frais des cours est établie au nom des entreprises formatrices après déduction des contributions des pouvoirs publics.

² L'entreprise formatrice supporte les frais supplémentaires que la fréquentation du cours occasionne aux personnes en formation.

³ Si une personne en formation est libérée de la fréquentation du cours au sens de la partie D, art. 4, al. 2, du plan de formation, l'entreprise a droit au remboursement du montant versé après déduction des frais encourus.

⁴ Les frais de préparation et d'organisation des cours interentreprises, non couverts par les prestations des entreprises formatrices, par des contributions des pouvoirs publics, par d'éventuels dons de tiers ou par d'autres recettes, sont à la charge des commissions des cours responsables sur place du financement des cours.

Art. 6 Programme des cours, durée et période

Le programme des cours de la formation initiale en entreprise fait partie intégrante du présent règlement d'organisation et fait office de programme cadre. Il règle la partie obligatoire des CI. Celle-ci comporte au total 7 jours de cours à 8 heures, soit 5 jours en présentiel et 2 jours d'apprentissage autonome encadré (apprentissage hybride)¹.

Art. 7 Entrée en vigueur

Le présent règlement d'organisation est approuvé le 28 juin 2019 par le Comité de la CIFC Suisse et entre en vigueur avec effet immédiat.

Berne, le 28 juin 2019

Jürg Zellweger
Président

Roland Hohl
Secrétaire exécutif

Annexes

- 1 Programme des cours pour les jours en présentiel
- 2 Concept pour l'apprentissage autonome encadré (apprentissage hybride)
- 3 Vue d'ensemble des jours présentiels, des phases d'apprentissage autonome encadrées et des instruments
- 4 Aperçu des prescriptions de la CIFC Suisse concernant l'organisation des cours

¹ Partie D du plan de formation, art. 5, al. 1a et b.

Règlement d'organisation des cours interentreprises destinés aux assistantes et assistants de bureau avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)

Annexe 1 : Programme des cours pour les jours en présentiel

du 28 juin 2019

Objectifs

Les cours interentreprises (CI) complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire. Ils transmettent aux personnes en formation les compétences professionnelles spécifiques aux branches et les introduisent aux compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Ils permettent en outre d'assurer que les personnes en formation fournissent les prestations nécessaires à la procédure de qualification de la partie entreprise. Ils déchargent ainsi les entreprises formatrices.

Les personnes en formation consolident et approfondissent dans l'entreprise, si possible de façon autonome, les compétences de base acquises dans les CI.

Principes

Les cours interentreprises ont notamment pour but :

- de thématiser l'expérience pratique acquise dans l'entreprise ;
- d'offrir des aides à la réflexion sur les expériences de mise en pratique ;
- de permettre une réflexion active sur les problèmes qui se posent dans la pratique de l'entreprise et par là d'aider à la mise en oeuvre, dans diverses situations, des connaissances transmises par l'enseignement ;
- de donner aux personnes en formation la possibilité de comparer leurs connaissances et leurs méthodes de travail avec celles de leurs collègues ; cela vaut particulièrement pour les personnes en formation qui sont seules dans leur entreprise à faire l'apprentissage à leur niveau de formation ;
- de préparer les personnes en formation à la procédure de qualification « Pratique professionnelle ».

Matériel d'enseignement

Le matériel d'enseignement prescrit se compose du dossier de formation et des prestations (DFP) ainsi que des documents de cours publiés par la CIFC Suisse. Les personnes en formation et les formateurs et formatrices n'ont pas besoin de matériel d'enseignement supplémentaire.

Participants

La fréquentation des cours est obligatoire pour toutes les personnes en formation conformément à la partie D, art. 1, al. 5, du plan de formation.

Coopération entre les lieux de formation

Les commissions des cours recherchent une coopération étroite avec les autres lieux de formation tant en matière de contenus qu'au niveau de l'organisation. En outre, elles assurent une bonne collaboration avec les entreprises et informent celles-ci de l'état de traitement des objectifs évaluateurs en entreprise.

Cours interentreprises 1

1^{re} année de formation, 1^{er} semestre, durée : 1 jour

Objectifs évaluateurs

1.1.1 Communication et collaboration au sein de l'entreprise (C3)

5.1.1 Utiliser le matériel et les équipements de bureau (C3)

5.2.2 Organisation ergonomique de son poste de travail (C3)

Contenus

- Dossier de formation et des prestations (DFP)
- Introduction à l'environnement numérique Konvink
- Unité de formation « Communiquer avec respect »
- Utilisation des équipements de bureau
- Unité d'apprentissage « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours »
- Introduction au mandat pratique « Mon entreprise »
- Introduction au diagramme de compétences

Phase d'apprentissage autonome encadré

- Élaboration du mandat pratique « Mon entreprise »
- Traitement du diagramme de compétences

Cours interentreprises 2

1^{re} année de formation, 2^e semestre, durée : 1 jour

Objectifs évaluateurs

1.1.1 Communication et collaboration au sein de l'entreprise (C3)

4.2.1 Planification et organisation personnelle (C4)

Contenus

- Dossier de formation et des prestations (DFP)
- Présentation d'œuvre « Mon entreprise » y compris échange et réflexion
- Unité d'apprentissage « Développer sa propre technique de travail »
- Unité d'apprentissage « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours »
- Mandat pratique « Accueillir des clients » et « Mener des conversations téléphoniques »

Phase d'apprentissage autonome encadré

- Ébauche des mandats pratiques « Accueillir des clients » et « Mener des conversations téléphoniques »
- Traitement du diagramme de compétences

Cours interentreprises 3

2^e année de formation, 3^e semestre, durée : 1 jour

Objectifs évaluateurs

1.1.1 Communication et collaboration au sein de l'entreprise (C3)

3.1.1 Décrire les processus de travail (C3)

Contenus

- Dossier de formation et des prestations (DFP)
- Réflexion sur les présentations d'œuvre et clarification des questions
- Unité d'apprentissage « Développer sa propre technique de travail » - approfondissement
- Évaluation du diagramme de compétences
- Unité d'apprentissage « Travailler en équipe » - bases
- Mandat pratique « Accueillir des clients » et « Mener des conversations téléphoniques »

Phase d'apprentissage autonome encadré

- Remaniement des mandats pratiques « Accueillir des clients » et « Mener des conversations téléphoniques »
- Traitement du diagramme de compétences

Cours interentreprises 4

2^e année de formation, 4^e semestre, durée : 1 jour

Contenus

- Réflexion sur le déroulement de la formation à l'aide de situations de travail typiques
- Traitement des œuvres « Accueillir des clients » et « Mener des conversations téléphoniques »
- Introduction et préparation du profil de compétences
- Introduction au e-portfolio et au contrôle de compétences CI
- Aperçu de la procédure de qualification

Préparation personnelle aux examens

- Elaboration et remise du e-portfolio conformément au mandat :
 - Choisir et mettre au point l'œuvre finale
 - Établir le profil de compétences y compris préparation de la présentation
 - Autoévaluation actuelle basée sur le diagramme de compétences

Cours interentreprises 5

2^e année de formation, 4^e semestre, durée : 1 jour

Contenu

- Présentation du profil de compétences y compris évaluation
- Préparation de l'entretien de qualification (travaux individuels, à deux ou en groupes)
- Aperçu de la procédure de qualification

Règlement d'organisation des cours interentreprises destinés aux assistantes et assistants de bureau avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)

Annexe 2 : Apprentissage hybride (blended learning)

du 28 juin 2019

Apprentissage autonome encadré

1 Cadre conceptuel

Deux jours de CI conçus comme des phases d'apprentissage autonome encadré permettront de traiter l'objectif évaluateur principal « Communication et collaboration au sein de l'entreprise ». Il est ainsi possible de mettre l'accent sur une interaction judicieuse entre des éléments en ligne et hors ligne.

L'intégration des phases d'apprentissage autonome encadré dans le programme CI (voir annexe 3), le lien avec le « contrôle de compétences en entreprise » et le « contrôle de compétences des CI » et l'utilisation des instruments Konvink permettent de responsabiliser les personnes en formation. Il est ainsi possible d'accompagner et de soutenir l'apprentissage autonome de celles-ci.

2 Environnement d'apprentissage numérique Konvink

Les personnes en formation traitent quatre **unités d'apprentissage** au total. Ces dernières sont également disponibles en dehors des jours en présentiel. Elles peuvent ainsi être approfondies individuellement et mises en œuvre au travail quotidien. En outre, trois **unités d'apprentissage** supplémentaires **spécifiques à des groupes cibles** sont mises à disposition sur Konvink. Celles-ci peuvent être traitées individuellement en tant que soutien.

Au cours de leur formation, les apprenties et apprentis traitent trois **mandats pratiques**, le mandat pratique 1 servant à des fins d'exercice. La structure des mandats pratiques tient compte des besoins spécifiques des apprenties et apprentis de la formation professionnelle initiale de deux ans et permet une mise en œuvre individuelle. Les résultats des mandats pratiques sont documentés et publiés sous forme de **présentations d'œuvre numériques** sur Konvink.

Par ailleurs, les personnes en formation traitent le **diagramme de compétences** comportant des questions sur leur capacité de mettre en œuvre les objectifs évaluateurs en entreprise. Une évaluation externe est effectuée simultanément ou ultérieurement par le formateur ou la formatrice en entreprise. L'autoévaluation et l'évaluation externe servent de base à des entretiens de bilan et contribuent au contrôle de la formation et à la réflexion personnelle. A la fin de la formation les personnes en formation établissent une évaluation finale et procèdent ainsi au « contrôle de compétences en entreprise ».

A la fin de la formation, les personnes en formation établissent également leur **e-portfolio** personnel servant de base au « contrôle de compétences des CI ». Le e-portfolio se compose d'une œuvre ainsi que d'un profil de compétences personnel, élaboré sur la base de l'autoévaluation du diagramme de compétences et présenté dans le dernier CI.

3 Contenus

Objectif évaluateur 1.1.1

Communication et collaboration au sein de l'entreprise (C3)

Je conçois la communication et la collaboration dans l'entreprise avec succès en fonction de la situation. J'aide mes supérieurs, les autres collaborateurs ou les divisions à coordonner les travaux, à répondre aux exigences et à résoudre les problèmes dans l'entreprise.

Méthodes, compétences sociales et personnelles

- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 3.1 Disposition à la performance
- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.3 Aptitude au travail en équipe
- 3.4 Civilité

Sur la base de cet objectif évaluateur, les jours en présentiel sont complétés par des phases d'apprentissage autonome encadré. Celles-ci correspondent à une durée totale de 2 jours de CI, soit 16 heures :

Traitement des mandats pratiques

- Mandat pratique 1 « Mon entreprise » : les personnes en formation se familiarisent avec leur entreprise et établissent une présentation d'œuvre sur Konvink à des fins d'exercice.
- Mandat pratique 2 « Accueillir les clients » : les personnes en formation se familiarisent avec les tâches relatives à l'accueil des clients internes et externes et établissent une présentation d'œuvre sur Konvink.
- Mandat pratique 3 « Mener des conversations téléphoniques » : les personnes en formation se familiarisent avec les tâches relatives aux conversations téléphoniques et élaborent une présentation d'œuvre sur Konvink.

Les mandats pratiques sont des tâches dans lesquelles il est possible de relier des contenus d'apprentissage à des situations pratiques de l'entreprise. Leur structure tient compte des besoins spécifiques des apprenties et apprentis de la formation professionnelle initiale de deux ans et permet une mise en œuvre individuelle. La mise en œuvre des mandats pratiques est effectuée pendant les phases d'apprentissage autonome encadré ; les mandats pratiques 2 et 3 nécessitent au minimum 8 heures de travail chacun.

Annexe 3 : Vue d'ensemble des jours présentsiels, des phases d'apprentissage autonome encadrées et des instruments

		1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage				
Préparation		Intros/séquences de démonstration des UA Poste de travail et matériel		Intros/séquences de démonstration des UA				
	Jours présentsiels	CI 1 OE 1.1.1 Communication et collaboration au sein de l'entreprise OE 5.1.1/5.2.2 Gestion de l'infrastructure Unités d'apprentissage Communiquer avec respect Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	CI 2 OE 1.1.1 Communication et collaboration au sein de l'entreprise OE 4.2.1 Planification et organisation personnelle Unité d'apprentissage Développer sa propre technique de travail	CI 3 OE 1.1.1 Communication et collaboration au sein de l'entreprise OE 3.1.1 Décrire processus de travail Unités d'apprentissage Travailler en équipe	CI 4 Travail avec les présentations d'oeuvre Introduction au e-portfolio	CI 5 Présentation du profil de compétences Préparation à la procédure de qualification	Procédure de qualification	
Phase d'apprentissage autonome encadré	Mise en oeuvre dans la pratique État des lieux Attestation de compétences	Mandat pratique / Présentation d'oeuvre «Mon entreprise»		Mandat pratique / Présentation d'oeuvre «Accueillir des clients» et «Mener des conversations téléphoniques»		Élaboration E-Portfolio Remise 3 semaines après le CI 4		Présentation profil de compétences
	Entreprise	Auto-évaluation du DC		Auto-évaluation du DC		Auto-évaluation du DC		
		DÉC. Evaluation externe du DC Planifier des mesures	JUIN Evaluation externe du DC Planifier des mesures	DÉC. Evaluation externe du DC Dernières mesures		Évaluation finale du DC par le formateur/la formatrice		
Unités d'apprentissage facultatives	Unité d'apprentissage Renforcer ses techniques d'apprentissage		Unité d'apprentissage Agir avec professionnalisme		Unité d'apprentissage Oui, je peux le faire!			

Règlement d'organisation des cours interentreprises destinés aux assistantes et assistants de bureau avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)

Annexe 4: Aperçu des prescriptions de la CIFIC Suisse concernant l'organisation des cours

du 28 juin 2019

Désignation		Sources
1	Ordonnance sur la formation, plan de formation et objectifs évaluateurs pour la profession d'assistant-e de bureau AFP	CIFIC Suisse www.cific.ch > Documents de base
2	Règlement d'organisation des CI	CIFIC Suisse www.cific.ch > Documents de base
3	Manuel QualCIE de la Conférence suisse des offices de la formation professionnelle (CSFP)	formationprof.ch Qualité de la formation professionnelle www.qfp.formationprof.ch
4	Guide méthodique-didactique pour les cours interentreprises de la CIFIC Suisse, version du 13 septembre 2016	Konvink ¹ > CIFIC Suisse > Cours interentreprises AFP > Autres aides > Documents de base
5	Rôle des coordinateurs et coordinatrices CI	¹ Les autorisations d'accès à Konvink sont délivrées par la CIFIC Suisse.
6	Profil d'exigences des formateurs et formatrices CI	
7	Moyens auxiliaires et documents pour la mise en œuvre du programme des cours	Konvink > CIFIC Suisse > Cours interentreprises AFP > Mise en œuvre du programme des CI
8	Moyens auxiliaires et documents pour la mise en œuvre du contrôle de compétences des CI	Konvink > CIFIC Suisse > Cours interentreprises AFP > Mise en œuvre du contrôle de compétences des CI
8	Screencast « Travailler dans un environnement numérique », unités d'apprentissage, mandats pratiques, présentations d'œuvre et diagramme de compétences pour les phases d'apprentissage autonome encadré (apprentissage hybride)	Konvink > Assistant-e de bureau AFP