

## Description

L'employé ou l'employée de commerce AFP exécutent, pour l'essentiel, des tâches administratives simples et standardisées. Ils accueillent les personnes à la réception, répondent au téléphone, photocopient, classent et distribuent des documents, selon les instructions du ou de la responsable.

Leurs principales activités consistent à :

### Réception

- accueillir les gens à la réception, répondre à leurs demandes ou les diriger vers le service compétent;
- répondre au téléphone, prendre des notes, renseigner ou passer la communication à la personne concernée;
- déposer et retirer du courrier au guichet de la poste; distribuer le courrier dans l'entreprise;
- utiliser les équipements de transmission de données disponibles (téléphone, ordinateur, etc.), en maîtriser les principales opérations techniques (chargement de papier, changement des cartouches d'encre, etc.);

### Secrétariat

- planifier les activités quotidiennes et les exécuter par ordre de priorité;
- élaborer et mettre en page de manière autonome, à l'aide de programmes informatiques usuels, des documents standards: lettres, formulaires, listes, tableaux;
- rédiger des procès-verbaux et des communiqués internes courants; traiter certaines pièces comptables, tenir une comptabilité débiteurs et créanciers simple;
- à l'aide de listes de contrôle, rassembler et mettre à disposition de la documentation pour des équipes de travail, des clients, des fournisseurs, des conférenciers ou des visiteurs;
- chercher les informations nécessaires à l'exécution des tâches en utilisant les moyens disponibles: Internet, Intranet, notices d'utilisation, répertoires, annuaires téléphoniques, directives internes, etc.;
- mettre à jour des données; les compléter, les actualiser et les adapter, les sauvegarder régulièrement, en se conformant aux directives;
- classer des données et des documents ou les éliminer, selon des instructions, en tenant compte des aspects de sécurité et de confidentialité; collaborer à la gestion des archives internes de l'entreprise;
- utiliser la photocopieuse, connaître et exploiter ses principales fonctions, la programmer de manière adéquate selon les besoins;
- résoudre les problèmes indiqués par les messages d'erreur et certains dysfonctionnements des équipements de bureau ou entreprendre les démarches auprès des personnes compétentes;
- éliminer des fournitures de bureau et des consommables informatiques courants selon les directives (notamment environnementales).

### Environnement de travail

Les activités des employés de commerce AFP varient en fonction de l'entreprise qui les emploie. Dans les petites équipes, la polyvalence est appréciée. Dans les grandes entités, la variété de leurs tâches peut être restreinte. Ils collaborent essentiellement avec des employés de commerce CFC qui supervisent certaines des tâches confiées.

## Formation

La formation d'employé ou d'employée de commerce AFP s'acquiert par un apprentissage en entreprise ou en école.

### Lieux

En entreprise

- formation pratique (3 à 4 jours par semaine) dans une entreprise;
- formation théorique (1 à 2 jours par semaine) à l'école professionnelle;
- cours interentreprises (8 jours sur 2 ans).

Pour plus de détails, consulter

[www.orientation.ch/ecoles](http://www.orientation.ch/ecoles).

### Durée

- 2 ans.

### Conditions d'admission

- scolarité obligatoire achevée;
- certaines entreprises ou écoles recourent à un examen d'admission.

### Titre obtenu

- attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) d'employé ou d'employée de commerce.

### Contenu

Branches théoriques (sur 2 ans):

- gestion du développement professionnel et personnel;
- communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts (en français et dans une langue étrangère au niveau A2);
- collaboration au sein de processus de travail en entreprise;
- gestion d'infrastructures et utilisation d'applications;
- traitement d'informations et de contenus.

## Qualités requises

L'exercice de cette profession fait appel à des qualités comme:

- Aptitude à travailler en équipe
- Disponibilité
- Facilité de contact
- Sens de l'accueil
- Facilité pour les langues
- Esprit méthodique
- Bonne mémoire

## Perspectives professionnelles

Les employés de commerce AFP peuvent être engagés par des petites, moyennes ou grandes entreprises ainsi que par les administrations publiques et privées.

### Perfectionnement

Les employés de commerce AFP peuvent envisager un complément de formation pour obtenir le certificat fédéral de capacité (CFC) d'employé-e de commerce.

Un CFC est nécessaire pour accéder à la maturité professionnelle, et est généralement exigé pour suivre une formation supérieure (p.ex. brevet fédéral).

Pour plus de détails, consulter [www.orientation.ch/perfectionnement](http://www.orientation.ch/perfectionnement).

## Professions voisines

- Assistant du commerce de détail AFP/Assistante du commerce de détail AFP
- Employé de commerce CFC/Employée de commerce CFC

## Adresses

Communauté d'intérêts Formation commerciale de base (CIFC)  
Schwanengasse 9  
3011 Berne  
Tél.: 031 398 26 10  
<https://www.igkg.ch>

Formation commerciale initiale  
Schwanengasse 9  
c/o CSBFC / CIFIC Suisse  
3011 Berne  
Tél.: 031 381 56 86  
<https://formation-commerciale-initiale.ch/>

Société suisse des employés de commerce  
Secrétariat romand  
Rue de l'Hôpital 11  
2000 Neuchâtel  
Tél.: 032 721 21 37  
<https://www.examen.ch/>  
<https://www.secsuisse.ch/>