

avec attestation fédérale

p.ex.

## Assistante de bureau AFP Assistant de bureau AFP

**Profil de la profession**

Les assistantes et assistants de bureau accomplissent consciencieusement des tâches administratives de routine et se servent de divers outils et instruments de bureautique liés aux technologies de la communication. Elles/ils connaissent le contexte économique, ont le sens de la langue et le goût des chiffres; elles/ils sont à l'aise dans l'utilisation des logiciels standard.

**Durée de la formation**

2 ans

**Formation**

entreprise formatrice	3 ½ - 4 jours par semaine
école professionnelle	1 ½ jour par semaine en 1 <sup>re</sup> année
	1 jour par semaine en 2 <sup>e</sup> année
cours interentreprises	2 jours en 1 <sup>re</sup> année
	3 jours en 2 <sup>e</sup> année

**Salaires recommandés**

560 francs (1<sup>re</sup> année d'apprentissage)  
750 francs (2<sup>e</sup> année d'apprentissage)  
recommandations des cantons BS/BL

**Vacances**

5 semaines

**Conditions posées aux entreprises formatrices**

place de travail avec encadrement

**Exigences posées aux formatrices/formateurs en entreprise**

formation commerciale certifiée et au moins trois ans d'expérience professionnelle  
contact aisé avec les jeunes  
fréquentation du cours de formation pour formateurs/trices (40 leçons) ou présentation d'une certification équivalente

**Soutien**

En cas de difficultés, tant les apprentis que les formateurs/trices peuvent bénéficier d'un encadrement individuel (EI).

**Temps consacré à l'encadrement des apprentis**

Il est plus important au début de la formation (env. ½ jour par semaine pour les formateurs/trices) que par la suite. Il diminue en règle générale déjà après trois mois si les apprentis ont été bien instruits.

**Examen**

Si l'examen théorique et pratique organisé à la fin de la formation est réussi, la personne formée reçoit une attestation fédérale de formation professionnelle (AFP).

**Formation continue**

Les titulaires de l'attestation ont la possibilité de poursuivre leur formation et d'entreprendre l'apprentissage d'employé-e de commerce (niveau certificat fédéral de capacité).

**Renseignements**

Les entreprises intéressées à former sont invitées à prendre contact avec l'office ou le service de la formation professionnelle de leur canton: [www.ofp.formationprof.ch](http://www.ofp.formationprof.ch)

**Travaux qui doivent être appris et exercés dans l'entreprise****Contenus de la formation****Assistante de bureau AFP / Assistant de bureau AFP****Contact avec la clientèle**

- mener des entretiens
- mener des conversations téléphoniques et prendre des notes
- identifier les désirs du client et les comprendre
- saisir par écrit les désirs du client
- connaître les produits et les services

**Elaboration de documents**

- élaborer de manière autonome des documents agréables à l'œil
- documenter des processus administratifs

**Activités dans le cadre  
de processus de travail**

- connaître et appliquer des processus de logistique
- rassembler et mettre à disposition de la documentation
- travailler à l'aide de listes de contrôle
- s'occuper de pièces comptables
- tenir une comptabilité débiteurs et créanciers

**Planification des délais**

- planifier des délais au sein de l'entreprise
- utiliser les outils de planification des délais
- planifier son travail au sein de l'entreprise

**Utilisation des  
équipements de bureau**

- utiliser le matériel et les équipements de bureau
- utiliser les équipements électroniques de transmission de données
- savoir utiliser la photocopieuse
- résoudre les problèmes et gérer les messages d'erreur
- utiliser l'imprimante et la photocopieuse de manière écologique et économique
- éliminer les fournitures de bureau usagées et les consommables informatiques
- organiser son poste de travail de manière ergonomique

**Traitement des informations**

- se procurer des informations et des données
- mettre des données à jour
- classer et conserver des données et des documents
- établir un classement systématique à son poste de travail
- travailler aux archives
- protéger les données
- enregistrer les données et effectuer des sauvegardes
- décrire à bon escient données, documents et objets

Feuilles d'information au sujet des formations professionnelles initiales de deux ans avec attestation fédérale  
[www.fpi2.formationprof.ch](http://www.fpi2.formationprof.ch)  
Edition janvier 2010

La reproduction intégrale ou partielle à des fins non lucratives est autorisée, y compris le stockage et l'utilisation sur des supports de données optiques et électroniques, moyennant l'indication de la source.

**Conception et réalisation**

© CSFO | Domaine médias formation professionnelle, en collaboration avec le Service orientation professionnelle, formation professionnelle et continue du Département de l'éducation de Bâle-Ville

**Editeur**

CSFO | Domaine médias formation professionnelle | Maison des cantons | Speichergasse 6 | CP 583  
3000 Berne 7 | téléphone 031 320 29 00 | fax 031 320 29 01 | [formationprof@csfo.ch](mailto:formationprof@csfo.ch)