

Profil de compétences pour le Préappren- tissage d'intégration

**« Domaine professionnel Formation com-
merciale initiale »**

Table des matières

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
3	Domaines d'activité du préapprentissage d'intégration « domaine professionnel Formation commerciale initiale »	5
3.1	Domaine d'activité 1 : Organiser son propre travail dans le cadre de l'activité commerciale quotidienne	5
3.2	Domaine d'activité 2 : Réceptionner les demandes des clients et des fournisseurs	5
3.3	Domaine d'activité 3 : Soutenir les processus administratifs au sein d'une équipe	5
3.4	Domaine d'activité 4 : Utiliser les applications et les équipements techniques du domaine commercial	5
4	Liste des compétences visées dans le cadre du préapprentissage « domaine professionnel Formation commerciale initiale »	6
5	Entrée en vigueur	15

1 Objectif

Le profil de compétences lié au préapprentissage d'intégration « domaine professionnel Formation commerciale initiale » décrit les compétences, dans le domaine professionnel concerné, que les participants au préapprentissage d'intégration sont censés posséder à la fin de leur année de formation. Il s'agit des connaissances et compétences pratiques de base dans le domaine professionnel concerné de même que des compétences linguistiques, scolaires et transversales en lien avec le domaine professionnel concerné.

Il constitue le fondement, d'une part, de la définition des objectifs et des contenus en matière de formation ainsi que, d'autre part, du développement de plans et de programmes de formation pratique et scolaire. Les confirmations de participation au préapprentissage d'intégration se réfèrent également à ce profil.

Le préapprentissage d'intégration « domaine professionnel Formation commerciale initiale » prépare les participants à la formation professionnelle initiale suivante : **employé/e de commerce AFP**.

2 Caractéristiques et conditions essentielles

2.1 Caractéristiques du domaine professionnel

Les employés de commerce AFP travaillent dans le contexte commercial de petites et grandes entreprises de diverses branches ainsi que dans des administrations publiques.

Les employés de commerce AFP sont des collaborateurs orientés vers le service qui sont principalement chargés de tâches administratives générales et standardisées. Ils communiquent avec les clients et les fournisseurs, exécutent des tâches dans le cadre de processus de travail liés à la gestion d'entreprise, travaillent dans différentes équipes, mettent en œuvre des processus de soutien commercial, s'occupent des infrastructures et des applications, effectuent des recherches et traitent des informations et des données.

Les employés de commerce AFP exercent leur profession dans diverses branches de l'économie et dans différentes constellations. Ils travaillent seuls ou en équipe. Les contacts personnels, le soutien de groupes cibles dans les processus de travail et l'utilisation professionnelle de diverses technologies de l'information et de la communication jouent un rôle important. Le préapprentissage d'intégration prépare les intéressés au passage vers une formation professionnelle initiale de niveau AFP.

2.2 Conditions individuelles de participation

2.2.1 Conditions de participation personnelles et propres au domaine professionnel

Les conditions ci-après doivent être remplies lors du démarrage du préapprentissage d'intégration « domaine professionnel Formation commerciale initiale » :

- reconnaissance en tant que réfugié ou en tant que personne, conjoint ou enfant admis à titre provisoire (permis B/F) ;
- ressortissants d'États de l'UE/AELE et d'États tiers arrivés tardivement en Suisse (permis B/C) ;
- expérience de travail ou professionnelle, stages ou affectations comparables (stages d'essai en vue d'une formation et/ou essais de travail) ;
- bonne capacité de compréhension et volonté d'apprendre ;
- bonne aptitude à communiquer et à travailler en équipe, capacité d'auto-organisation et aptitude à travailler avec soin et de manière structurée ;
- potentiel / capacité à apprendre une langue ;
- motivation pour achever une formation professionnelle initiale ;
- intérêt pour les technologies, la communication et la collaboration dans le cadre des processus de travail de l'entreprise ;
- connaissances dans l'utilisation des technologies de communication et d'information ;
- connaissances en mathématiques.

2.2.2 Conditions de participation en matière linguistique

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

3 Domaines d'activité du préapprentissage d'intégration « domaine professionnel Formation commerciale initiale »

3.1 Domaine d'activité 1 : Organiser son propre travail dans le cadre de l'activité commerciale quotidienne

Les participants organisent leur travail quotidien de manière motivée et planifient le temps requis pour l'exécution de leurs tâches avec leurs supérieurs. Ils discutent régulièrement avec ces derniers de leur charge de travail et de leurs activités. D'entente avec leurs supérieurs, ils assument de nouvelles tâches au sein de leur entreprise.

3.2 Domaine d'activité 2 : Réceptionner les demandes des clients et des fournisseurs

Les participants réceptionnent de manière courtoise les demandes des clients internes et externes ainsi que des fournisseurs en personne, par téléphone ou par voie électronique et les traitent selon les instructions. Ils dirigent les clients ou les fournisseurs vers les services compétents et veillent à ce qu'il soit donné suite à leurs demandes, par exemple par des rappels téléphoniques. À cette fin, ils rédigent des notes de conversation ou d'entretien téléphonique simples. Ils veillent à ce que ces notes soient structurées de manière claire et rédigées de façon compréhensible pour le destinataire.

3.3 Domaine d'activité 3 : Soutenir les processus administratifs au sein d'une équipe

Les participants s'intègrent facilement au sein d'une équipe d'entreprise. En concertation avec leurs supérieurs, ils élaborent des documents simples en vue de soutenir des processus administratifs. Ils veillent à ce que ces documents soient conçus conformément aux besoins. Ils exécutent, selon les instructions, diverses tâches commerciales et administratives telles que l'exécution de commandes, la fourniture de documents, la préparation de contenus, des envois, l'organisation de séances ainsi que des recherches simples.

3.4 Domaine d'activité 4 : Utiliser les applications et les équipements techniques du domaine commercial

Les participants utilisent les logiciels courants ainsi que les infrastructures techniques relevant de leur domaine d'activité.

4 Liste des compétences visées dans le cadre du préapprentissage « domaine professionnel Formation commerciale initiale »

Domaine d'activité 1 : Organiser son propre travail dans le cadre de l'activité commerciale quotidienne					
<i>Les participants organisent leur travail quotidien de manière motivée et planifient le temps requis pour l'exécution de leurs tâches avec leurs supérieurs. Ils discutent régulièrement avec ces derniers de leur charge de travail et de leurs activités. Ils assument de nouvelles tâches au sein de leur entreprise d'entente avec leurs supérieurs.</i>					
	Compétences pratiques de base	Langue du métier	Connaissances scolaires de base (calcul, technologies de l'information et de la communication, TIC)	Connaissances transversales (compétences personnelles, méthodologiques et sociales, travail en Suisse, normes et valeurs)	Application / approfondissement lors de la mission en entreprise : x = oui
1.1	Planifier ses propres tâches en collaboration avec ses supérieurs				x
	Les participants (= ppts)				
	Les ppts planifient leurs tâches en collaboration avec leurs supérieurs. Ils discutent avec eux des contenus, des priorités et des délais des tâches à effectuer.	Les ppts comprennent les mandats qui leur sont confiés et les restituent avec des mots simples. Les ppts demandent des précisions s'ils n'ont pas compris quelque chose.	Langue orale : B1 Langue écrite : B1 Les ppts comprennent les points essentiels de textes écoutés et de conversations. Les ppts comprennent les principales informations contenues dans des textes (spécialisés). Les ppts communiquent à l'aide de phrases simples et participent sans préparation à des conversations qui leur sont familières et	Les ppts veillent à adopter une méthode de travail structurée. Les ppts fixent des priorités. Les ppts veillent à accorder une priorité élevée à la planification des tâches. Les ppts veillent au respect des délais.	

Profil de compétences « domaine professionnel Formation commerciale initiale »

			qui les intéressent personnellement.		
			Les ppts peuvent s'exprimer sans effort majeur dans leur vie quotidienne professionnelle et scolaire, malgré certaines erreurs qui n'entravent toutefois pas la compréhension.		
1.2	Discuter régulièrement de sa propre charge de travail et de ses activités avec ses supérieurs				x
	Les ppts discutent régulièrement de leur charge de travail et de leurs activités avec leurs supérieurs directs. Ils reconnaissent à temps les signes de surcharge et en discutent en temps utile avec leurs supérieurs.	Les ppts décrivent leur charge de travail et leurs activités à l'aide de phrases simples.		Les ppts évaluent leur charge de travail de manière réaliste et, en cas de surcharge, demandent à temps à obtenir un soutien. Les ppts veillent à discuter de leur charge de travail avec leurs supérieurs.	
1.3	Assumer de nouvelles tâches d'entente avec les supérieurs				x
	Les ppts discutent avec leurs supérieurs hiérarchiques de leur capacité à assumer des nouvelles tâches.	Les ppts expriment par des phrases simples leur souhait d'assumer davantage de tâches dans leur domaine.		Les ppts ont un niveau d'engagement élevé. Les ppts ont confiance en leurs propres capacités. Les ppts adoptent une approche active.	

Profil de compétences « domaine professionnel Formation commerciale initiale »

<p>Domaine d'activité 2 : Réceptionner les demandes des clients et des fournisseurs</p> <p><i>Les participants réceptionnent de manière courtoise les demandes des clients internes et externes ainsi que des fournisseurs en personne, par téléphone ou par voie électronique et les traitent selon les instructions. Ils dirigent les clients ou les fournisseurs vers les services compétents et veillent à ce qu'il soit donné suite à leurs demandes, par exemple par des rappels téléphoniques. À cette fin, ils rédigent des notes de conversation ou d'entretien téléphonique simples. Ils veillent à ce que ces notes soient structurées de manière claire et rédigées de façon compréhensible pour le destinataire.</i></p>					
	Compétences pratiques de base	Langue du métier	Connaissances scolaires de base (calcul, technologies de l'information et de la communication, TIC)	Connaissances transversales (compétences personnelles, méthodologiques et sociales, travail en Suisse, normes et valeurs)	Application / approfondissement lors de la mission en entreprise : x = oui
2.1	Réceptionner de manière courtoise les demandes des clients internes et externes ainsi que des fournisseurs en personne, par téléphone ou par voie électronique				x
	<p>Les ppts réceptionnent, de manière courtoise et en tenant compte de l'interlocuteur, les demandes des clients internes et externes ainsi que des fournisseurs en personne, par téléphone ou par voie électronique.</p>	<p>Les ppts saluent les clients et les fournisseurs de manière appropriée.</p> <p>Les ppts comprennent les termes techniques spécifiques à leur travail immédiat et les restituent brièvement.</p> <p>Les ppts décrivent leur environnement de travail et les activités qui y sont associées.</p> <p>Les ppt décrivent leur entreprise, leurs tâches et leurs prestations. Les ppts saisissent le message principal des demandes orales et</p>	<p>Langue orale : B1 Langue écrite : B1</p> <p>Les ppts utilisent les formules de salutation orales et écrites usuelles.</p> <p>Les ppts utilisent les techniques de base de la communication en fonction du destinataire et du média.</p>	<p>Les ppts veillent à avoir une apparence soignée.</p> <p>Les ppts observent les règles usuelles de politesse telles que la courtoisie et le respect.</p> <p>Les ppts connaissent la culture de l'entreprise et la mettent en pratique.</p>	

Profil de compétences « domaine professionnel Formation commerciale initiale »

		écrites des clients et des fournisseurs.			
	Les ppts clarifient les attentes des clients et des fournisseurs et notent leurs coordonnées telles que leur nom, leur numéro de téléphone ou leur adresse électronique.	Les ppts interrogent les clients et les fournisseurs sur leurs demandes et prennent note de leurs coordonnées (nom, numéro de téléphone ou adresse électronique). Les ppts demandent des précisions s'ils n'ont pas compris quelque chose.	Les ppts utilisent des techniques de questionnement simples.		
2.2	Traiter les demandes des clients et des fournisseurs				x
	Les ppts veillent à ce que les demandes des clients et des fournisseurs soient traitées de manière fiable.	Les ppts transmettent les demandes aux services concernés à l'aide de phrases simples.		Les ppts veillent à transmettre les demandes de manière rapide et fiable.	
	Les ppts rédigent des notes de conversations ou d'entretiens téléphoniques simples sous une forme lisible et compréhensible.	Les ppts rédigent des notes simples de manière à ce qu'elles soient compréhensibles pour des tiers.	Les ppts rédigent sous forme analogique ou électronique des textes simples et cohérents qui jouent un rôle important pour le travail et l'école, tels que des courriels, des notes de service et des formulaires.	Les ppts veillent à adopter une méthode de travail structurée. Les ppts respectent les directives de l'entreprise.	

Profil de compétences « domaine professionnel Formation commerciale initiale »

Domaine d'activité 3 : Soutenir les processus administratifs au sein d'une équipe

Les participants s'intègrent facilement au sein d'une équipe de l'entreprise. En concertation avec leurs supérieurs, ils élaborent des documents simples en vue de soutenir des processus administratifs. Ils veillent à ce que ces documents soient conçus conformément aux besoins. Ils exécutent, selon les instructions, diverses tâches commerciales et administratives telles que l'exécution de commandes, la fourniture de documents, la préparation de contenus, des envois, l'organisation de séances ainsi que des recherches simples.

	Compétences pratiques de base	Langue du métier	Connaissances scolaires de base (calcul, technologies de l'information et de la communication, TIC)	Connaissances transversales (compétences personnelles, méthodologiques et sociales, travail en Suisse, normes et valeurs)	Application / approfondissement lors de la mission en entreprise : x = oui
3.1	S'intégrer au sein d'une équipe de l'entreprise				x
	Les ppts s'intègrent bien au sein d'une équipe de l'entreprise.	Les ppts comprennent et appliquent les règles de communication de base de l'entreprise et décrivent ces règles à l'aide de phrases simples et brèves.	Langue orale : B1 Langue écrite : B1 Les ppts comprennent et appliquent les connaissances de base sur la manière d'aborder d'autres cultures, langues et classes sociales en Suisse. Les ppts comprennent et appliquent les stratégies de base pour résoudre des conflits.	Les ppts communiquent avec leurs supérieurs et leurs collègues de travail en appliquant les règles de communication de l'entreprise. Les ppts veillent à être ouverts et réceptifs aux autres dans leurs contacts professionnels. Les ppts acceptent la critique et résolvent les conflits de manière constructive.	

Profil de compétences « domaine professionnel Formation commerciale initiale »

3.2	En concertation avec les supérieurs, élaborer des documents simples en vue de soutenir des processus administratifs			x	
	Les ppts élaborent et traitent des documents simples avec les logiciels utilisés dans l'environnement de travail, de manière précise et structurée et en fonction des besoins.	Les ppts décrivent, à l'aide de phrases simples, le contenu et le mode de traitement des documents.	Les ppts élaborent et traitent des documents à l'aide des logiciels usuels.	<p>Les ppts veillent à adopter une méthode de travail précise et structurée.</p> <p>Les ppts veillent à une élaboration attrayante des documents.</p> <p>Les ppts veillent à assurer une qualité élevée lors de l'exécution de leurs travaux.</p>	
3.3	Effectuer, selon les instructions, diverses tâches commerciales et administratives			x	
	Les ppts exécutent selon les instructions, de manière précise et structurée, des commandes, la fourniture de documents, la préparation de contenus, des envois, l'organisation de séances ainsi que des recherches simples.	<p>Les ppts comprennent les principales déclarations orales et écrites des membres de l'équipe et des supérieurs.</p> <p>Les ppts demandent des précisions s'ils n'ont pas compris quelque chose.</p> <p>Les ppts décrivent à l'aide de phrases simples les tâches à exécuter.</p>	Les ppts utilisent les techniques de recherche de base.	<p>En cas d'ambiguïté, les ppts demandent des précisions de manière active.</p> <p>Les ppts veillent à adopter une méthode de travail précise et structurée.</p> <p>Les ppts accueillent les critiques de manière ouverte.</p>	

Profil de compétences « domaine professionnel Formation commerciale initiale »

Domaine d'activité 4 : Utiliser les applications et les équipements techniques du domaine commercial <i>Les participants utilisent les logiciels courants ainsi que les infrastructures techniques relevant de leur domaine d'activité.</i>					
	Compétences pratiques de base	Langue du métier	Connaissances scolaires de base (calcul, technologies de l'information et de la communication, TIC)	Connaissances transversales (compétences personnelles, méthodologiques et sociales, travail en Suisse, normes et valeurs)	Application / approfondissement lors de la mission en entreprise : x = oui
4.1	Utiliser les logiciels ainsi que les technologies de communication courants				x
	<p>Les ppts utilisent de manière précise et structurée les logiciels et les technologies de communication courants et propres à l'entreprise.</p>	<p>Les ppts nomment les logiciels et les technologies de communication utilisés sur leur lieu de travail et décrivent leur fonction à l'aide de phrases simples.</p> <p>Les ppts nomment les fonctions de travail de base en lien avec les logiciels et les technologies de communication.</p> <p>Les ppts connaissent et appliquent les directives de l'entreprise en matière de protection des données et de sécurité informatique.</p>	<p>Les ppts utilisent correctement un PC (démarrer, éteindre, lancer et arrêter les éléments du desktop).</p> <p>Les ppts appliquent les techniques de travail de base telles que marquer, copier, déplacer et supprimer des éléments dans un document.</p> <p>Les ppts appliquent les principes des programmes de courrier électronique, de planification, de rédaction, de tableur et de présentation.</p> <p>Les ppts appliquent les bases des mathématiques (addition, soustraction, multiplication et division).</p>	<p>Les ppts veillent à adopter une méthode de travail précise et structurée.</p> <p>Les ppts manifestent de l'intérêt pour les logiciels et les technologies de communication.</p> <p>Les ppts utilisent les équipements de travail de manière appropriée.</p>	

Profil de compétences « domaine professionnel Formation commerciale initiale »

			<p>Les ppts enregistrent un fichier dans la structure informatique de leur environnement de travail respectif.</p> <p>Les ppts recherchent un fichier dans la structure informatique de leur environnement de travail respectif.</p> <p>Les ppts trouvent des informations pertinentes sur Internet en utilisant un moteur de recherche (navigateur).</p> <p>Les ppts connaissent et appliquent les principes de la protection des données et de la sécurité informatique.</p>		
4.2	Utiliser des appareils à fonctions multiples				X
	<p>Les ppts utilisent les fonctions de base de l'appareil à fonctions multiples de l'entreprise et s'assurent qu'il est prêt à être utilisé, par exemple en rechargeant le papier ou en remplaçant la cartouche d'encre.</p>	<p>Les ppts nomment les équipements et les moyens auxiliaires de leur lieu de travail et décrivent leur fonction de base à l'aide de phrases simples.</p>		<p>Les ppts veillent à adopter une méthode de travail précise et structurée.</p> <p>Les ppts utilisent les équipements de l'entreprise de manière appropriée.</p>	

Profil de compétences « domaine professionnel Formation commerciale initiale »

Les ppts utilisent l'imprimante et la photocopieuse en veillant au respect de l'environnement et aux coûts.			Les ppts utilisent et éliminent tous les matériaux et équipements dans le respect de l'environnement.	
---	--	--	---	--

5 Entrée en vigueur

Le présent profil de compétences est entré en vigueur le 26 octobre 2021 suite à l'approbation par le comité de la CIFIC Suisse et sur la base de la prise de position de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (CSDPQ) Assistant-e de bureau AFP ; il est valable jusqu'à sa révocation.

Berne, le 26 octobre 2021

Communauté d'intérêts Formation commerciale initiale Suisse (CIFIC Suisse)

Michael Kraft
Président

Roland Hohl
Directeur

Le présent profil de compétences a été élaboré en collaboration avec le Secrétariat d'Etat à la migration (SEM) et approuvé par ce dernier.

Berne, le 28 octobre 2021

Secrétariat d'Etat à la migration SEM

Sara De Ventura
Co-responsable du projet
Préapprentissage d'intégration

Tsewang Tsering
Co-responsable du projet
Préapprentissage d'intégration