



RAPPORT DE GESTION 2019/2020

L'association AURIS a été fondée en août 2019 par des représentants de Swisscom, La Poste, CSS Assurance, UPC et Sunrise. L'objectif était de reprendre le 3^e lieu d'apprentissage pour les professionnels de la relation client en tant qu'organisation du monde du travail (OrTra).

Avec l'aval de Callnet, la convention de prestations pour l'organisation des cours interentreprises (CIE) a été signée avec l'Office de la formation secondaire et professionnelle du canton de Zurich, également en août.

Durant la première année d'activité de l'association, le comité a concentré son attention sur le maintien des CIE et la mise en œuvre de la procédure de qualification pendant une année 2020 entachée par le coronavirus.

En ce qui concerne les coûts, AURIS a pu recourir à de très nombreux services gratuits des membres de l'association et de plusieurs entreprises de formation, ce qui a eu un effet très positif sur le résultat d'exploitation. Il s'agissait notamment de développement Web, de traductions, de services juridiques, de temps parfois mis à disposition pour les travaux du comité, etc.

La direction a été assumée pour cette première année par Rippstein Training en fonction des charges. Ces coûts ont été réduits car AURIS n'a commandé que l'essentiel.

Le coronavirus n'a pas eu d'effet dans le domaine financier, car les locaux prévus pour les CIE n'ont fait l'objet que d'un paiement partiel, grâce à la bonne collaboration avec Callnet en Suisse alémanique. En Suisse romande, seuls les cours dispensés par l'Ecole-club Migros ont dû être réglés; les autres réservations n'ont pas engendré de frais.

En raison du coronavirus, la plupart des activités prévues pour l'exercice passé dans le domaine de la promotion des métiers (présence médiatique, réunions d'information) n'ont malheureusement pas pu être réalisées, ou seulement de manière restreinte. AURIS a tout de même organisé la Journée des formateurs en ligne, via Zoom, dans toutes les régions linguistiques. Nous avons également pu agir quelque peu dans le domaine de la promotion des métiers: AURIS a conçu des dépliants pour la profession Agent(e) relation client, qui ont été envoyés gratuitement aux membres en quantité réduite (100). Les non-membres peuvent commander ces dépliants sur le Web pour 20 centimes l'unité. Les flyers sont disponibles dans toutes les langues nationales.

Dans le domaine du développement professionnel et de l'assurance qualité, la révision partielle s'est poursuivie début 2021. Plusieurs entreprises membres se sont engagées au sein de ce comité et ont apporté la touche finale aux modifications, qu'elles ont intégrées au plan de formation.

Pour l'exercice à venir, AURIS a engagé Cinzia Mingrone en tant que directrice (taux d'occupation de 50%), afin de développer le domaine administratif et celui du développement des profils de métier. Des services gratuits ne sont plus à attendre, ou seulement dans des proportions réduites, ce qui aura des conséquences sur le budget du prochain exercice.

Vous avez reçu préalablement à l'AG les documents concernant la situation financière.

Le comité d'AURIS est confiant dans sa capacité à affronter ce nouvel exercice et à développer la formation professionnelle et l'organisation de la profession d'agent(e).

L'exercice 2020/2021 a déjà commencé. AURIS met l'accent sur la mise en œuvre de l'outil d'organisation des CIE « Educola », sur l'harmonisation des cours CIE dans toute la Suisse, ainsi que sur l'entrée en vigueur de la commission de l'assurance qualité CIE.