



AURIS

Fachleute Kundendialog – Agents relation client
Operatori per la comunicazione con la clientela



RAPPORT DE GESTION

01.08.2021 – 31.07.2022

Avant-propos du président

L'AURIS a connu une année fructueuse. Avec la publication des dispositions relatives à la procédure de qualification, nous avons terminé la révision partielle. La commission d'assurance qualité pour les cours interentreprises a commencé son travail et l'AURIS se porte bien financièrement.

Avec l'engagement d'un nouvel chef expert pour la Suisse alémanique, AURIS a franchi la dernière étape en ce qui concerne la dissociation des doubles rôles. De plus, tous les thèmes sont traités de la même manière dans toutes les régions du pays.

Dans le domaine des entreprises formatrices, Swisscom a décidé de ne plus former d'apprentis agent relation cliente. AURIS regrette vivement le départ d'un pionnier. Néanmoins, le nombre de places d'apprentissage proposées a pu être maintenu à un niveau stable. C'est très réjouissant, car nous avons des nouvelles entreprises et des branches supplémentaires.

La liste des entreprises formatrices peut être consultée sur le site Internet www.auris-verband.ch

Je tiens à remercier toutes les entreprises formatrices engagées ainsi que les membres de l'association. Un grand merci également à mes collègues du comité qui, en plus de leur activité professionnelle, continuent à mettre beaucoup de cœur à l'ouvrage dans AURIS et à développer en permanence la qualité de la formation grâce à leurs idées.

Un merci particulier à la directrice Cinzia Mingrone - elle fait chaque jour le "mile supplémentaire" et représente une énorme valeur ajoutée pour AURIS.



Felix Häberli, Président

felix.haeberli@auris-verband.ch

Procédure de qualification

Le "travail pratique prescrit" (TPP) s'est déroulé de manière irréprochable et sans incidents particuliers. En Suisse alémanique, Fabian Gubler était pour la première fois responsable de l'exécution en tant chef expert.

Lors de la procédure de qualification 2022, un candidat de Suisse alémanique n'a pas réussi la TPP et n'a donc pas obtenu son CFC.

En ce qui concerne la procédure de qualification 2025, l'examen des connaissances professionnelles a dû être adapté dans le cadre de la révision partielle 2022. Cela s'est fait en collaboration avec toutes les écoles professionnelles. Les contributions des écoles professionnelles ont été prises en compte et consolidées par AURIS. Il en résulte un examen moderne qui comprend non seulement les connaissances professionnelles mais aussi les connaissances en langues étrangères.

Felix Häberli, responsable de la procédure de qualification AURIS

Cours interentreprises

Pendant le 21/22, 297 apprentis ont pu suivre les cours interentreprises dans les trois régions linguistiques ; voici un petit aperçu :

Année/Région	Swiss allemande	Romandie	Tessin	Total
1. année	85	22	4	111
2. année	64	23	8	95
3. année	66	18	7	91

Choix de langue étrangère :

Langue	Swiss allemande	Romandie	Tessin	Total
Français	52			52
Anglais	33	11		44
Allemand		11	4	15

Intervenants CIE

Au total, 22 intervenants CIE sont intervenus pendant 173 jours de Cours Interentreprises

Harmonisation des CI

Le groupe de travail s'est consacré à l'harmonisation des scénarios CIE pour la 2e année d'apprentissage et terminera ses travaux avec l'achèvement de la 3e année d'apprentissage au printemps 2023.

Perspectives pour l'année d'apprentissage 2022/23

A partir de l'été 2022, AURIS adaptera progressivement l'enseignement des nouvelles classes CIE à l'apprentissage numérique. Des mandats assistés par ordinateur et surtout des examens électroniques enrichissent et soutiennent l'enseignement présentiel. Cela implique que les apprentis apporteront leur propre ordinateur portable en classe.



Cinzia Mingrone, Directrice

cinzia.mingrone@auris-verband.ch

Workshop pour formateurs professionnelles

Au cours de l'année d'apprentissage 21/22, AURIS a également organisé des workshops d'une journée sur le thème "Former les agent relation cliente".

Au total, 23 formateurs enthousiastes et très motivés y ont participé.

Les thèmes suivants ont été discutés et élaborés en commun :

- Droits et devoirs d'un formateur professionnel/pratique
- Mandat de formation
- Programme de formation
- Plan de formation
- Rapport de formation avec Best Practice
- Le dossier de formation : Comment l'utiliser ? Comment peut-on/doit-on accompagner/coacher les apprentis de manière optimale ?
- Cours interentreprises : Qu'attendons-nous des apprentis dans les CIE ?
Transfert : comment aider les apprentis à passer de la théorie à la pratique ?

Les prochaines sessions auront lieu au printemps 2023.

Cinzia Mingrone, Directrice

Commission d'assurance qualité des Cours Interentreprises

La commission d'assurance qualité pour les cours interentreprises s'était déjà formée en 2021 et est entrée en action lors d'une réunion de lancement fin janvier 2022.

En raison de l'harmonisation souhaitée des CIE entre les trois régions linguistiques, la commission s'est réunie en avril et en mai 2022, les visites des intervenants CIE étant coordonnées et les conclusions et mesures recueillies étant ensuite discutées en séance plénière. Ainsi, fin septembre, la planification des intervenants CIE de 1re année qui n'avaient pas encore été visités a pu être effectuée.

La Commission est actuellement composée d'un représentant du Groupe Mutuel, Poste Suisse SA, Swisscom SA, Igkg Züri, Avolaq et de l'OrTra AURIS, avec l'aide du MBA Zurich.

Fin 2022/début 2023, les référents CIE de 2e année seront visités.

Nous nous réjouissons d'accueillir de nouveaux membres pour la Commission.



Graciela Sollberger, Membre du conseil d'administration

graciela.sollberger@auris-verband.ch

Commissions suisses pour le développement professionnel et la qualité

La commission CSDP&Q s'est réunie en mars 2022 pour une séance virtuelle au cours de l'exercice 21/22. Dans le cadre de la révision partielle du plan de formation, la consultation sur les dispositions d'exécution (élément 7) a été examinée et achevée.

Les dispositions d'exécution révisées s'appliquent pour la première fois à la procédure de qualification 2024. Le document est publié sur le site Internet AURIS dans les trois langues. Il est réjouissant de constater que la procédure de qualification 2022 a pu être organisée de manière régulière et que la réglementation d'exception édictée (réglementation d'exception Covid) n'a pas été utilisée.

Personnel : à la suite de la fusion de Sunrise et d'UPC, le représentant d'UPC a quitté la commission et l'entreprise est désormais représentée par un membre de la commission.



Annemarie Gäumann

Membre du conseil d'administration/Présidente CSDP&Q Agent relation cliente

annemarie.gaeumann@auris-verband.ch

Finances

AURIS a pu clôturer l'exercice avec un bénéfice de CHF 8'438.33. En outre, CHF 90'000.00 ont été dédiés pour la création d'un nouveau manuel de formation sur les connaissances professionnelles. Pour plus de détails, nous vous renvoyons aux comptes annuels détaillés.

Les dépenses informatiques ont augmenté au cours de l'exercice écoulé. AURIS a fait les premiers pas vers la "numérisation", ceci avec l'acquisition d'un Learning Management System (LMS).

A partir de l'année scolaire 22/23, les apprentis de 1ère année seront soumis au "Bring Your Own Device (BYOD)". Tous les examens CIE seront désormais effectués sous forme numérique.



Markus Wenk, membre du conseil d'administration