

# **Plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'assistante de bureau AFP / assistant de bureau AFP**

du 11 juillet 2007 (état au 5 mai 2010)

---

## **Partie A**

Compétences

## **Partie B**

Grille horaire

## **Partie C**

Procédure de qualification

## **Partie D**

Cours interentreprises

## **Approbation et mise en vigueur**

## **Annexe**

Liste des documents relatifs à la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale

# Plan de formation - Partie A

## Assistante de bureau AFP / Assistant de bureau AFP

### Compétences

---

#### Définition des termes

Les **compétences professionnelles** permettent aux assistants de bureau d'exécuter des tâches professionnelles ou de résoudre des problèmes spécifiques. Ils sont capables de répondre aux exigences diverses de la profession.

Les **compétences méthodologiques** permettent aux assistants de bureau de travailler de manière méthodique et planifiée, d'utiliser à bon escient les outils de travail et de résoudre les problèmes de manière ciblée.

Les **compétences sociales et personnelles** permettent aux assistants de bureau de gérer leurs relations interpersonnelles et de relever avec assurance les défis que représentent la communication et le travail d'équipe. Parallèlement, ils renforcent leur personnalité et sont disposés à travailler sur eux-mêmes pour évoluer.

Les objectifs professionnels et les exigences de la formation des assistants de bureau sont répartis sur trois niveaux: les objectifs généraux, les objectifs particuliers et les objectifs évaluateurs. En atteignant les objectifs évaluateurs, les assistants de bureau s'approprient les compétences méthodologiques, sociales et personnelles requises.

Les **objectifs généraux** décrivent de manière générale les thèmes des différents domaines de formation. Ils précisent en outre pourquoi ces thèmes sont importants. Les objectifs généraux sont valables pour chacun des trois lieux de formation.

Les **objectifs particuliers** traduisent un objectif général en termes de comportements que doivent adopter les personnes en formation dans certaines situations. Ils concrétisent ce qui doit être appris. Les objectifs particuliers sont valables pour chacun des trois lieux de formation.

Les **objectifs évaluateurs** concrétisent chaque objectif particulier. Ils sont valables pour chacun des trois lieux de formation.

## **Classification des objectifs évaluateurs selon les niveaux de compétence (niveaux C)**

Chaque objectif évaluateur est caractérisé par un niveau taxonomique (C1 ou C4, par exemple). Cette répartition fournit une indication sur le niveau des exigences cognitives de l'objectif évaluateur concerné, et non sur le degré de difficulté de celui-ci. Le niveau taxonomique doit toujours être considéré en relation avec la situation concrète de travail ou la tâche à exécuter. Ce n'est que sur cette base qu'il est possible de développer les compétences méthodologiques, sociales et personnelles.

Exemple: en cas de problème avec la photocopieuse (p. ex. bourrage de papier), la personne en formation doit analyser la situation, déterminer la cause du problème et le résoudre. Sur le plan cognitif, cette tâche correspond au niveau «C 4».

### **C 1 (Savoir)**

Les assistants de bureau restituent de mémoire ce qu'ils ont appris.

### **C 2 (Comprendre)**

Les assistants de bureau ont compris une matière déterminée.

### **C 3 (Appliquer)**

Les assistants de bureau transfèrent et appliquent leurs connaissances à une nouvelle situation.

### **C 4 (Analyser)**

Les assistants de bureau examinent un cas, une situation complexe ou un système nouveaux pour eux et en déduisent de manière autonome les structures et les principes de base.

### **C 5 (Synthétiser)**

Pour résoudre un problème, les assistants de bureau associent de manière constructive deux faits, notions, sujets ou méthodes qu'ils ont appris.

### **C 6 (Evaluer)**

Les assistants de bureau évaluent une situation complexe et expliquent celle-ci à l'aide de critères donnés ou développés par eux-mêmes.

## Compétences méthodologiques

### Méthodes de travail / gestion des sources d'information

Les assistants de bureau apprennent à connaître et à utiliser des méthodes et des moyens auxiliaires pour la résolution concrète et efficace de tâches professionnelles et personnelles. Ils appliquent à chaque situation de travail la technique de travail appropriée. Lors du traitement d'informations, ils veillent à choisir, évaluer et utiliser celles-ci de manière judicieuse.

### Techniques de présentation

Le succès d'une entreprise dépend de l'attitude et de la faculté de communication manifestées par les employés vis-à-vis de la clientèle externe et interne. Les assistants de bureau sont en mesure de présenter les résultats de leur travail ainsi que les produits et services de leur entreprise sous une forme plaisante, que ce soit de vive voix ou par écrit.

### Définition d'objectifs et de priorités

Les entreprises attendent de leurs collaborateurs une activité adaptée aux objectifs, afin de mettre à profit de manière optimale les ressources disponibles, même si celles-ci sont limitées. Les assistants de bureau sont au courant des principes fondamentaux en matière de gestion de temps et prennent des mesures en vue d'éviter ou d'éliminer toute surcharge. En outre, ils évaluent les tâches qui leur sont confiées, fixent des priorités et organisent leur travail de manière systématique.

## Compétences sociales et personnelles

### Identification et analyse de ses propres capacités

Pour se positionner avec succès sur le marché du travail, les assistants de bureau doivent évaluer et présenter avec réalisme leurs capacités dans l'exercice de leur travail quotidien. Ils visent à améliorer la qualité de leur travail par un contrôle personnel.

### Capacité à communiquer

Une communication adaptée au destinataire et à la situation figure au centre de toute activité commerciale. Les assistants de bureau sont à l'écoute attentive de leurs interlocuteurs. S'ils montrent de la compréhension pour les préoccupations de ceux-ci, ils développent également leurs propres opinions. Ils s'expriment clairement et distinctement.

### Capacité à gérer les conflits et les critiques

Dans la vie quotidienne, tant professionnelle que personnelle, de nombreuses personnes entrent en contact les unes avec les autres, chacune ayant ses propres conceptions et opinions, ce qui peut produire des situations de conflit. Les assistants de bureau savent reconnaître les situations génératrices de conflit et s'efforcent de les clarifier. Pour ce faire, ils exposent concrètement leur position, mais acceptent aussi une critique justifiée et fondée de leur comportement.

**Souci de satisfaire la clientèle**

En répondant aux besoins de différents groupes d'intérêt, une entreprise arrive à s'assurer un succès durable. Dans leurs contacts avec les clients, les livreurs et les mandants, les assistants de bureau adoptent un comportement adapté à chaque situation, tout en défendant les intérêts de l'entreprise de manière appropriée.

**Volonté d'apprendre**

Les assistants de bureau font preuve de compréhension lors de changements; ils sont prêts à acquérir des connaissances nouvelles et conscients de l'importance que revêt l'apprentissage tout au long de la vie.

**Motivation / goût au travail**

La réussite, tant professionnelle que personnelle, repose sur une attitude positive et le goût au travail. Les assistants de bureau sont prêts à exécuter les tâches qui leur sont confiées en tenant compte des objectifs à atteindre. Ils sont disposés à s'investir et à s'améliorer constamment. Ils font preuve de persévérance, même pour des travaux de moindre intérêt.

**Autonomie**

Une certaine autonomie est attendue de chaque collaborateur, ce qui augmente par ailleurs son enthousiasme au travail. Les assistants de bureau exécutent, de la manière la plus autonome possible et selon les directives et prescriptions spécifiées par l'entreprise, les tâches qui leur sont confiées. Lors d'instructions lacunaires, ils savent se débrouiller eux-mêmes ou reconnaître quand ils doivent s'adresser à des personnes plus expérimentées.

**Aptitude au travail en équipe / collaboration**

Les tâches professionnelles et personnelles peuvent s'effectuer individuellement ou en groupe. Les assistants de bureau sont capables de s'intégrer dans une équipe et de collaborer de manière constructive et engagée.

**Comportement économique et écologique**

La société actuelle plaide pour une gestion consciencieuse et responsable des ressources disponibles dans la vie quotidienne personnelle et professionnelle. Les assistants de bureau gèrent avec soin les équipements de bureau, utilisent de manière économe l'énergie et le matériel et se conforment aux mesures de protection de l'environnement en usage dans l'entreprise.

**Civilité / présentation**

Les assistants de bureau sont en contact avec des personnes aux attentes les plus diverses. Ils connaissent les formules de politesse en usage dans le monde des affaires et se comportent en conséquence. Ils adaptent leur tenue vestimentaire aux exigences de la situation.

**Conscience professionnelle / respect des délais / exécution des tâches**

La collaboration au sein de l'entreprise se fonde sur le respect de conditions cadres à caractère obligatoire. Les assistants de bureau s'en tiennent aux directives, délais et prescriptions; ils exécutent les tâches qui leur sont confiées dans le respect de la qualité exigée.

## Schéma du catalogue des objectifs de formation

La structure du catalogue des objectifs de formation repose sur les compétences clés commerciales et se fonde sur le processus de travail dans l'entreprise. Il comporte 6 compétences-clés:

1. Contact avec la clientèle
2. Elaboration de documents
3. Activités dans le cadre de processus de travail
4. Planification des délais
5. Utilisation des équipements de bureau
6. Traitement des informations

Les compétences qui ne peuvent être directement attribuées aux processus de travail dans l'entreprise sont mentionnées aux chiffres **7. Connaissance du contexte économique et social** et **8. Maîtrise de la langue principale et des différentes formes de communication**.

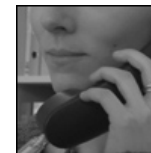
Les objectifs sont répartis sur trois niveaux: **les objectifs généraux**, **les objectifs particuliers** et **les objectifs évaluateurs**. Une numérotation systématique a été adoptée pour permettre d'attribuer de manière précise les compétences professionnelles aux différents niveaux.

<b>1. Contact avec la clientèle</b>									
<b>Objectif général</b>									
Pour les assistants de bureau, la communication orale constitue une part essentielle de l'activité quotidienne. Elle contribue au succès de l'entreprise, ainsi qu'au succès personnel et professionnel, car les clients s'attendent à ce que leurs interlocuteurs répondent à leurs besoins lors d'un entretien. Une maîtrise convenable de la langue facilite une manière de s'exprimer claire et adaptée à l'interlocuteur et augmente la compréhension. En particulier, la reconnaissance des besoins du client contribue au succès de l'entreprise.									
<b>Objectif particulier</b>									
<b>1.1</b> Les assistants de bureau sont capables de suivre les conversations, les déclarations et les discussions quant au fond. Ils comprennent les intentions de l'interlocuteur et y réagissent de manière appropriée. Ils restituent les déclarations essentielles de manière claire, conséquente et correcte et exposent les situations et opinions de manière compréhensible.									
<b>Objectifs évaluateurs</b>				<b>Entre-prise</b>	<b>CIE</b>	<b>Ecole</b>	<b>Niveau C</b>	<b>Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles</b>	<b>Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques</b>
<b>Mener des entretiens</b>	<b>1.1.1</b>	Je comprends les énoncés importants émis au cours d'un entretien, qui ont trait à des sujets en rapport avec ma profession, mes intérêts personnels et mon environnement social. Au cours de la conversation, j'entre dans les vues des clients, des supérieurs, des collaborateurs et des collègues. Je m'exprime avec aisance et en fonction de l'interlocuteur. Si nécessaire, je suis en mesure de restituer le déroulement de l'entretien sous une forme appropriée.	x		LP	C 3	Capacité à communiquer Souci de satisfaire la clientèle	Méthodes de travail / gestion des sources d'information Définition d'objectifs et de priorités	

## Légende

	<p><b>Objectif général</b></p> <p>Un objectif général est formulé par compétence-clé. Ces objectifs sont rédigés de manière générale et expliquent les raisons pour lesquelles les futurs assistants de bureau ont besoin de la compétence-clé en question.</p>
	<p><b>Objectif particulier</b></p> <p>Pour chaque catégorie d'objectifs généraux, il y a plusieurs objectifs particuliers décrivant le comportement attendu des futurs assistants de bureau dans la vie professionnelle.</p>
	<p><b>Objectif évaluateur</b></p> <p>Chaque objectif particulier comporte plusieurs objectifs évaluateurs. Ceux-ci décrivent de manière concrète les capacités que doivent atteindre les assistants de bureau à la fin de leur formation. Les objectifs évaluateurs forment la base de la partie entreprise du programme de formation. Ils déterminent le contenu des cours interentreprises et le plan d'enseignement de l'école. Les écoles professionnelles enseignent les bases théoriques nécessaires à l'acquisition des compétences-clés. Les aptitudes et connaissances sont exercées, renforcées et approfondies au sein des entreprises formatrices. Les cours interentreprises (CIE) complètent la formation en entreprise. Ils dispensent les compétences interentreprises qui ne sont traitées que sommairement, voire pas du tout, au sein de l'entreprise formatrice.</p>
	<p><b>Lieu de formation</b></p> <p>Le catalogue des objectifs de formation indique, pour chaque objectif évaluateur, quel lieu de formation est responsable de son enseignement. En outre, il indique, à l'intention des écoles professionnelles, la discipline qui fournit les connaissances de base permettant d'atteindre l'objectif évaluateur en question. Sont en usage les abréviations suivantes: ICA = discipline Information, communication et administration, E&amp;S = discipline Economie et société, LP = discipline Langue principale. Pour les trois objectifs évaluateurs 2.1.2, 2.1.3 et 2.2.3, ce sont les disciplines ICA et LP qui fournissent les connaissances de base. Comme l'accent principal de ces trois objectifs évaluateurs repose toutefois sur le domaine de formation ICA, celui-ci est désigné en caractères gras dans le tableau.</p>
	<p><b>Niveau des exigences / taxonomie</b></p> <p>Les objectifs évaluateurs présentent différents degrés de difficulté. Les niveaux de compétence (niveaux C) renseignent sur chaque niveau d'exigence.</p>
	<p><b>Compétences sociales, personnelles et méthodologiques</b></p> <p>Le développement des compétences méthodologiques, sociales et personnelles fait partie intégrante de la mise en œuvre des objectifs de formation. Pour chaque objectif évaluateur, on indique quelles sont les compétences méthodologiques, sociales et personnelles concernées. Celles-ci doivent faire partie intégrante de la pratique commerciale: il convient dès lors de les transmettre et de les appliquer dans tous domaines professionnels.</p>

## Compétences professionnelles



### 1. Contact avec la clientèle

#### Objectif général

Pour les assistants de bureau, la communication orale constitue une part essentielle de l'activité quotidienne. Elle contribue au succès de l'entreprise, ainsi qu'au succès personnel et professionnel, car les clients s'attendent à ce que leurs interlocuteurs répondent à leurs besoins lors d'un entretien. Une maîtrise convenable de la langue facilite une manière de s'exprimer claire et adaptée à l'interlocuteur et augmente la compréhension. En particulier, la reconnaissance des besoins du client contribue au succès de l'entreprise.

#### Objectif particulier

- 1.1 Les assistants de bureau sont capables de suivre les conversations, les déclarations et les discussions quant au fond. Ils comprennent les intentions de l'interlocuteur et y réagissent de manière appropriée. Ils restituent les déclarations essentielles de manière claire, conséquente et correcte et exposent les situations et opinions de manière compréhensible.

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Mener des entretiens</b>	<b>1.1.1</b> Je comprends les énoncés importants émis au cours d'un entretien, qui ont trait à des sujets en rapport avec ma profession, mes intérêts personnels et mon environnement social. Au cours de la conversation, j'entre dans les vues des clients, des supérieurs, des collaborateurs et des collègues. Je m'exprime avec aisance et en fonction de mon interlocuteur. Si nécessaire, je suis en mesure de restituer le déroulement de l'entretien sous une forme appropriée.	x		LP	C 3	Capacité à communiquer Souci de satisfaire la clientèle	Méthodes de travail / gestion des sources d'information Définition d'objectifs et de priorités
<b>Mener des conversations téléphoniques et prendre des notes</b>	<b>1.1.2</b> Je mène des entretiens téléphoniques en fonction du client et des objectifs à atteindre. Je suis en mesure de rédiger une note contenant les points principaux de la conversation.	x			C 3	Capacité à communiquer Civilité / présentation	Méthodes de travail / gestion des sources d'information Définition d'objectifs et de priorités



## Objectif particulier

1.2 Les assistants de bureau témoignent d'habileté lors du contact avec la clientèle. Ils identifient avec ouverture d'esprit les besoins de leurs clients. Ils savent que le traitement efficace d'une affaire dépend de la définition précise des besoins de la clientèle. En outre, ils sont capables de présenter les produits et les prestations de services en fonction de ces besoins.

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Identifier les désirs du client et les comprendre</b>	<b>1.2.1</b> Lorsque je m'entretiens avec un client, je l'écoute attentivement et je suis en mesure de saisir correctement ses désirs et de comprendre les besoins qu'il exprime.	x	x		C 4	Capacité à communiquer Souci de satisfaire la clientèle	
<b>Saisir par écrit les désirs du client</b>	<b>1.2.2</b> Je note par écrit les points essentiels de l'entretien avec un client. Puis en utilisant les termes professionnels appropriés, je mets mes notes au net afin que ses demandes puissent être traitées.	x	x		C 4	Capacité à communiquer Souci de satisfaire la clientèle	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>Connaître les produits et les services</b>	<b>1.2.3</b> Pour les principaux produits et services de mon entreprise ou de mon champ d'activité, je fournis en mes propres termes une description claire de <ul style="list-style-type: none"> <li>• leur usage</li> <li>• leurs qualités particulières</li> <li>• leur utilité pour les différents clients.</li> </ul> En outre, je connais les entreprises concurrentes les plus importantes, ainsi que les produits et services comparables offerts par celles-ci.	x	x		C 3	Capacité à communiquer Souci de satisfaire la clientèle	Techniques de présentation
<b>Connaître les attentes envers l'entreprise</b>	<b>1.2.4</b> Je décris, sur la base d'un circuit économique simplifié, les attentes des clients, des fournisseurs et des collaborateurs envers mon entreprise et j'expose les attentes de celle-ci envers ces divers groupes d'intérêt			E&S	C 3	Volonté d'apprendre	Méthodes de travail / gestion des sources d'information



## 2. Elaboration de documents

### Objectif général

L'utilisation judicieuse des technologies de l'information joue un rôle déterminant dans l'activité quotidienne. L'aptitude à utiliser les moyens de communication électronique fait partie des principes fondamentaux permettant d'agir dans les domaines économique, social et personnel. Pour les assistants de bureau, cela signifie qu'ils disposent de connaissances structurées concernant l'usage des technologies de l'information et qu'ils peuvent utiliser ces connaissances pour l'élaboration de documents et pour la communication.

Pour les assistants de bureau, l'usage d'une langue vivante permettant d'exprimer des avis en fonction de l'interlocuteur constitue le fondement de toute communication. C'est pourquoi ils doivent disposer de facultés fondamentales de communication et d'un vocabulaire adéquat.

### Objectif particulier

2.1 Les assistants de bureau sont en mesure d'élaborer de manière autonome des documents internes ou externes, judicieux et plaisants concernant leurs activités au sein de l'entreprise.

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Elaborer de manière autonome des documents agréables à l'œil</b>	<p><b>2.1.1</b> 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> <p>a) le formatage (disposition du texte, paragraphes, etc.) b) les illustrations et les graphiques.</p> <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

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Documenter des processus de travail</b>	<b>2.1.2</b> Je suis capable de rédiger des procès-verbaux simples, de prendre des notes lors de conversations téléphoniques, de rédiger des communiqués internes, d'établir des tableaux et des listes, etc. A cet effet, j'utilise des modèles et des formules spécifiques. En outre, je fais en sorte que mes textes soient compréhensibles et adaptés à la situation ainsi qu'aux destinataires.	x		ICA/LP	C 3	Autonomie Conscience professionnelle / respect des délais / exécution des tâches	Méthodes de travail / gestion des sources d'information Techniques de présentation

### Objectif particulier

2.2 Les assistants de bureau sont conscients de l'effet de leur comportement. Ils sont capables de rédiger des écrits personnalisés et adaptés à la situation.

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	Cie	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Rédaction d'une demande d'emploi</b>	<b>2.2.1</b> Je rédige une demande d'emploi et la conçois de manière à ce qu'elle ait du succès. A cet effet, je porte mon attention sur les principaux éléments constitutifs de mon curriculum vitae et de ma lettre de candidature. Je rédige mon dossier personnel de candidature sur la base de mes compétences actuelles.			ICA	C 3	Identification et analyse de ses propres capacités Volonté d'apprendre	Techniques de présentation
<b>Rédiger des documents personnels</b>	<b>2.2.2</b> Je rédige des communiqués personnels dans un style approprié, adapté à la situation et au destinataire (p. ex. vœux, condoléances, etc.).			LP	C 3	Volonté d'apprendre	Techniques de présentation

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	Cie	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Rédiger des demandes</b>	<b>2.2.3</b> J'écris des demandes ou des lettres personnelles valables dans un style convenable (p.ex. prolongation de délai de remise d'une déclaration d'impôt, requête adressée à des supérieurs, résiliation d'un abonnement, etc.).			ICA/LP	C 3	Volonté d'apprendre	Techniques de présentation



### 3. Activités dans le cadre de processus de travail

#### Objectif général

Le déroulement rationnel des travaux augmente la productivité d'une entreprise et favorise sa rentabilité. Il garantit l'exécution des tâches en temps voulu et est un facteur essentiel de satisfaction du client. Il est donc important que les assistants de bureau comprennent les processus de travail de leur entreprise et y adhèrent.

#### Objectif particulier

3.1 Les assistants de bureau reconnaissent la nécessité de procéder de manière systématique à l'exécution de leur travail. Ils sont capables de comprendre et d'exécuter des processus de travail simples et agissent de manière responsable.

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Décrire les processus de travail</b>	<b>3.1.1</b> Je décris, selon un suivi logique et correct, des processus de travail assez simples au sein de mon entreprise, tels que: <ul style="list-style-type: none"> <li>• le déroulement d'un mandat</li> <li>• les opérations de paiement</li> </ul> en utilisant des ordinogrammes ou d'autres formes de présentation appropriées.		x		C 3	Volonté d'apprendre	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>Connaître et appliquer des processus de logistique</b>	<b>3.1.2</b> Je suis en mesure de m'occuper de certaines tâches relatives au courrier entrant et sortant, à sa distribution interne et à la gestion du matériel de bureau. Je décris correctement les processus de travail utilisés pour ces tâches.	x			C 3	Volonté d'apprendre Autonomie	
<b>Rassembler et/ou mettre à disposition de la documentation</b>	<b>3.1.3</b> 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.).	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

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Travailler à l'aide de listes de contrôle</b>	<b>3.1.4</b> A l'aide d'une liste de contrôle spécifique, je suis capable d'exécuter des tâches concrètes (p. ex. décomptes de frais), sans erreur et de manière complète.	x			C 3	Autonomie Conscience professionnelle / respect des délais / exécution des tâches	Méthodes de travail / gestion des sources d'information

### Objectif particulier

3.2 Les assistants de bureau peuvent exécuter des tâches simples et répétitives pour la comptabilité de l'entreprise. Ils appliquent les méthodes de calcul en usage pour le traitement des opérations de paiement commerciales.

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Être capable d'expliquer le bilan et le compte de pertes et profits de l'entreprise</b>	<b>3.2.1</b> Je peux expliquer la structure et les postes comptables figurant dans des bilans et des comptes de pertes et profits simples.			E&S	C 2	Volonté d'apprendre	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>S'occuper de pièces comptables</b>	<b>3.2.2</b> J'exécute certaines tâches en rapport avec le traitement des pièces comptables de mon entreprise et je suis capable d'expliquer les principales étapes de la tenue d'une comptabilité.	x			C 3	Motivation / goût au travail Conscience professionnelle / respect des délais / exécution des tâches	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>Tenir une comptabilité débiteurs et créanciers</b>	<b>3.2.3</b> Je peux expliquer une comptabilité débiteurs et créanciers simple et sais comment il faut procéder à l'ajustement des comptes (sans bilan final).	x		E&S	C 2	Motivation / goût au travail Conscience professionnelle / respect des délais / exécution des tâches	Méthodes de travail / gestion des sources d'information

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Expliquer l'impôt anticipé</b>	<b>3.2.4</b> J'explique le sens de l'impôt anticipé (p.ex. pour les intérêts d'épargne, dividendes, revenus d'obligations).			E&S	C 2	Volonté d'apprendre	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>Calculer des intérêts</b>	<b>3.2.5</b> Je calcule les intérêts selon l'usage commercial, à partir d'exemples pratiques.			E&S	C 3	Volonté d'apprendre	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>Expliquer les amortissements</b>	<b>3.2.6</b> J'explique le sens des amortissements à partir d'exemples pratiques.			E&S	C 2	Volonté d'apprendre	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>Exécuter des opérations de change</b>	<b>3.2.7</b> Je suis capable d'expliquer les différents cours de change et de procéder à des opérations de change, à partir d'exemples simples.			E&S	C 3	Volonté d'apprendre	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>Expliquer les opérations de paiement bancaires et postales</b>	<b>3.2.8</b> Je décris les diverses possibilités de paiement et leur déroulement; j'explique les extraits de comptes bancaires et postaux et montre quelle différence il y a entre eux.			E&S	C 2	Volonté d'apprendre	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>Maîtriser les opérations mathématiques fondamentales et le calcul des pourcentages</b>	<b>3.2.9</b> J'applique correctement les opérations mathématiques fondamentales et le calcul des pourcentages dans différents domaines commerciaux (p. ex. rabais, escomptes, TVA).			E&S	C 3	Volonté d'apprendre	Méthodes de travail / gestion des sources d'information



## 4. Planification des délais

### Objectif général

Sur le plan économique, social et personnel, la planification des délais est d'importance, car elle permet d'exécuter les tâches à temps. Les assistants de bureau organisent leur travail, l'exécutent de manière autonome en utilisant les outils destinés à la planification des délais et à l'exécution des tâches. Ils respectent ainsi les délais fixés.

### Objectif particulier

4.1 Les assistants de bureau identifient l'importance des moyens auxiliaires et des instruments à disposition pour la planification des délais; ils les utilisent de manière appropriée en fonction des objectifs.

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Planification des délais au sein de l'entreprise</b>	<b>4.1.1</b> Sur la base d'instructions, je suis capable de traiter des listes servant à la planification des délais de plusieurs personnes ou d'un groupe de travail.	x			C 3	Autonomie Conscience professionnelle / respect des délais / exécution des tâches	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>Utiliser les outils de planification des délais</b>	<b>4.1.2</b> Pour planifier les délais, j'utilise avec aisance les programmes informatiques standard et d'autres outils. Je veille à faire des inscriptions correctes, complètes et compréhensibles. Je traite les informations de manière confidentielle.	x		ICA	C 3	Volonté d'apprendre Autonomie	Méthodes de travail / gestion des sources d'information



### Objectif particulier

4.2 Les assistants de bureau sont conscients des avantages et des chances que leur offre une bonne organisation de leur travail et sont capables de planifier leurs tâches au sein de l'entreprise et dans leur vie personnelle.

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Planifier son travail et les étapes y relatives</b>	<b>4.2.1</b> Je suis capable d'établir la planification journalière ou hebdomadaire de mon domaine d'activité ainsi que de la mettre en œuvre et de la contrôler au sein de mon entreprise en prenant garde aux priorités.	x	x		C 4	Autonomie Conscience professionnelle / respect des délais / exécution des tâches	Méthodes de travail / gestion des sources d'information Définition d'objectifs et de priorités
<b>Planifier son apprentissage personnel</b>	<b>4.2.2</b> Je suis capable d'organiser et d'exécuter des travaux et des devoirs personnels (p. ex. dossier de formation, échéances scolaires) avec les outils qui me sont familiers.		x		C 3	Identification et analyse de ses propres capacités Autonomie	Méthodes de travail / gestion des sources d'information Définition d'objectifs et de priorités

## 5. Utilisation des équipements de bureau



### Objectif général

Pour pouvoir exercer ses activités de manière efficace, l'assistant de bureau doit être capable d'utiliser les équipements de bureau conventionnels et techniques. A cet égard, l'adoption d'un comportement écologique et ergonomique est devenue indissociable de la vie quotidienne. Ouverts aux considérations ergonomiques et écologiques, les assistants de bureau prennent des mesures appropriées dans ce domaine.

### Objectif particulier

5.1 Les assistants de bureau sont disposés à concevoir des processus de travail de manière consciente et efficace, et à utiliser à cet effet les équipements techniques de bureau qui conviennent.

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Utiliser le matériel et les équipements de bureau</b>							
<b>Utiliser le matériel et les équipements de bureau</b>	<b>5.1.1</b> Je choisis le matériel ou l'équipement de bureau selon son emploi prévu et l'utilise de manière appropriée en ménageant les ressources.	x	x		C 3	Comportement économique et écologique Conscience professionnelle / respect des délais / exécution des tâches	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>Utiliser les équipements de transmission de données</b>	<b>5.1.2</b> J'utilise avec aisance les équipements de transmission de données disponibles dans mon entreprise. Je maîtrise les principales opérations techniques et suis en mesure d'exécuter les fonctions quotidiennes d'entretien.	x			C 3	Comportement économique et écologique Conscience professionnelle / respect des délais / exécution des tâches	Méthodes de travail / gestion des sources d'information Définition d'objectifs et de priorités
<b>Savoir utiliser la photocopieuse</b>	<b>5.1.3</b> Je suis au courant des diverses fonctions de la photocopieuse de l'entreprise et j'en maîtrise les plus importantes.	x			C 3	Autonomie Comportement économique et écologique	Méthodes de travail / gestion des sources d'information

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Résoudre les problèmes et gérer les messages d'erreur</b>	<b>5.1.4</b> Je sais résoudre de manière autonome les problèmes soulevés par les messages d'erreur et les dysfonctionnements des équipements de bureau, ou entreprendre les démarches correspondantes pour résoudre le problème.	x			C 3	Autonomie Comportement économique et écologique	Méthodes de travail / gestion des sources d'information

### Objectif particulier

5.2 Les assistants de bureau sont en mesure de décrire les exigences écologiques, économiques et sanitaires en relation avec leur poste de travail et de prendre les mesures appropriées. Ils sont prêts à s'engager pour des questions écologiques.

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Utiliser l'imprimante et la photocopieuse de manière écologique et économique</b>	<b>5.2.1</b> A l'aide d'exemples, j'explique de manière brève et précise s'il est écologiquement défendable ou non d'utiliser la photocopieuse ou l'imprimante. Je prends également en compte les considérations économiques.	x			C 2	Autonomie Comportement économique et écologique	Techniques de présentation
<b>Eliminer les fournitures usagées de bureau et les consommables informatiques</b>	<b>5.2.2</b> J'élimine des fournitures de bureau et des consommables informatiques courants conformément aux directives en vigueur dans mon entreprise. Je suis en outre capable d'expliquer le bien-fondé écologique de ces directives.	x			C 3	Comportement économique et écologique	
<b>Organisation ergonomique de son poste de travail</b>	<b>5.2.3</b> Je montre comment on peut organiser un poste de travail de manière ergonomique. Dans la mesure de mes possibilités, j'organise mon poste de travail de manière écologique.	x	x		C 3	Autonomie Comportement économique et écologique	Définition d'objectifs et de priorités



## 6. Traitement des informations

### Objectif général

Les aptitudes à gérer les informations et les données techniques et conventionnelles font partie des conditions fondamentales de l'activité commerciale. Les prescriptions légales obligent les entreprises à protéger et à sauvegarder les informations et, en outre, à tenir des archives et à conserver des documents. C'est pourquoi les assistants de bureau doivent être en mesure de se procurer des données, de les sauvegarder et de les mettre à jour. En outre, ils sont au courant des prescriptions concernant la conservation des données et des documents et la protection des données. Ils savent que les archives sont importantes pour une entreprise et sont en mesure de les utiliser.

### Objectif particulier

6.1 Les assistants de bureau sont conscients du fait qu'ils doivent utiliser de manière responsable les données et les informations. Ils se les procurent et en prennent soin conformément à leurs tâches et aux objectifs visés.

Objectifs évaluateurs		Entre- prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences so- ciales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Se procurer des informations et des données</b>	<b>6.1.1</b> Je me procure aisément les informations et les données nécessaires à l'exécution de mes tâches en utilisant de manière autonome les moyens mis à ma disposition par l'entreprise (p. ex. Internet, Intranet, notices d'utilisation, répertoires, annuaires téléphoniques, directives internes).	x		ICA	C 3	Volonté d'apprendre Autonomie	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>Mise à jour des données</b>	<b>6.1.2</b> Je suis capable de mettre à jour les données importantes nécessaires à l'exercice de mon activité. Je les complète, les actualise et les adapte de manière fiable et rapide.	x			C 3	Autonomie Conscience profession- nelle / respect des délais / exécution des tâches	Méthodes de travail / gestion des sources d'information

## Objectif particulier

6.2 Les assistants de bureau utilisent de manière responsable et discrète des informations et des données de tout genre. Ils se servent des systèmes de classement électroniques et conventionnels (p. ex. archives) de manière judicieuse et en adéquation avec la situation.

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Classer et conserver des données et des documents</b>	<b>6.2.1</b> Je peux classer des données et des documents selon des instructions. Je suis conscient du fait que l'entreprise doit légalement conserver pendant plusieurs années certains documents et j'agis en conséquence.	x		ICA	C 3	Motivation / goût au travail  Conscience professionnelle / respect des délais / exécution des tâches	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>Etablir un classement systématique au poste personnel de travail</b>	<b>6.2.2</b> Dans mon domaine d'activité, je suis capable d'établir de manière autonome un classement à l'aide des moyens mis à disposition par l'entreprise.  Je peux expliquer la conception de mon système ou du système recommandé en montrant quels sont les critères particulièrement adaptés à certains classements.	x			C 4	Autonomie  Conscience professionnelle / respect des délais / exécution des tâches	Méthodes de travail / gestion des sources d'information  Définition d'objectifs et de priorités
<b>Travailler aux archives</b>	<b>6.2.3</b> Je suis capable de collaborer de manière fiable à la gestion des archives de mon entreprise et d'en expliquer la conception.	x			C 2	Motivation / goût au travail  Autonomie	

## Objectif particulier

6.3 Les assistants de bureau sont en mesure de prendre de manière autonome des mesures contre la perte des données, de protéger celles-ci contre un accès non autorisé et de détruire celles qui sont devenues superflues.

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Protéger les données</b>	<b>6.3.1</b> Je prends les mesures de prévention contre l'usage abusif et la manipulation des données informatiques que j'utilise. A cet effet, je me conforme aux dispositions légales et aux directives de mon entreprise.	x		ICA	C 3	Autonomie Conscience professionnelle / respect des délais / exécution des tâches	
<b>Enregistrer les données et effectuer des sauvegardes</b>	<b>6.3.2</b> Je suis conscient du fait que les données peuvent se perdre et doivent, par conséquent, être sauvegardées. J'enregistre régulièrement mes données personnelles. Pour ce faire, je me conforme aux directives internes de sauvegarde des données en vigueur dans l'entreprise. Si nécessaire, j'établis moi-même une copie ou je les enregistre sur un support adéquat.	x		ICA	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
<b>Détruire des données, des documents et des objets</b>	<b>6.3.3</b> Je suis capable d'éliminer des données, des documents et des objets selon les instructions, en prenant garde aux aspects juridiques et sécuritaires.	x		ICA	C 3	Autonomie Conscience professionnelle / respect des délais / exécution des tâches	Méthodes de travail / gestion des sources d'information

## 7. Connaissance du contexte économique et social

### Objectif général

Par leur connaissance du contexte économique, social et environnemental, les assistants de bureau prennent conscience de leur rôle en tant que collaborateurs au sein d'une entreprise et en tant que membres de la société.

### Objectif particulier

7.1 Les assistants de bureau se considèrent comme faisant partie intégrante de la société et se préoccupent des faits politiques. Ils sont capables de participer à la vie politique.

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Participer à la vie politique</b>	<b>7.1.1</b> Je suis au courant des trois niveaux politiques de la Suisse (Confédération, cantons, communes). Je connais les possibilités (élections et votations, droits d'initiative et de référendum) qui me permettent de participer activement à la vie politique. Cela me permet de développer une stratégie efficace pour la défense de mes intérêts.			E&S	C 6	Volonté d'apprendre Autonomie	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>Développer et défendre mes opinions politiques</b>	<b>7.1.2</b> Par ma connaissance des institutions politiques et de leurs acteurs (partis, associations, organisations), je suis en mesure de me former une opinion politique sur les événements actuels, et de la défendre.			E&S	C 6	Volonté d'apprendre Autonomie	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>Comprendre le principe de la séparation des pouvoirs en démocratie</b>	<b>7.1.3</b> Je peux expliquer le but et le fonctionnement de la séparation des pouvoirs et l'appliquer à mon canton de domicile.			E&S	C 3	Volonté d'apprendre	Méthodes de travail / gestion des sources d'information

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Comprendre la Suisse comme faisant partie de l'Europe</b>	<b>7.1.4</b> Je compare le système politique de la Suisse avec celui d'un autre pays européen.			E&S	C 2	Volonté d'apprendre	Méthodes de travail / gestion des sources d'information

### Objectif particulier

7.2 Les assistants de bureau se considèrent comme faisant partie intégrante de la société et se préoccupent des questions sociales, culturelles, économiques et écologiques.

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Reconnaître les diverses catégories de tensions sociales</b>	<b>7.2.1</b> Je suis capable d'attribuer aux différentes catégories de tensions sociales les événements actuels ayant trait à la société, à la culture, à l'économie ou à l'écologie.			E&S	CK 2	Volonté d'apprendre	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>Prendre une décision en cas de conflits de valeurs</b>	<b>7.2.2</b> Je suis conscient des différentes valeurs culturelles et éthiques existant dans mon milieu. J'accepte leur existence et assume la responsabilité de mes propres valeurs.			E&S	C 5	Volonté d'apprendre	
<b>S'identifier en tant qu'être social</b>	<b>7.2.3</b> J'explique les principes et les prestations des assurances obligatoires.			E&S	C 2	Volonté d'apprendre	Méthodes de travail / gestion des sources d'information



Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Identifier les de-voirs liés à l'économie so-ciale de marché</b>	<b>7.2.4</b> Au moyen de mon décompte de salaire, j'identifie les différentes assurances sociales de l'Etat. Je com-prends leur rôle social dans l'économie de marché et les problèmes du développement démographique en Suisse.			E&S	C 2	Volonté d'apprendre	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>S'assurer contre les risques quoti-diens</b>	<b>7.2.5</b> Je décris les principes et les prestations des assu-rances privées les plus importantes et je peux mon-trer par des exemples les risques qu'elles assurent pour moi-même et pour mon milieu social.			E&S	C 2	Volonté d'apprendre	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>Agir dans le res-pect de l'environnement</b>	<b>7.2.6</b> Je suis à même d'analyser mes activités dans la vie privée et professionnelle et leur impact sur l'envi-ronnement. En outre, je peux indiquer des mesures respectueuses de l'environnement.			E&S	C 3		

## Objectif particulier

7.3 Les assistants de bureau jouent différents rôles dans la vie sociale (collaborateurs, consommateurs, locataires, contribuables, etc.) et adaptent leurs agissements en conséquence.

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Connaître les différentes sortes de contrats</b>	<b>7.3.1</b> En tant que consommateur, je connais les caractéristiques essentielles des contrats courants (achat, location, leasing et travail) et je prends des décisions responsables dans ce domaine.			E&S	C 3	Volonté d'apprendre	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>Connaître les impôts usuels</b>	<b>7.3.2</b> En tant qu'employé et consommateur, je suis capable de désigner par leurs noms les principaux impôts directs et indirects (impôts sur le revenu et la fortune des personnes physiques, impôt fédéral sur le revenu, TVA) et d'expliquer leur but.			E&S	C 3	Volonté d'apprendre	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>Remplir sa propre déclaration fiscale</b>	<b>7.3.3</b> En tant que contribuable, je suis capable de remplir et d'envoyer ma déclaration d'impôt sur la base des documents que j'ai préparés et en suivant les directives de l'administration fiscale.			E&S	C 6	Volonté d'apprendre Autonomie	Méthodes de travail / gestion des sources d'information

## 8. Maîtrise de la langue principale et des différentes formes de communication

### Objectif général

Pour les assistants de bureau, la communication orale et écrite est un des fondements de l'activité quotidienne personnelle et professionnelle. Une utilisation circonstanciée du langage leur permet de s'exprimer correctement et en fonction de leur interlocuteur.

### Objectif particulier

8.1 Les assistants de bureau peuvent interpréter correctement ce qu'ils entendent et voient pour y réagir de manière appropriée.

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Connaître les principes de la communication</b>	<b>8.1.1</b> Avec mes propres termes, j'explique à une tierce personne les principes de base de la communication et les illustre par un exemple que j'ai choisi.			LP	C 3	Capacité à communiquer Capacité à gérer les conflits et les critiques	
<b>Connaître et appliquer les aspects favorisant ou entravant la communication</b>	<b>8.1.2</b> Je connais les principaux aspects favorisant ou entravant la communication orale et les applique de manière appropriée dans les domaines professionnel et privé.			LP	C 4	Capacité à communiquer Capacité à gérer les conflits et les critiques	
<b>Interpréter la communication verbale et non verbale</b>	<b>8.1.3</b> Je connais l'importance de la manière de s'exprimer, du ton et du langage corporel (mimiques, gestes, maintien). Je les compare avec le contenu du message afin de réagir de manière appropriée.			LP	C 4	Capacité à communiquer Capacité à gérer les conflits et les critiques	

### Objectif particulier

8.2 Les assistants de bureau comprennent des énoncés et des textes et peuvent en saisir les intentions.

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Comprendre les conversations</b>	<b>8.2.1</b> Je comprends les messages importants exprimés lors des entretiens sur des sujets ayant trait à mon activité professionnelle, à mon environnement social et à ma vie privée, et peux les restituer par des phrases simples.			LP	C 3	Capacité à communiquer	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>Lire et comprendre les textes</b>	<b>8.2.2</b> Au moyen de techniques de lecture, je peux lire des textes simples afférents à mon activité professionnelle et à ma vie privée, les comprendre, les résumer et les restituer avec mes propres termes.			LP	C3	Capacité à communiquer	Méthodes de travail / gestion des sources d'information

### Objectif particulier

8.3 Les assistants de bureau sont capables d'utiliser la langue principale de manière compréhensible et correcte.

Objectifs évaluateurs		Entre-prise	CIE	Ecole	Niveau C	Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles	Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques
<b>Connaître et appliquer les règles d'orthographe, de grammaire et de syntaxe</b>	<b>8.3.1</b> J'utilise correctement les règles d'orthographe, de grammaire et de syntaxe.			LP	C 3	Capacité à communiquer	Méthodes de travail / gestion des sources d'information
<b>Combiner la structure et le contenu des textes</b>	<b>8.3.2</b> En reliant logiquement ses différentes parties (paragraphes, phrases, etc.), je sais rédiger un texte compréhensible et cohérent.			LP	C 3	Capacité à communiquer	

## **Recommandations sur les contenus des cours facultatifs conformément à l'art. 18, al. 4, de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale**

Les personnes en formation qui remplissent selon toute probabilité les exigences d'accès au profil B de la formation commerciale de base (conformément à l'art. 18, al. 4, de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale) bénéficient de cours facultatifs à partir du semestre de formation. Les cantons se chargent de fournir une offre correspondante. Les indications ci-dessous constituent des recommandations pour des contenus éventuels de cours, qui pourraient être utiles aux personnes en formation désireuses d'accéder au profil B.

### **1. Langue étrangère**

Lors de leur accès au profil B, les assistants de bureau ont atteint le niveau A1 du Portfolio européen des langues. Ils

- connaissent les structures syntaxiques et les règles grammaticales fondamentales
- disposent d'un vocabulaire de base dans les domaines professionnel et privé
- connaissent les temps verbaux: passé, présent et futur (qu'ai-je fait, que fais-je actuellement, quel sera mon avenir)
- mènent des entretiens simples et se servent de formules standard courantes
- rédigent des notes et communiqués simples
- disposent d'une compréhension orale et écrite d'énoncés simples
- connaissent les différences culturelles

### **2. Economie et société**

Les assistants de bureau élargissent leurs connaissances en économie et société, notamment dans le domaine des objectifs généraux et des objectifs détaillés suivants du profil B:

- objectif détaillé 3.3.3.1: organigramme
- objectif détaillé 3.3.3.2: processus
- objectif détaillé 3.3.5.1: description d'un poste de travail
- objectif général 3.3.7: besoins des différents groupes d'intérêt
- objectif général 3.3.8: étapes du cycle de la fourniture de prestations
- objectif détaillé 3.5.1.1: obligations
- objectif détaillé 3.5.1.2: contrats
- objectif détaillé 3.5.1.3: droits et devoirs des parties contractantes

## Plan de formation - Partie B

### Assistante de bureau AFP / Assistant de bureau AFP

#### Grille horaire

---

Au cours du premier semestre de formation, les cours sont répartis sur deux jours, comprenant 17 leçons par semaine. Pour que les personnes en formation disposent rapidement des connaissances nécessaires dans le domaine commercial, l'accent est en outre mis sur les disciplines «Information / communication / administration» et «Langue principale». Au cours des semestres suivants, les personnes en formation fréquentent l'école à raison d'une journée par semaine, comprenant 8 leçons.

	1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>e</sup> semestre	3 <sup>e</sup> semestre	4 <sup>e</sup> semestre	Nombre total de leçons
1. Langue principale (LP)	100	40	40	60	240
2. Information / communication administration (ICA)	120	60	60	40	280
3. Economie et société (E&S)	80	40	40	40	200
4. Sport <sup>1</sup>	40	20	20	20	100
<b>Nombre total de leçons</b>	<b>340</b>	<b>160</b>	<b>160</b>	<b>160</b>	<b>820</b>

---

<sup>1</sup> Pour ce qui concerne l'enseignement des sports, c'est l'ordonnance du 14 juin 1976 sur l'enseignement de la gymnastique et des sports dans les écoles professionnelles qui est déterminante (RS 415.022).

## Plan de formation - Partie C

### Assistante de bureau AFP / Assistant de bureau AFP

#### Procédure de qualification

Domaine de qualification	Description	Période / durée	Evaluation
<b>«Pratique professionnelle»</b>	Contrôle externe du formulaire «Diagramme de compétences» dans le cadre d'un entretien de qualification	Au terme de l'apprentissage, 30 minutes	Mention «réussi» / «non réussi»
<b>«Travail interdisciplinaire avec encadrement»</b>	Les disciplines «Information / communication / administration», «Langue principale» et «Economie et société» font partie intégrante de ce travail.	Au cours de la deuxième année de formation, travail de 8 à 12 pages auquel vient s'ajouter une prestation orale d'une durée maximale de 30 minutes <sup>1</sup>	Note (note entière ou demi-note)
<b>«Formation scolaire»</b>	Examen écrit dans la discipline «Information / communication / administration» (note entière ou demi-note)	Au terme de l'apprentissage, 60 minutes	Note (arrondie au dixième)
	Examen écrit dans la discipline «Economie et société» (note entière ou demi-note)	Au terme de l'apprentissage, 60 minutes	
	Examen écrit dans la discipline «Langue standard» (note entière ou demi-note)	Au terme de l'apprentissage, 60 minutes	

<sup>1</sup> Version du 5 mai 2010

## Conditions de réussite

La procédure de qualification est réussie lorsque:

- a. le domaine de qualification «Pratique professionnelle» se voit attribuer la mention «réussi».
- b. la note scolaire finale est supérieure ou égale à 4.

La mention de la procédure de qualification «Pratique professionnelle» est établie sur la base du montant total de points obtenus dans le cadre

- a. des contrôles de compétence effectués au sein de l'entreprise formatrice;
- b. des contrôles de compétence effectués lors des cours interentreprises;
- c. de l'entretien de qualification.

La note scolaire finale correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes suivantes comptées une fois:

- a. note obtenue pour le «travail interdisciplinaire avec encadrement»
- b. la moyenne des notes, arrondies à la première décimale, des notes obtenues au cours des trois examens finaux dans les disciplines «Information / communication / administration», «Langue standard» et «Economie et société».
- c. la note d'école

La note d'école correspond à la moyenne, arrondie à la demi-note ou à la note entière, des notes des bulletins semestriels, obtenues dans les branches «Information / communication / administration», «Economie et société» et «Langue standard».

## Valeurs des notes

- 6 Très bien
- 5 Bien
- 4 Suffisant
- 3 Faible
- 2 Très faible
- 1 Inutilisable

Les demi-notes intermédiaires sont autorisées.



## **Calcul des points du domaine de qualification «pratique professionnelle»**

### **a. Contrôles des compétences effectués au sein de l'entreprise formatrice et dans le cadre des cours interentreprises**

Les prestations fournies par les personnes en formation au sein de l'entreprise formatrice et dans le cadre des cours interentreprises sont consignées dans le formulaire intitulé «Diagramme de compétences» sous la forme de contrôles de compétences.

Le diagramme distingue trois niveaux de compétences, appréciées en termes de «réussi» ou «non réussi». L'évaluation des compétences est prise en compte lors de l'évaluation du domaine de qualification «Pratique professionnelle».

Au niveau 1, les objectifs évaluateurs suivants doivent être atteints:

1.1.1, 1.2.1, 1.2.2, 2.1.2, 3.2.2, 3.2.3, 4.1.2, 4.2.1, 5.1.4, 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 6.1.2, 6.2.2, 6.3.1.

Les 15 objectifs évaluateurs sont notés comme suit:

Niveau 1 non atteint: 0 point

Niveau 1, 2 ou 3 atteint: 2 points

Nombre maximum de points: 30

Au niveau 2, les objectifs évaluateurs suivants doivent être atteints:

1.1.2, 1.2.3, 2.1.1, 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 4.1.1, 4.2.2, 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 6.1.1, 6.2.1, 6.2.3, 6.3.2, 6.3.3.

Les 17 objectifs évaluateurs sont notés comme suit:

Niveau 2 non atteint: 0 point

Niveau 2 ou 3 atteint: 3 points

Nombre maximum de points: 51

### **b. Entretien de qualification**

Nombre maximum de points conformément aux dispositions d'exécution: 42

### **c. Réussite**

Le domaine de qualification «Pratique professionnelle» est considéré comme «réussi», si le candidat atteint au moins 100 points.

# Plan de formation - Partie D

## Assistante de bureau AFP / Assistant de bureau AFP

### Cours interentreprises

---

#### 1. Objectif

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Lors des cours interentreprises, les personnes en formation sont mises au courant du bon usage du dossier de formation et du diagramme de compétences.

<sup>3</sup> Les objectifs évaluateurs dispensés lors des cours interentreprises sont supervisés par les responsables des CIE. Ceux-ci communiquent leurs évaluations aux personnes en formation et les transmettent aux formateurs en entreprise, pour qu'ils les insèrent dans le diagramme de compétences.

<sup>4</sup> Les commissions des cours garantissent une mise en œuvre de ceux-ci adaptée aux besoins des entreprises formatrices et des personnes en formation. Elles tendent à promouvoir une étroite collaboration avec les autres lieux de formation, tant sur le plan professionnel qu'organisationnel; en outre, elles créent un bon climat d'apprentissage.

<sup>5</sup> La fréquentation des cours est obligatoire pour toutes les personnes en formation.

#### 2. Organe responsable

<sup>1</sup> L'organe responsable des cours interentreprises est la Communauté d'intérêts Formation commerciale de base (CIFC Suisse).

<sup>2</sup> La CIFC Suisse nomme une commission de surveillance et délègue l'exécution des cours à des commissions intercantionales ou cantonales.

#### 3. Autres organes

<sup>1</sup> Les organes s'occupant des cours sont:

- a. les commissions de surveillance
- b. les commissions des cours

<sup>2</sup> Les commissions se constituent elles-mêmes et se donnent un règlement d'organisation.

<sup>3</sup> Les cantons offrant une telle formation sont dûment représentés dans la commission des cours.

#### **4. Convocations aux cours**

<sup>1</sup> En accord avec l'autorité cantonale compétente, les organisateurs des cours lancent des convocations personnelles. Elles sont envoyées aux entreprises formatrices, à l'attention des personnes en formation.

<sup>2</sup> Si les personnes en formation ne peuvent pas participer aux cours interentreprises pour des raisons indépendantes de leur volonté (maladie ou accident certifiés par un médecin), le formateur ou l'entreprise formatrice doit immédiatement annoncer ces absences par écrit à l'organisateur des cours, à l'attention de l'autorité cantonale.

#### **5. Période, durée et thèmes principaux**

<sup>1</sup> Chaque cours interentreprises dure 1 jour (8 heures).

a. 2 cours (cours 1 et 2) sont dispensés durant la 1<sup>re</sup> année de formation

b. 3 cours (cours 3, 4 et 5) sont dispensés durant la 2<sup>e</sup> année de formation

<sup>2</sup> Les thèmes principaux traités dans les CIE découlent du paragraphe 1 du plan de formation, partie D «Cours interentreprises», et les objectifs formulés dans la partie A «Compétences».

<sup>3</sup> Les cours interentreprises comprennent:

- a. Thèmes principaux du cours 1: organisation de la formation; introduction au plan de formation et à la procédure de qualification; planification de son propre travail et de son apprentissage personnel; instructions relatives au dossier de formation.
- b. Thèmes principaux du cours 2: contact avec la clientèle; portfolio I (appréhender le potentiel des personnes en formation)
- c. Thèmes principaux du cours 3: Activités dans le cadre de processus de travail
- d. Thèmes principaux du cours 4: profil d'assistant de bureau / définition des rôles; état du diagramme de compétences; dossier de formation; portfolio II (définir le profil des personnes en formation).
- e. Thèmes principaux du cours 5: instructions relatives à l'entretien de qualification; portfolio III (développer les perspectives professionnelles des personnes en formation).

<sup>4</sup> Il est procédé à l'examen des objectifs évaluateurs lors des cours 2, 3 et 4.

<sup>5</sup> Les autorités compétentes peuvent en tout temps visiter les cours.

# Approbation et entrée en vigueur

---

Le présent plan de formation d'assistante de bureau AFP / assistant de bureau AFP entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2007.

Pour l'organisation du monde du travail:

Berne, le 25 juin 2007

**Communauté d'intérêts Formation commerciale de base (CIFC Suisse)**

Christine Davatz, Vice-présidente      Roland Hohl, Secrétaire exécutif

Ce plan de formation est approuvé par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie selon l'art. 11, al. 1, de l'ordonnance sur la formation professionnelle d'assistante de bureau AFP / assistant de bureau AFP du 11 juillet 2007.

Berne, le 11 juillet 2007

**Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie**

La directrice: Ursula Renold

## Modification du plan de formation

Modification du 5 mai 2010

---

En raison du complément apporté au domaine de qualification «Travail interdisciplinaire avec encadrement» (prestation orale), la partie C du présent plan de formation subit la modification suivante:

**Partie C:** Procédure de qualification, domaine de qualification « Travail interdisciplinaire avec encadrement », page 30  
**Colonne Période / durée:** Au cours de la deuxième année de formation, travail de 8 à 12 pages auquel vient s'ajouter une prestation orale d'une durée maximale de 30 minutes

Le plan de formation modifié entre en vigueur le 15 mai 2010.

Pour l'organisation du monde du travail:

Berne, le 5 mai 2010

**Communauté d'intérêts Formation commerciale de base (CIFC Suisse)**

Christine Davatz, Vice-présidente      Roland Hohl, secrétaire exécutif

La modification du plan de formation est approuvée par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie.

Berne, le 5 mai 2010

**Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie**

La directrice: Ursula Renold

## Annexe au plan de formation

### Liste des documents relatifs à la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale

---

Documents	Source	Date
Ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'assistante de bureau AFP / assistant de bureau AFP	- OFCL - OFFT - Offices cantonaux d'orientation et de formation professionnelle	Juillet 2007 disponible en a/f/i
Plan de formation Assistante de bureau AFP / Assistant de bureau AFP	- CIFIC Suisse	Juin 2007 disponible en a/f/i
Règlement d'organisation des cours interentreprises	- CIFIC Suisse	Septembre 2007 disponible en a/f/i
Diagramme de compétences	- CIFIC Suisse	Juin 2007 disponible en a/f/i
Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification	- CIFIC Suisse	Janvier 2009 disponible en a/f/i
Formule de notes	- CIFIC Suisse - CSFO	En cours d'élaboration
Dossier de formation	- CIFIC Suisse	Août 2008 disponible en a/f/i

---

## Adresses des sources

OFCL	Office fédéral des constructions et de la logistique (Publication et imprimés)	<a href="http://www.bbl.admin.ch">www.bbl.admin.ch</a>
OFFT	Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie Effingerstrasse 27 3003 Berne	<a href="http://www.bbt.admin.ch">www.bbt.admin.ch</a>
CIFC Suisse	Communauté d'intérêts Formation commerciale de base Schwanengasse 9 CP 6853 3001 Berne	<a href="http://www.igkg.ch">www.igkg.ch</a>
CSFP	Centre suisse de services Formation professionnelle Haus der Kantone Speichergasse 6 Postfach 583 3000 Bern 7	<a href="http://www.csfo.ch/">www.csfo.ch/</a>
	Offices cantonaux d'orientation et de formation professionnelle	<a href="http://www.ciip.ch/ciip/crfp/index.htm">http://www.ciip.ch/ciip/crfp/index.htm</a>