



# AURIS

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



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023/2024

## Préface du président

Une autre année riche en événements et en succès touche à sa fin pour AURIS. Depuis août 2024, Cinzia Mingrone est à notre disposition à plein temps (100%). Dans son rôle éprouvé, elle réunit toutes les ficelles pour AURIS avec beaucoup de circonspection et de compétence. Nous profitons de l'occasion pour la remercier chaleureusement de son engagement exceptionnel au service d'AURIS.

L'année 2024 a été placée sous le signe de la révision totale de la profession 'Agent Relation Client'. Grâce à la collaboration engagée de tous les centres de formation, nous avons pu réaliser des progrès significatifs et sommes toujours sur la bonne voie pour le lancement prévu en 2026. De nombreux représentants de l'économie, des écoles et de l'organisation des CIE ont apporté une contribution essentielle. Je tiens à souligner en particulier l'excellente collaboration au sein du groupe de travail, qui a été pour moi un moment fort absolu. Ensemble, nous avons réfléchi à des idées, élaboré des solutions et mené des discussions constructives - toujours dans le sens de l'objectif commun.

Nous tenons à remercier tout particulièrement la direction engagée d'Annemarie Gäumann (responsable du projet révision) ainsi que le soutien d'Anna Maria Ratti (accompagnement externe du projet). Leur travail a été d'une importance capitale pour la réussite du projet jusqu'à présent.

Des changements ont également eu lieu au sein du comité directeur : Graciela Sollberger, membre fondatrice d'AURIS, a quitté le comité pour se consacrer à de nouveaux défis dans son entreprise. Nous la remercions chaleureusement pour le précieux soutien qu'elle nous a apporté pendant de nombreuses années.

Parallèlement, nous sommes heureux d'accueillir Miriam Alaqua et Alican Magliocca en tant que nouveaux membres du comité. Tous les deux se sont déjà révélés être de précieux soutiens cette année, et je me réjouis de poursuivre notre collaboration avec eux.

Beaucoup de choses bougent chez AURIS et je suis fier de faire partie d'une équipe de direction aussi engagée et motivée. J'adresse mes plus vifs remerciements à l'ensemble du comité et à toutes les personnes impliquées, qui permettent d'accompagner les jeunes sur le chemin d'une formation passionnante et précieuse.

## Procédure de qualification 2024

Malgré une annulation de dernière minute du fournisseur de longue date des lieux pour l'examen pratique ("travail pratique prescrit" TPP) en Suisse alémanique, l'équipe de l'expert en chef Fabian Gubler a pu trouver rapidement une solution adaptée. Un grand merci à Fabian Gubler et à son équipe pour leur engagement exceptionnel !

Le "travail pratique prescrit" (TPP) s'est déroulée sans encombre dans toutes les régions du pays - un merci particulier aux chefs experts des régions qui ont contribué au succès par leur grand engagement.

La première réalisation de l'examen « Connaissance de la branche » après les adaptations de la révision partielle a constitué une étape importante. Son élaboration a représenté un grand défi pour tous les participants, mais l'effort en a valu la peine : les réactions des écoles ont toutes été positives. Seuls des ajustements mineurs seront donc nécessaires pour la prochaine exécution.



**Felix Häberli, président AURIS/responsable Examen AURIS**

[felix.haerberli@auris.swiss](mailto:felix.haerberli@auris.swiss)

## Commissions pour le développement professionnel et la qualité CSDP&Q

La commission CSDP&Q s'est réunie à trois reprises au cours de l'année écoulée. La première séance du 15 mai 2024, était entièrement consacrée à la révision totale, concrètement à la validation du plan de formation et de l'ordonnance sur la formation en langue première. Les deux documents ont été validés par la commission après des discussions constructives et en tenant compte des corrections discutées et adoptées. La commission a également été informée que l'AURIS réalisera les travaux de mise en œuvre du nouveau plan de formation en collaboration avec l'Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle (IFFP).

Deux autres réunions ont eu lieu. Ces réunions étaient axées sur les résultats de la consultation des offices et l'évaluation de la consultation interne de la branche sur le plan de formation et l'ordonnances de formation. Des adaptations mineures ont été discutées et effectuées, et les deux documents ont été validés par la commission. Il s'agissait d'une étape importante pour la demande de ticket auprès du SEFRI, qui devrait avoir lieu en novembre 2024. Par ailleurs, un retour a été fait sur la présentation du projet de révision totale du 19.06.2024 à la Commission pour le développement professionnel (CDP) à la Maison des cantons à Berne. La Commission a donné un feed-back positif sur la révision totale et a fait l'éloge de la collaboration entre les associations et les partenaires. La commission a également pris position sur le concept d'information et de formation (CIF). Ce concept constitue la base des travaux de mise en œuvre et de la coopération entre les lieux de formation dans les trois lieux de formation que sont l'entreprise, les CIE et l'école professionnelle et doit être soumis au SBFI en même temps que la demande de ticket.

La révision totale de la formation initiale de « Agent Relation Client » a marqué les réunions de la commission CSDP&Q au cours de cet exercice. La collaboration constructive, orientée vers les solutions et les objectifs, entre les partenaires de la formation professionnelle, la direction pédagogique du projet (Anna Maria Ratti, développement professionnel), l'organe responsable et la direction du projet AURIS, permet de maintenir le projet sur la bonne voie pour la mise en œuvre prévue au 01.08.2026.

Un grand merci à tous les participants pour leur collaboration engagée et professionnelle !



**Annemarie Gäumann,**

**Membre du conseil d'administration et présidente de CSDP&Q Agent relation Cliente**

[annemarie.gaeumann@auris.swiss](mailto:annemarie.gaeumann@auris.swiss)

## Cours interentreprises

Au cours de l'année d'apprentissage 23/24, 319 apprentis (307 l'année précédente) ont pu suivre les cours interentreprises dans les trois régions linguistiques.

Voici un petit aperçu :

| Région     | Zürich | Romandie | Tessin | Total |
|------------|--------|----------|--------|-------|
| 1ère année | 83     | 21       | 2      | 106   |
| 2ème année | 79     | 17       | 5      | 101   |
| 3ème année | 85     | 23       | 4      | 112   |

## Choix de la langue étrangère - début apprentissage 23/24

| langue étrangère | Zürich | Romandie | Tessin | Total |
|------------------|--------|----------|--------|-------|
| Français         | 41     |          |        | 41    |
| Anglais          | 42     | 12       |        | 54    |
| Allemand         |        | 9        | 2      | 11    |

Un grand merci à nos 22 intervenants CIE pour leur engagement exceptionnel.



Cinzia Mingrone, Directrice  
[cinzia.mingrone@auris.swiss](mailto:cinzia.mingrone@auris.swiss)

## **Ateliers pour les formateurs professionnels et les formateurs pratiques**

Cette année, nous avons pu à nouveau organiser avec succès l'atelier « Former Agent Relation Client » et apporter ainsi, comme les années précédentes, une précieuse contribution à la qualité et à l'uniformité.

Cet atelier offre une excellente possibilité de se mettre en réseau au sein de l'ARC, dans toute la Suisse et indépendamment de la branche, et de profiter les uns des autres. Les connaissances partagées lors de l'échange commun constituent à chaque fois un moment fort.

Nous remercions les participants motivés et espérons pouvoir continuer à proposer cet atelier aux entreprises formatrices dans les années à venir, afin de grandir et de réussir ensemble dans le domaine professionnel.



**Alican Magliocca, Membre du conseil d'administration**

[alican.magliocca@auris.swiss](mailto:alican.magliocca@auris.swiss)

## **Commission d'assurance qualité des cours interentreprises (CAQ CI)**

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

Au début de la CAQ, l'accent était mis sur l'harmonisation entre les trois régions linguistiques. Ces dernières années, diverses visites ont été organisées pour faire avancer ce processus. Cette année, trois autres visites ont été organisées afin d'intensifier les échanges et la coopération. Les objectifs et procédures futurs comprennent le développement d'un catalogue de critères basé sur les nouveaux objectifs de la révision totale. En ce qui concerne les formulaires, la forme électronique est désormais la seule utilisée, afin de garantir l'efficacité et l'accessibilité.

Nous profitons de l'occasion pour remercier chaleureusement tous les intervenants pour leur engagement et leur flexibilité. Nous souhaitons tout particulièrement la bienvenue à Regula Kraehenbuehl, du MBA du canton de Zurich.

Nous nous réjouissons beaucoup de notre collaboration et des prochaines étapes qui nous attendent.



**Miriam Alacqua, Membre du conseil d'administration**

[miriam.alacqua@auris.swiss](mailto:miriam.alacqua@auris.swiss)

## Les finances

AURIS a clôturé l'exercice précédent avec un bénéfice de CHF 2'372.84.

Nous sommes en pleine mise en œuvre de la révision totale du profil professionnel. Les coûts de cette révision dépasseront plusieurs fois la subvention de la Confédération au cours des deux prochaines années. L'effort financier principal de cette révision a été réalisé au cours du dernier exercice.

L'AURIS a géré ses fonds avec beaucoup de succès et le versement de la subvention de la Confédération a également eu lieu durant cette période. Il n'a donc pas été nécessaire d'activer les provisions. Pour plus de détails, je vous renvoie aux comptes annuels détaillés.

Je me retirerai du comité de l'AURIS à partir de cette AG, en raison de mon âge. Le domaine des finances sera à l'avenir repris par Alican Magliocca et le domaine IT et WEB par Felix Häberli.

Je tiens à remercier le comité et tous les membres d'AURIS pour leur confiance et leur soutien au cours des dernières années.



**Markus Wenk, Membre du conseil d'administration**

[markus.wenk@auris.swiss](mailto:markus.wenk@auris.swiss)