

# DES FORMATIONS CFC EN PLEIN DÉVELOPPEMENT PROPOSÉES DANS LA RÉGION

**L'offre de formation professionnelle de la partie francophone du canton de Berne est riche et variée. Depuis quelques années, elle s'étoffe avec des métiers prometteurs pour l'avenir. Dans la Revue #142, nous avons fait référence à l'ouverture de trois nouvelles classes dont une d'agent d'exploitation au ceff ARTISANAT Moutier qui connaît un franc succès. Pour les rentrées d'août 2016 et août 2017, trois autres classes ont également ouvert dans la région.**

## ACOUSTICIEN EN SYSTÈME AUDITIF CFC, AU CFP BIENNE

En sa qualité de professionnel en correction de l'audition, un acousticien en système auditif apporte un confort accru à une personne malentendante, qui de son état peut souvent être exclue de la société, que ce soit au travail, entre amis ou encore dans les lieux publics. En effectuant des entretiens de dépistage avec, à la clé, une détermination des points forts et faibles de l'audition du client, le professionnel de l'audition peut ainsi développer une solution sur mesure. D'autres paramètres sont également importants: les habitudes des clients, leur métier et l'aspect esthétique. Le but final étant de trouver l'appareil correspondant le mieux à leur profil et qui permette une restauration de l'audition la plus naturelle possible.

Les acteurs de ce nouveau métier sont donc impliqués dans le domaine de la santé et de la technique, et doivent acquérir des aptitudes manuelles et psychologiques. Au niveau administratif, ils côtoient les assurances sociales et le monde des oto-rhino-laryngologistes. Leur quotidien les met au contact d'une clientèle de toutes les classes d'âge, qui est en attente d'une aide paramédicale; la facturation aux assurances représente également un paramètre important de leur métier.

La formation duale dure trois ans, et les cours professionnels sont dispensés au CFP Bienne pour l'ensemble de la Suisse romande par des enseignants eux-mêmes professionnels de la branche. Elle est assortie de cours interentreprises, durant lesquels certaines tâches sont abordées de manière intensive. La première année d'apprentissage est surtout axée sur le soutien des audioprothésistes, avec une attention au déroulement des tests auditifs et à leur évaluation. La seconde année

est consacrée à l'ajustement de l'appareil auditif, avec l'encadrement conseils/vente. Lors de la dernière année, la comptabilité, le marketing et la logistique sont abordés de manière plus ciblée.

Cette formation débouche sur de réelles perspectives d'avenir, qui sont essentiellement basées sur le vieillissement de notre population et le déficit auditif qui en est souvent un processus naturel.

Le site internet de l'Association pour la formation dans le domaine des systèmes auditifs (VBHA) est une source importante d'informations pour tout ce qui touche à cette nouvelle formation et toutes ses possibilités. Plus d'informations également sur le site de l'école du CFP Bienne.

## AGENT RELATION CLIENT CFC, À LA BFB À BIENNE

L'agent relation client est un spécialiste du contact avec la clientèle par l'information sur des produits ou prestations. Il peut exercer sa profession dans de nombreuses entreprises telles que: banques, assurances, opérateurs de télécommunication, services publics, grands magasins, etc. mais aussi dans les domaines de la vente, marketing, relations publiques.

Les contacts se font dans la langue nationale de la région où travaille l'apprenti et en une autre langue nationale ou en anglais. Le professionnel acquiert de nouveaux clients, organise des entretiens destinés à la vente, enregistre les commandes, répond aux questions et réclamations, regagne d'anciens clients perdus. Le suivi des clients passe par la connaissance professionnelle de l'agent et l'orientation vers les diverses ramifications d'une société axée sur une relation commerciale (services spécifiques). ▶▶



Le client est le centre des activités de ce poste extrêmement varié. L'agent représente l'image de marque de son employeur, car il travaille en première ligne avec les clients, il analyse les services et solutions en rapport avec leurs besoins. Cette formation dure trois ans et les cours professionnels sont dispensés à la BfB à Bienne.

### **AGENT EN INFORMATION DOCUMENTAIRE CFC, À LA BFB À BIENNE**

Depuis la rentrée d'août 2017 une classe pour les cantons BEJUNE (Berne, Jura et Neuchâtel) ouvrira à la BfB à Bienne afin d'offrir aux apprentis de la région une formation de proximité par des professionnels et en espérant permettre le développement de cette profession qui demande de la discipline et de la curiosité. En effet, l'agent en information documentaire prend en charge les documents, les classe, les catalogue, tient à jour les outils de recherche. Il s'occupe également de la restauration des documents usagés, accueille les clients, les oriente, les aide dans leur recherche et participe à l'organisation d'événements ou de visites.

#### **EMILIE LÜTHI**

adjointe au chef

#### **SANDRINE THIÉVENT**

collaboratrice administrative de la section francophone de l'Office de l'enseignement secondaire du 2<sup>e</sup> degré et de la formation professionnelle (OSP).

Nous avons pu interviewer Tania Scommegna, apprentie agente en information documentaire auprès de la médiathèque du CIP à Tramelan, en 3<sup>e</sup> année d'apprentissage:

#### **Qu'est-ce qui vous a motivée à entreprendre cette profession?**

Je souhaitais suivre la voie de la HEP au départ, mais les échos via ma sœur qui y était intégrée ne m'ont pas convaincue de ce choix. Après avoir tenté un premier stage de deux jours aux archives de la bibliothèque cantonale de Porrentruy puis au CIP, j'avais trouvé un métier qui me plaisait. Aimant la lecture, je pouvais ainsi être proche des nouveaux livres, d'une clientèle très variée et me perfectionner en informatique.

#### **Quelles sont les difficultés principales à affronter durant votre formation?**

La gestion des lecteurs: les demandes personnalisées, la gestion des conflits et de certains clients mécontents, les problèmes techniques, le suivi informatisé des livres numériques.

#### **Qu'est-ce qui vous plaît dans votre quotidien?**

Les choses techniques, comme le catalogage, par exemple, au moyen d'un logiciel spécifique, la diversité de la clientèle qui se décline dans toutes les classes d'âge, issue d'horizons aussi diversifiés que le domaine religieux ou le corps enseignant.

#### **D'autres personnes ont-elles montré plus d'intérêt pour ce métier depuis que vous êtes en apprentissage?**

Effectivement, dans ma famille et mon cercle d'amis, beaucoup ont découvert un métier plus passionnant que ce qu'ils s'imaginaient. Il ne s'agit pas de lire tous les livres dont la médiathèque dispose, mais en lisant déjà les résumés proposés au dos de chacun, on se forge rapidement une belle connaissance des livres mis à disposition du public.

#### **Votre choix étant fixé après vos stages, avez-vous trouvé facilement une place d'apprentissage?**

Oui, le stage effectué à la médiathèque était sélectif parmi trois candidats, j'ai donc fait une autre postulation par sécurité. Le CIP m'a confirmé mon engagement, ce qui m'a ravie, mais au final j'aurais aussi eu l'opportunité d'aller à la seconde place!

#### **Y a-t-il des perspectives de formation complémentaire après votre apprentissage?**

Oui, la HEG ou la HES à Genève proposent une spécialisation en sciences de l'information (bachelor et master); ou à Fribourg, le CAS propose des formations spécialisées dans certains domaines de mon métier.