Préapprentissage d’intégration Commerce de détail

Kompetenzprofil Integrationsvorlehre
Profil de compétences préapprentissage d’intégration
Profilo di competenze Pretirocinio d’integrazione

Detailhandel
Commerce de détail
Commercio al dettaglio

20.06.2024

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

2.2.3 Conditions complémentaires de participation ... 4

3 Domaines d'activité du préapprentissage d'intégration en commerce de détail 5

3.1 DCO A : gestion des relations avec les clients ... 5

3.2 DCO B : gestion et présentation des produits et prestations ... 5

3.3 DCO C : acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations ... 5

3.4 DCO D : interactions au sein de l'entreprise et dans la branche ... 5

4 Liste des compétences visées dans le cadre du préapprentissage d'intégration en commerce de détail 6

5 Élaboration et prise de position 16

Annexe 1 : exemples pratiques 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 exercent leur activité principalement dans l'espace de vente, notamment pour ce qui est du conseil..

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 par voie électronique.

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.
Au magasin, ils veillent à ce que les marchandises soient présentées d'une manière attrayante pour les clients, qui les incitent à acheter.

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 :

- réfugié reconnu (permis B/F), personne admise à titre provisoire (permis F), bénéficiaire du statut de protection S ou personne en provenance d'un État de l'UE ou de l'AELE ou d'un État tiers (généralement titulaire d'un permis B ou C) ;
- 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 DCO A : gestion des relations avec les clients

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

3.2 DCO B : gestion et présentation des produits et prestations

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.

3.3 DCO C : acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations

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

3.4 DCO D : interactions au sein de l'entreprise et dans la branche

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.

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

DCO A : gestion des relations avec les clients					
	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	**Comportement**				**X**
	Adopter un comportement correct vis-à-vis de la clientèle.	Je suis poli avec 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.	**Compétences sociales** Je me comporte de manière respectueuse avec mes interlocuteurs. Je communique de manière appropriée avec la clientèle. **Normes et valeurs** Je connais la diversité culturelle de la Suisse et la compare avec ma propre culture.	
	Se comporter correctement lorsque les clients posent des questions.	Je suis serviable vis-à-vis de la clientèle, dont je traite correctement les demandes.	Je suis capable de poser des questions ouvertes et fermées et de répondre à ce type de question.	**Compétence sociale** Je suis capable de transmettre des informations.	

		Je transmets rapidement et correctement les demandes de la clientèle à ma personne de référence.			
1.2	**Civilités**				X
	Adopter une attitude aimable et ouverte.	Par mon attitude ouverte et prévenante, je crée un climat de confiance.	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.	
	Porter 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.		

DCO B : gestion et présentation des produits et prestations					
	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	**Réception des marchandises**				**X**
	Réceptionner correctement la marchandise.	Je réceptionne la marchandise livrée et informe mon supérieur hiérarchique si des articles sont endommagés ou ne correspondent pas à la commande.	Je suis capable de remplir des formulaires à l'écran ou sur papier.		
2.2	**Mise à disposition des produits pour la vente**				**X**
	Ranger correctement la marchandise selon les directives de l'entreprise.	Je trie la marchandise nouvellement arrivée en fonction de son lieu de destination (réserve, réfrigérateur ou espace de 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.		
2.3	**Élimination**				**X**
	Trier correctement les déchets selon les directives de l'entreprise en vue de leur élimination ou de leur récupération.	J'élimine les déchets, notamment ceux à recycler, conformément aux directives de l'entreprise.	Je suis capable de nommer et de distinguer les matériaux. Je connais et j'utilise les stations de recyclage.		

2.4	**Présentation de la marchandise**				**X**
	Respecter les directives de l'entreprise relatives à la présentation de la marchandise.	Je présente les produits, les prestations et les promotions conformément aux directives de l'entreprise.	Je présente un produit devant ma classe.	**Compétences sociales** : Présentation et civilité, assurance, identification avec le champ professionnel et avec l'entreprise.	

DCO C : acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations					
	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	**Assortiment**				**X**
	Connaître l'assortiment de produits de mon entreprise formatrice.	Je fais en sorte de connaître l'assortiment proposé par mon entreprise. Je lis et comprends 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).		
	Savoir où se trouvent les différentes catégories de marchandises.	Je connais les diverses catégories de marchandises et leur emplacement dans la filiale.	Je suis capable de présenter les catégories de marchandises et les articles de mon entreprise formatrice et de les comparer.		

DCO D : interactions au sein de l'entreprise et dans la branche

	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	**Locaux**				**X**
	Se familiariser avec son entreprise de formation.	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.	
4.2	**Supérieurs hiérarchiques et collaborateurs**				**X**
	Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail.	Je communique des informations importantes à mes interlocuteurs. J'échange des informations avec mes supérieurs et les collaborateurs et suis capable de me concerter avec eux.	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. Je sais exprimer ce que je ressens, par exemple les notions de plaire ou déplaire.	**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. Je communique de manière appropriée avec mes supérieurs et mes collègues.	

			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.	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
4.3	**Tâches**				**X**
	Organiser ses propres tâches du commerce de détail conformément aux instructions reçues.	Je comprends les mandats confiés oralement et par écrit et je les exécute. Je confirme 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. J'utilise les moyens auxiliaires appropriés pour effectuer le travail mandaté. Je suis capable d'effectuer des recherches sur Internet.	**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. Je respecte les règles de la collaboration dans l'entreprise et à l'école professionnelle.	

			Je suis capable d'utiliser pour mon travail des outils électroniques ainsi que des applications simples selon les instructions. 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. Je connais les principaux droits et devoirs sur mon lieu de travail (horaires, pauses, repas). Je comprends les règlements internes ainsi que les directives de l'école et de l'entreprise. Je suis capable de documenter mon parcours de formation et mon expérience professionnelle ainsi que de mettre mes connaissances et mes intérêts à profit. Je suis capable, avec de l'aide, de rédiger un dossier de candidature, de le formater et de l'envoyer par courrier électronique.	Je suis capable de m'informer sur des professions (orientation professionnelle, Internet) Je suis capable d'élaborer mon dossier de candidature. Je suis capable de poser ma candidature pour une place d'apprentissage.	

			Dans le cadre d'un jeu de rôles, je suis capable de simuler un entretien d'embauche.		
	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
4.4	**Directives internes à l'entreprise**				**X**
	Connaître les directives internes à l'entreprise et les respecter	Je lis les directives internes à l'entreprise. J'applique les directives internes à l'entreprise dans le cadre de mon travail.	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.	
4.5	**Sécurité au travail et protection de la santé**				**X**
	Prendre soin de sa santé	Je prends les mesures requises pour préserver ma santé.		**Normes et valeurs** Je sais à quoi servent les mesures de prévention de la santé.	

	Appliquer les prescriptions légales et les directives de l'entreprise ainsi que les règles de sécurité.	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 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. 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.	**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.	
	Contribuer à la prévention des accidents	Je respecte les règles de sécurité et contribue ainsi à la prévention des accidents.	Je comprends et je respecte les règles de sécurité en vigueur.	**Sens des responsabilités** : Je contribue à la sécurité.	

5 Élaboration et prise de position

Le présent profil de compétences relatif au préapprentissage d'intégration en commerce de détail a été élaboré en 2017 par des experts d'entreprises intéressées de la branche du commerce de détail et par une école professionnelle du commerce détail. Il a été remanié dans le cadre de la réforme « Vente 2022+ ».

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

Berne-Wabern, le 20.06.2024

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

Tsewang Tsering

Annexe 1 : exemples pratiques

Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail

Mandat pratique

Recueillir les mandats de travail

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle d2 :

« Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail ».

Situation initiale

Les différentes équipes dans lesquelles tu travailles au quotidien te confient constamment de nouvelles tâches à effectuer. Tu as peut-être parfois des difficultés à comprendre ce qu'on attend exactement de toi. Ce mandat pratique te permet de t'entraîner à poser des questions ciblées, pour mieux comprendre ce que tu dois faire.

Tâche

Tâche partielle 1 :

- Pense à des situations lors desquelles des tâches t'ont été confiées qui n'étaient pas claires pour toi.
- Décris ces situations et précise les points équivoques.
- Note les questions que tu aurais pu poser.

Tâche partielle 2 :

- Durant les deux prochaines semaines, réceptionne de manière réfléchie tous les mandats de travail.
- En posant des questions ciblées, obtiens pour chaque mandat toutes les informations dont tu as besoin pour son exécution.

Tâche partielle 3 :

- Consigne les résultats (texte, photo, schéma), mène une réflexion à ce sujet et discutes-en avec ton supérieur hiérarchique.

S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche

Travail pratique

Formuler des arguments de vente

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle c1 :

« S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche »

Situation initiale

Pour pouvoir conseiller la clientèle, tu dois bien connaître les produits. Il est donc important que tu possèdes suffisamment d'informations au sujet de l'assortiment.

Ce mandat pratique t'aide à mieux te familiariser avec les produits.

Tâche

Tâche partielle 1 :

- Parmi les produits proposés par ton entreprise, choisis-en trois que tu ne connais pas encore.
- Renseigne-toi à leur sujet afin d'obtenir des informations qui te seront utiles dans ton argumentation.

Tâche partielle 2 :

- Présente les arguments à tes collègues et demande-leur ce qu'ils en pensent.
- Demande-leur ce que tu pourrais améliorer et ce à quoi tu devrais faire attention à l'avenir.

Tâche partielle 3 :

- Consigne les résultats (texte, photo, schéma), mène une réflexion à ce sujet et discutes-en avec ton supérieur hiérarchique.

Créer le premier contact avec le client du commerce de détail

Travail pratique

Accueillir les clients

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle a1 :

« Créer le premier contact avec le client du commerce de détail »

Situation initiale

En tant que professionnel du commerce de détail, tu représentes ton entreprise. Tu aimerais que tes clients se sentent bien. L'entrée en matière (ou la première impression) est importante pour instaurer une atmosphère positive grâce à laquelle l'entretien de vente pourra aboutir.

Ce mandat pratique t'aide à savoir comment accueillir les clients et construire les bases pour l'entretien de vente.

Tâche

Tâche partielle 1 :

- Réfléchis aux éléments qui permettent d'instaurer un bon contact avec la clientèle.
- Pense aux expériences d'achat positives que tu as eues en tant que client.
- Note les éléments qui t'ont plu ou enthousiasmé à ces occasions.

Tâche partielle 2 :

Souhaite la bienvenue aux clients.

- Pour ce faire, tu vas à leur rencontre, tu les salues en leur demandant ce que tu peux faire pour eux.
- Utilise tes notes concernant la tâche partielle 1.
- Demande son avis à ton formateur en entreprise.

Tâche partielle 3 :

- Consigne les résultats (texte, photo, schéma), mène une réflexion à ce sujet et discutes-en avec ton supérieur hiérarchique.

Indication pour la solution
Observe tes collègues dans leur façon de souhaiter la bienvenue aux clients et tires-en des conclusions pour tes propres contacts clients.

Mettre en œuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises

Travail pratique

Traiter l'entrée de marchandises

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle b1 :

« Mettre en œuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises »

Situation initiale

L'entrée des marchandises est une phase importante du processus de gestion de marchandises. En vérifiant minutieusement les marchandises et en retournant immédiatement celles qui sont défectueuses ou incorrectes, tu assures la qualité tout en épargnant des coûts inutiles.

Ce mandat pratique te permet de mettre en œuvre cette tâche dans ton entreprise.

Tâche

Tâche partielle 1 :

- Avec ton formateur en entreprise, définis deux livraisons de marchandises que tu peux réceptionner de façon autonome.
- Prépare la réception de ces trois livraisons en utilisant tous les moyens auxiliaires dont tu disposes.

Tâche partielle 2 :

- Réceptionne tes deux livraisons de marchandises.
- Procède à un contrôle complet de la marchandise.
- En cas de produits défectueux ou non conformes à la commande, informes-en immédiatement la personne compétente.
- Après chaque livraison de marchandises que tu as réceptionnée, informe la personne compétente de la manière dont la procédure s'est passée.

Tâche partielle 3 :

- Élimine les emballages des livraisons que tu as réceptionnées selon les directives de ton entreprise.

Tâche partielle 4 :

- Consigne les résultats (texte, photo, schéma), mène une réflexion à ce sujet et discutes-en avec ton supérieur hiérarchique.

Indications pour la solution Le contrôle de l'entrée des marchandises comprend les trois étapes suivantes : • Premier contrôle sommaire des marchandises • Contrôle du bulletin de livraison • Deuxième contrôle détaillé des marchandises