

Préapprentissage d'intégration Commerce de détail

Kompetenzprofil Integrationsvorlehre
Profil de compétences préapprentissage d'in-
tégration
Profilo di competenze Pretirocinio d'integra-
zione

Detailhandel
Commerce de détail
Commercio al dettaglio

Juin 2017

Table des matières

Table des matières

Table des matières	2
1 Objectif	3
2 Caractéristiques et conditions essentielles	3
2.1 Caractéristiques du domaine professionnel	3
2.2 Conditions individuelles de participation	4
2.2.1 Conditions de participation personnelles et propres au domaine professionnel	4
2.2.2 Conditions de participation en matière linguistique	4
2.2.3 Conditions complémentaires de participation.....	4
3 Domaines d'activité du préapprentissage d'intégration en commerce de détail	5
3.1 Domaine d'activité 1: connaissance de l'entreprise	5
3.2 Domaine d'activité 2: connaissance de l'assortiment.....	5
3.3 Domaine d'activité 3: conseil	5
3.4 Domaine d'activité 4: gestion.....	5
4 Liste des compétences visées dans le cadre du préapprentissage d'intégration en commerce de détail	6
4.1 Introduction	6
5 Élaboration et prise de position.....	17

1 Objectif

Le profil de compétences lié au préapprentissage d'intégration décrit les compétences pratiques de base, les compétences linguistiques, scolaires et transversales ainsi que les compétences fondamentales dans le domaine professionnel concerné que les participants au préapprentissage d'intégration en commerce de détail sont censés posséder à la fin de leur année de formation.

Le présent profil sert de base pour la définition des objectifs et des contenus en matière de formation ainsi que pour le développement des plans et des programmes de formation pratique et scolaire. Les confirmations de participation au préapprentissage d'intégration se réfèrent également à ce profil.

2 Caractéristiques et conditions essentielles

2.1 Caractéristiques du domaine professionnel

Les gestionnaires du commerce de détail et les assistants du commerce de détail sont employés dans différentes branches du commerce de détail. Ils vendent notamment des produits alimentaires, des chaussures, des articles ménagers, des appareils électriques, des pièces de rechange pour voiture, des plantes, des instruments, des bijoux, etc.

Ils connaissent l'assortiment de produits, les prix ainsi que les tendances du moment dans le commerce de détail et en informent la clientèle. S'ils exercent leur activité dans le domaine du conseil, ils travaillent avant tout dans l'espace de vente. Aimables et compétents, ils répondent aux souhaits de la clientèle et la conseillent dans le choix des produits. Ils informent en outre la clientèle sur les propriétés des articles, les soins à leur fournir ainsi que leur emploi correct. Une fois que les clients ont effectué leur choix, ils encaissent la somme due, soit en espèces soit à l'aide de la carte de crédit. Au magasin, ils veillent à ce que les marchandises soient présentées de manière à ce qu'elles aient un effet attrayant pour les clients et les incitent à acheter.

Les gestionnaires du commerce de détail et les assistants du commerce de détail ne travaillent pas uniquement dans le domaine de la vente mais également dans les entrepôts et au bureau. Dans ce cadre, ils réceptionnent la marchandise livrée et la déballent, procèdent au contrôle à l'aide du bon de livraison et rangent les articles. Ils veillent à ce que les rayons du magasin soient achalandés et que les articles soient munis du prix.

Ils assument également des tâches importantes dans le domaine de la logistique. Ils planifient le transport des marchandises du fournisseur jusqu'à leur entreprise et contrôlent le transport à l'aide d'enregistreurs de données. Ils veillent par ailleurs à ce que la marchandise soit disponible en quantité suffisante dans les délais souhaités.

2.2 Conditions individuelles de participation

2.2.1 Conditions de participation personnelles et propres au domaine professionnel

Les participants au préapprentissage d'intégration (PAI) en commerce de détail se préparent à effectuer une formation professionnelle initiale de deux ou trois ans. Ils doivent remplir les conditions ci-après pour participer au PAI:

- reconnaissance en tant que réfugié (permis B/F) ou en tant que personne admise à titre provisoire (permis F);
- expérience professionnelle ou de travail sous la forme de stage ou de formation à l'essai;
- aptitude à exercer la profession;
- potentiel/aptitude à apprendre les langues et à acquérir des connaissances générales;
- motivation à faire une formation en vue d'effectuer par la suite une formation professionnelle initiale.

2.2.2 Conditions de participation en matière linguistique

- Niveau de langue à l'oral: A2
- Niveau de langue à l'écrit: A2

2.2.3 Conditions complémentaires de participation

Les participants sont en principe domiciliés dans le canton, le PAI pouvant toutefois également se dérouler dans un autre canton que le canton de domicile.

3 Domaines d'activité du préapprentissage d'intégration en commerce de détail

Les participants au préapprentissage d'intégration sont opérationnels dans un point de vente des différentes branches. Ils acquièrent des compétences de base dans les domaines d'activité suivants: connaissance de l'entreprise, connaissance de l'assortiment, conseil et gestion.

3.1 Domaine d'activité 1: connaissance de l'entreprise

Les participants sont familiarisés avec l'entreprise et avec les tâches qu'ils doivent exécuter. Ils connaissent les risques liés à leur activité professionnelle. Ils prennent les mesures requises en vue de protéger leur propre personne, les collaborateurs et la clientèle.

3.2 Domaine d'activité 2: connaissance de l'assortiment

Les participants ont la vue d'ensemble de l'offre de marchandises et possèdent des connaissances de base de l'assortiment.

3.3 Domaine d'activité 3: conseil

Les participants considèrent la clientèle comme des partenaires bienvenus. Ils sont aimables, ouverts et sont capables de répondre aux questions de la clientèle.

3.4 Domaine d'activité 4: gestion

Les participants sont capables d'effectuer des tâches simples relevant du domaine de la gestion et gagnent une vue d'ensemble du flux des marchandises. Ils éliminent les déchets et évitent la pollution de l'environnement.

4 Liste des compétences visées dans le cadre du préapprentissage d'intégration en commerce de détail

4.1 Introduction

Domaine d'activité 1: connaissance de l'entreprise					
	Compétences pratiques de base	Langue du métier	Connaissances scolaires de base (calcul, technologies de l'information et de la communication)	Compétences transversales (compétences méthodologiques, sociales et personnelles; travailler en Suisse, normes et valeurs)	Application/approfondissement lors de la mission en entreprise: x = oui
1.1	Locaux				X
	Je suis familiarisé avec mon entreprise de formation.		Je comprends les indications de direction et de lieu et sais les exprimer. Je suis capable de décrire un itinéraire et de suivre des indications directionnelles. Je sais désigner correctement les différents locaux d'un magasin ainsi que les espaces de stockage.	Compétence sociale Je suis capable de me mettre à la place des personnes de l'endroit où je me trouve.	
1.2	Supérieurs hiérarchiques et collaborateurs				X
	Je connais mes interlocuteurs dans l'entreprise de formation	Je suis capable de communiquer des informations importantes à mes interlocuteurs.	Je suis capable de comprendre des informations simples et de les noter en utilisant quelques mots clés. Je suis capable de transmettre des informations simples.	Compétences sociales Je collabore au sein de l'équipe. Je sais accepter la critique et résoudre des conflits de manière constructive. Je suis capable de faire suivre des informations.	

Profil de compétences préapprentissage d'intégration Commerce de détail

		J'échange des informations avec mes supérieurs et les collaborateurs et suis capable de me concerter avec eux.	Je sais exprimer ce que je ressens, par exemple les notions de plaisir ou déplaire. Je connais les règles qui régissent la culture du feed-back et suis capable de donner et d'accepter un feed-back. Je dispose des connaissances de base en grammaire qui me permettent d'aborder mes interlocuteurs par le tutoiement ou le vouvoiement.	Je communique de manière appropriée avec mes supérieurs et mes collègues. J'adopte un comportement ouvert et honnête.	
	Compétences pratiques de base	Langue du métier	Connaissances scolaires de base (calcul, technologies de l'information et de la communication)	Compétences transversales (compétences méthodologiques, sociales et personnelles; travailler en Suisse, normes et valeurs)	Application/approfondissement lors de la mission en entreprise: x = oui
1.3	Tâches				X
	Je connais mes tâches et je les exécute.	Je comprends les mandats confiés oralement et par écrit. Je peux confirmer à l'aide de termes simples que j'ai effectué les tâches confiées.	Je peux réaliser des ordres simples confiés par écrit ou oralement. Je suis capable de demander des précisions si je n'ai pas compris mon interlocuteur et de confirmer que j'ai effectué le travail mandaté.	Compétences méthodologiques Je tiens ma place de travail en ordre. J'utilise des méthodes et des moyens auxiliaires appropriés pour exécuter les tâches confiées. Travailler en Suisse Je comprends le sens et la finalité d'une formation. Je connais le système de formation professionnelle suisse.	

Profil de compétences préapprentissage d'intégration Commerce de détail

			<p>J'utilise les moyens auxiliaires appropriés pour effectuer le travail mandaté.</p> <p>Je suis capable d'effectuer des recherches sur Internet.</p> <p>Je suis capable d'utiliser pour mon travail des outils électroniques ainsi que des applications simples selon les instructions.</p> <p>Je connais les dénominations professionnelles les plus courantes et suis capable de décrire les différentes activités professionnelles. Je suis capable de lire et de comprendre les plans de travail.</p> <p>Je connais les principaux droits et devoirs sur mon lieu de travail (horaires, pauses, repas).</p> <p>Je comprends les règlements internes ainsi que les directives de l'école et de l'entreprise.</p> <p>Je suis capable de documenter mon parcours de formation et mon expérience professionnelle ainsi que de mettre mes connaissances et mes intérêts à profit.</p>	<p>Je respecte les règles de la collaboration dans l'entreprise et à l'école professionnelle.</p> <p>Je suis capable de m'informer sur des professions (orientation professionnelle, Internet)</p> <p>Je suis capable d'élaborer mon dossier de candidature.</p> <p>Je suis capable de poser ma candidature pour une place d'apprentissage.</p>	
--	--	--	---	---	--

Profil de compétences préapprentissage d'intégration Commerce de détail

			<p>Je suis capable, avec de l'aide, de rédiger un dossier de candidature, de le formater et de l'envoyer par courrier électronique.</p> <p>Dans le cadre d'un jeu de rôles, je suis capable de simuler un entretien d'embauche.</p>		
--	--	--	---	--	--

Profil de compétences préapprentissage d'intégration Commerce de détail

	Compétences pratiques de base	Langue du métier	Connaissances scolaires de base (calcul, technologies de l'information et de la communication)	Compétences transversales (compétences méthodologiques, sociales et personnelles; travailler en Suisse, normes et valeurs)	Application/approfondissement lors de la mission en entreprise: x = oui
1.4	Directives internes à l'entreprise				X
	Je connais les directives internes à l'entreprise et je les respecte.	Je sais lire et comprendre des directives.	Si je ne comprends pas des directives complexes, je m'adresse à la personne compétente en la matière. Avec son soutien, j'arrive à comprendre les directives qui me concernent. Je suis capable de mener un entretien téléphonique et d'annoncer mon absence par téléphone. J'excuse mes absences selon les directives de l'école professionnelle dans les délais prescrits.	Normes et valeurs Je sais ce qu'impliquent les droits et les devoirs. Je suis ponctuel et fiable.	
1.5	Sécurité au travail et protection de la santé				X
	Je prends les mesures requises pour préserver ma santé.	Je connais et comprends les risques pour ma santé.		Normes et valeurs Je sais à quoi servent les mesures de prévention de la santé.	
	Je respecte les prescriptions légales et les directives de l'entreprise ainsi que les règles de sécurité en cas d'incendie (issues de secours et lieu de rassemblement).	Je suis capable de lire les directives et je comprends les processus.	Je suis capable de convenir d'un rendez-vous chez le médecin et de mener un entretien chez le médecin généraliste. Je dispose du vocabulaire nécessaire pour m'exprimer en cas d'urgence médicale.	Sécurité Je connais les règles de sécurité et je les applique en cas de besoin. Je connais les numéros de téléphone des services d'urgence et suis capable de demander de l'aide d'urgence par téléphone.	

Profil de compétences préapprentissage d'intégration Commerce de détail

			Je connais les mesures en matière d'hygiène et je les applique. Je connais les centres de consultation auprès desquels je peux obtenir de l'aide en cas de besoin.		
	Je contribue à la prévention des accidents.	Je connais et je comprends les règles de sécurité.	Je comprends et je respecte les règles de sécurité en vigueur.	Sens des responsabilités: Je contribue à la sécurité.	

Domaine d'activité 2: connaissance de l'assortiment					
	Compétences pratiques de base	Langue du métier	Connaissances scolaires de base (calcul, technologies de l'information et de la communication)	Compétences transversales (compétences méthodologiques, sociales et personnelles; travailler en Suisse, normes et valeurs)	Application/approfondissement lors de la mission en entreprise: x = oui
2.1	Assortiment				X
	Je connais l'assortiment de mon entreprise formatrice.	Je suis capable de lire et de comprendre la désignation des articles et de la marchandise.	Je comprends les termes courants de la branche. Je suis capable de désigner la marchandise de mon entreprise formatrice. Je dispose d'un vocabulaire de base pour désigner le matériel, l'utilisation des produits et le soin à leur apporter. Je connais les principales unités de mesure. Je suis capable de convertir les unités de mesure, les devises et les ingrédients de recettes (règle de trois).		
	Je sais où se trouvent les différentes catégories de marchandises.	Je connais les catégories de marchandises.	Je suis capable de présenter les catégories de marchandises et les articles de mon entreprise formatrice et de les comparer.		

Domaine d'activité 3: conseil					
	Compétences pratiques de base	Langue du métier	Connaissances scolaires de base (calcul, technologies de l'information et de la communication)	Compétences transversales (compétences méthodologiques, sociales et personnelles; travailler en Suisse, normes et valeurs)	Application/approfondissement lors de la mission en entreprise: x = oui
3.1	Comportement				X
	J'adopte un comportement correct vis-à-vis de la clientèle.	Je sais comment m'adresser correctement à la clientèle.	Je sais utiliser le tutoiement et le vouvoiement de manière adéquate. Je développe la sensibilité requise pour les niveaux de langue. J'utilise les expressions courantes dans la branche et dans l'entreprise. Je suis capable de présenter et de comparer ma propre culture aux autres cultures à l'aide d'exemples.	<p>Compétences sociales Je me comporte de manière respectueuse avec mes interlocuteurs.</p> <p>Je communique de manière appropriée avec la clientèle.</p> <p>Normes et valeurs Je connais la diversité culturelle de la Suisse et la compare avec ma propre culture.</p>	
	Je me comporte correctement lorsque les clients me posent des questions.	Je suis capable de transmettre des informations importantes à mes interlocuteurs.	Je suis capable de poser des questions ouvertes et fermées et de répondre à ce type de question.	<p>Compétence sociale Je suis capable de transmettre des informations.</p>	

Profil de compétences préapprentissage d'intégration Commerce de détail

3.2	Civilités			X
	J'adopte une attitude aimable et ouverte.		J'utilise les formules de politesse. J'adopte une attitude ouverte et je fais preuve d'assurance. J'utilise de manière délibérée aussi des formes d'expression non verbales.	Compétence sociale Mon comportement est ouvert et honnête.
	Je porte des vêtements propres et usuels pour la branche.		Je suis capable de désigner les vêtements et les couleurs. Je veille à avoir une présentation soignée et me familiarise avec les codes vestimentaires.	

Domaine d'activité 4: gestion					
	Compétences pratiques de base	Langue du métier	Connaissances scolaires de base (calcul, technologies de l'information et de la communication)	Compétences transversales (compétences méthodologiques, sociales et personnelles; travailler en Suisse, normes et valeurs)	Application/approfondissement lors de la mission en entreprise: x = oui
4.1	Réception des marchandises				X
	Je suis capable de réceptionner la marchandise et de la ranger selon les directives de l'entreprise.	Je suis capable de lire, de comprendre et de traiter des formulaires.	Je suis capable de remplir des formulaires à l'écran ou sur papier.		
4.2	Mise à disposition des produits pour la vente				X
	Je range correctement la marchandise selon les directives de l'entreprise.	Je connais et je comprends les processus de préparation pour la vente.	J'utilise les opérations arithmétiques de base. Je me familiarise avec les périodes de temps de manière à pouvoir gérer les dates d'expiration des produits. Je suis capable d'effectuer des calculs de pourcentage simples.		
4.3	Elimination				X
	Je trie correctement les déchets selon les directives de l'entreprise en vue de leur élimination ou de leur récupération.	Je connais et je comprends les processus d'élimination ou de récupération.	Je suis capable de nommer et de distinguer les matériaux. Je connais et j'utilise les stations de recyclage.		

Profil de compétences préapprentissage d'intégration Commerce de détail

4.4	Présentation de la marchandise			X	
	Je respecte les directives de l'entreprise relatives à la présentation de la marchandise.	Je connais et je comprends les directives relatives à la présentation de la marchandise.	Je présente un produit devant ma classe.	Compétences sociales: Présentation et civilités, assurance, identification avec le champ professionnel et avec l'entreprise.	

5 Élaboration et prise de position

Le présent profil de compétences relatif au préapprentissage d'intégration en commerce de détail a été élaboré par des experts d'entreprises intéressées de la branche du commerce de détail et par une école professionnelle du commerce détail.

Il a été approuvé par les parties précitées et par le Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM).

Berne-Wabern, le 3 juillet 2017

Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM)
Responsable du projet Préapprentissage d'intégration



Thomas Fuhrmann