



REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE  
Département de l'instruction publique, de la culture et du sport  
**Office pour l'orientation,  
la formation professionnelle et continue**

---

## **CIFC Genève**

Communauté d'intérêts pour la formation commerciale Genève  
Cours interentreprises. Branche de formation et d'examens « Services et administration »

# **Profil de compétences pour le préapprentissage d'intégration**

**Economie, administration**

**Bureautique**

---

## **SOMMAIRE**

1. Objectif
2. Caractéristiques et conditions essentielles
  - 2.1. Caractéristiques du domaine professionnel
  - 2.2. Conditions individuelles de participation
    - 2.2.1. Conditions de participation personnelles et propres au domaine professionnel
    - 2.2.2. Conditions de participation en matière linguistique
    - 2.2.3. Conditions complémentaires de participation
3. Domaine d'activité du préapprentissage d'intégration dans l'administration
  - 3.1. Contact clientèle
  - 3.2. Gestion des documents
  - 3.3. Utilisation des équipements de bureau
  - 3.4. Planification du travail
4. Liste des compétences visées dans le cadre du préapprentissage d'intégration dans l'administration
5. Entrée en vigueur

## **1. OBJECTIF**

Le profil de compétences lié au préapprentissage d'intégration décrit les principales compétences visées dans chaque domaine professionnel du métier d'employé-e de bureau. Il définit les objectifs et les contenus détaillés de la formation et à travers des programmes de formation pratique et scolaire. Les personnes effectuant ce projet d'accueil individualisé (PAI) sont formées dans le but de d'acquérir les compétences définies de manière détaillées, ci-après. Le profil de compétence définit aussi les conditions d'accès au projet d'accueil individualisé pour les participants.

## **2. CARACTÉRISTIQUES ET CONDITIONS ESSENTIELLES**

### **2.1 Caractéristiques du domaine professionnel**

Les employés de bureau accueillent les gens à la réception et traitent leurs demandes. Ils répondent au téléphone et traitent les appels.

Dans les deux situations, ils sont capables d'identifier les désirs des clients et d'orienter les demandes vers le dentinaire compétent.

Les employés de bureau utilisent la documentation utilisée dans le cadre de l'entreprise et sont capables de créer un document simple. Ils réalisent des tâches administratives en tenant compte des instructions données par leurs supérieurs.

Les employés de bureau utilisent les équipements utiles à la réalisation des tâches qui leurs sont confiées. Ils connaissent le fonctionnement des outils bureautiques qu'ils utilisent au quotidien ainsi que d'autres outils comme la photocopieuse, l'imprimante ou encore le standard téléphonique.

### **2.2 Conditions individuelles de participation**

#### **2.2.1 Conditions de participation personnelles et propres au domaine professionnel**

Le préapprentissage d'intégration dans l'administration permet aux participants de se préparer à une formation professionnelle initiale d'une durée de deux ou trois ans. Les conditions suivantes sont requises :

- Statut de réfugié reconnu (permis B / F) ou admission à titre provisoire (permis F)
- Expérience du métier ou de l'activité sous la forme d'emplois à l'essai ou de stages
- Aptitudes à la pratique
- Potentiel / capacité à apprendre (langue et autres compétences)
- Motivation à effectuer une formation donnant accès à une formation professionnelle initiale

### **2.2.2 Conditions de participation en matière linguistique**

Niveau de langue à l'oral et à l'écrit : A2.

### **2.2.3 Conditions complémentaires de participation**

Domicile dans le canton où a lieu le préapprentissage (possibilité de participer également si le domicile se situe dans un autre canton).

## **3. DOMAINES D'ACTIVITÉ DU PRÉAPPRENTISSAGE D'INTÉGRATION DANS L'ADMINISTRATION**

Les employés de bureau exécutent des tâches administratives simples et standardisées. Ils photocopient, impriment, classent et distribuent des documents selon les instructions qu'ils leur sont données. Ils accueillent les personnes à la réception, répondent au téléphone et traitent les demandes des clients.

### **3.1 Contact clientèle**

Les participants accueillent la clientèle à la réception de l'entreprise ou dans le cadre d'une réception téléphonique. Ils identifient les désirs des clients et traitent leurs demandes.

### **3.2 Gestion des documents**

Les participants utilisent la documentation existante afin de traiter les demandes qu'ils reçoivent de la part de la clientèle ou de leur hiérarchie. Ils sont capables d'utiliser la structure informatique de leur milieu de travail, de classer et d'archiver les documents. Ils sont également amenés à créer des documents simples.

### **3.3 Utilisation des équipements de bureau**

Les participants savent utiliser les outils informatiques, le standard téléphonique ainsi que l'imprimante et la photocopieuse qui sont mis à leur disposition dans le cadre de leur activité.

### **3.4 Planification du travail**

Les participants organisent leurs activités quotidiennes en tenant compte des délais qui leur sont fixés par leur hiérarchie. Ils savent organiser leur place de travail et planifier les étapes de leur propre apprentissage.

#### 4. LISTE DES COMPÉTENCES VISÉES DANS LE CADRE DU PRÉAPPRENTISSAGE D'INTÉGRATION BUREAUTIQUE

Compétences pratiques Application / approfondissement en entreprise	Langage professionnel	Compétences transversales	Connaissances scolaires
<p><b>CONTACT CLIENTELE</b></p> <p><i>Réception de clients et des appels téléphoniques</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. J'accueille les clients qui arrivent à la réception de l'entreprise ainsi que les appels téléphoniques reçus par le biais du standard;</li> <li>2. J'identifie les désirs des clients et les comprends;</li> <li>3. Je sais prendre des notes lisibles et compréhensibles concernant la demande des clients.</li> </ol> <p><i>Connaitre l'environnement de travail</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Je suis capable de décrire mon environnement de travail et les activités liées;</li> <li>2. Je connais le fonctionnement de mon environnement de travail;</li> <li>3. Je sais vers qui orienter la demande du client.</li> </ol>	<p><b>POUR CHAQUE COMPETENCE PRATIQUE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je connais mon entreprise: sa mission ainsi que ses prestations.</li> <li>• Je connais le vocabulaire spécifique à mon travail.</li> <li>• Je connais les abréviations d'usage dans mon environnement de travail.</li> <li>• Je connais les règles de présentation de mon environnement de travail.</li> <li>• Je sais présenter mon environnement de travail et me présenter de façon simple et claire.</li> <li>• Je connais le nom des collaborateurs de mon environnement de travail.</li> <li>• Je sais poser des questions pour le traitement des demandes.</li> <li>• Je sais transmettre la demande du client au destinataire.</li> <li>• Je sais nommer le matériel et les équipements sur mon poste de travail.</li> </ul>	<p><b>Compétences méthodologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques de travail</li> <li>• Autonomie et responsabilité</li> <li>• Apprentissage tout au long de la vie</li> <li>• Je sais écouter et retenir les informations essentielles.</li> <li>• Je sais reformuler la demande du client et la transmettre correctement au destinataire.</li> <li>• Je sais reformuler ma demande afin de m'assurer de la bonne compréhension</li> <li>• Je sais lire et comprendre les directives".</li> <li>• Je sais communiquer de façon adéquate avec les clients et les collègues.</li> <li>• En cas de réclamations, je sais rester calme et faire appel à mon supérieur.</li> <li>• En contact avec le public, je veille à soigner ma présentation.</li> <li>• Je sais utiliser l'intranet de mon environnement de travail</li> <li>• J'utilise correctement la grammaire, l'orthographe, la syntaxe de la langue utilisée sur le lieu de travail.</li> <li>• Je sais rédiger un texte simple, compréhensible et cohérent.</li> </ul>	<p><b>Français</b></p> <p><b>Buts</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soutenir les participant-e-s dans l'acquisition de compétences en français en fonction de leur niveau. Pour les plus de 22 ans: les amener aux examens pour l'obtention du « Certificat de formation continue en compétences de base » en français.</li> <li>• Permettre à l'ensemble des participants d'atteindre un niveau B1 à B2 à l'oral et A2 à B1 à l'écrit.</li> <li>• Les participant-e-s souhaitant poursuivre le PAI par une AFP auront la possibilité de se préparer à la passation de tests d'entrée en apprentissage.</li> </ul> <p><b>Objectifs</b></p> <p>A l'issue de la formation, les participants seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecrire les verbes les plus courants au présent afin de décrire le déroulement d'une journée habituelle.</li> <li>• Nuancer et de préciser l'utilisation d'un verbe ou d'un nom.</li> <li>• Répondre à une demande, promettre quelque chose</li> </ul>

<b>Compétences pratiques Application / approfondissement en entreprise</b>	<b>Langage professionnel</b>	<b>Compétences transversales</b>	<b>Connaissances scolaires</b>
<p><b>GESTION DES DOCUMENTS</b></p> <p><i>Utiliser la documentation existante</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Je sais saisir des données sur un tableur Excel.</li> <li>Je sais saisir des données sur Word.</li> <li>Je sais saisir des données sur Powerpoint.</li> </ol> <p><i>Utiliser la structure informatique de mon environnement de travail</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Je sais rechercher un document dans la structure informatique de mon environnement de travail;</li> <li>Je sais utiliser un répertoire téléphonique;</li> <li>Je sais enregistrer un document;</li> <li>Je sais classer un document papier ;</li> <li>Je sais classer un document informatique.</li> </ol> <p><i>Créer la documentation</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Je sais créer un document simple avec les logiciels utilisés dans mon environnement de travail;</li> <li>Je sais préparer un dossier selon les instructions reçues (impressions, classement, vérifications).</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Je connais mon entreprise: sa mission ainsi que ses prestations.</li> <li>Je connais le vocabulaire spécifique à mon travail.</li> <li>Je connais les abréviations d'usage dans mon environnement de travail.</li> <li>Je connais les règles de présentation de mon environnement de travail.</li> <li>Je sais présenter mon environnement de travail et me présenter de façon simple et claire.</li> <li>Je connais le nom des collaborateurs de mon environnement de travail.</li> <li>Je sais poser des questions pour le traitement des demandes.</li> <li>Je sais transmettre la demande du client au destinataire.</li> <li>Je sais nommer le matériel et les équipements sur mon poste de travail.</li> </ul>	<p><b>Normes et valeurs</b></p> <p>Je connais les régions et les cantons de Suisse.</p> <p>Je comprends la forme étatique de la Suisse.</p> <p>Je sais ce qu'impliquent les droits et les devoirs démocratiques.</p> <p>Je connais la diversité culturelle de la Suisse et suis en mesure d'établir des comparaisons avec ma propre culture.</p> <p>Je comprends les mesures de santé et de prévention.</p> <p>Je comprends le fonctionnement des assurances sociales et des impôts.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser son discours ou ses écrits.</li> <li>Exprimer la cause, la conséquence, le but, l'opposition et la concession.</li> <li>Former et d'utiliser la voix passive.</li> <li>Raconter des événements passés et futurs en utilisant les temps adéquats, en indiquant leur origine, leur chronologie et leur succession.</li> <li>Décrire ses activités actuelles, d'exprimer ses sentiments, ses contraintes.</li> <li>Comprendre une lettre exprimant des sentiments et y répondre.</li> <li>Comprendre un débat simple entre plusieurs personnes.</li> <li>Maîtriser l'utilisation des outils syntaxiques permettant d'éviter les répétitions ou les phrases trop longues.</li> <li>Définir un objet sans le nommer, utiliser des paraphrases.</li> <li>Ecrire des courriers liés à la vie quotidienne</li> <li>Ecrire des notes simples liées au monde professionnel</li> <li>Comprendre et utiliser un vocabulaire en lien avec leur champ professionnel</li> <li>Comprendre des consignes tant orales qu'écrites</li> <li>Présenter oralement au groupe un sujet de leur choix</li> <li>Développer et comprendre un discours argumentatif</li> </ul>

Compétences pratiques Application / approfondissement en entreprise	Langage professionnel	Compétences transversales	Connaissances scolaires
<p><b>UTILISATION DES EQUIPEMENTS DE BUREAU</b></p> <p><i>Utiliser les outils informatiques: Word, Excel, Powerpoint, Messagerie Electronique, Internet et Intranet</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Je connais les logiciels utilisés de façon courante dans mon environnement de travail;</li> <li>2. Je sais rechercher, ouvrir, modifier, enregistrer, imprimer, classer un document.</li> </ol> <p><i>Utiliser le standard téléphonique</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Je sais utiliser un standard téléphonique:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Prendre l'appel,</li> <li>b. Mettre en attente,</li> <li>c. Transférer un appel,</li> <li>d. Récupérer la ligne en cas d'indisponibilité.</li> </ol> </li> <li>2. Je connais le fonctionnement du téléphone mis à ma disposition.</li> <li>3. Je sais utiliser le répondeur téléphonique pour :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Écouter les messages ;</li> <li>b. Comment l'activer à quel moment ;</li> <li>c. Comment le désactiver et à quel moment.</li> </ol> </li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je connais mon entreprise: sa mission ainsi que ses prestations.</li> <li>• Je connais le vocabulaire spécifique à mon travail.</li> <li>• Je connais les abréviations d'usage dans mon environnement de travail.</li> <li>• Je connais les règles de présentation de mon environnement de travail.</li> <li>• Je sais présenter mon environnement de travail et me présenter de façon simple et claire.</li> <li>• Je connais le nom des collaborateurs de mon environnement de travail.</li> <li>• Je sais poser des questions pour le traitement des demandes.</li> <li>• Je sais transmettre la demande du client au destinataire.</li> <li>• Je sais nommer le matériel et les équipements sur mon poste de travail.</li> </ul>	<p><b>Compétences méthodologiques</b> Je tiens mon poste de travail en ordre.</p> <p>J'utilise des méthodes et des outils adéquats pour exécuter mes tâches.</p> <p>Je suis capable de recevoir des consignes et de les mettre en œuvre.</p> <p>J'utilise le matériel et élimine les déchets en respectant l'environnement.</p> <p>Je prends soin des équipements</p> <p><b>Compétences sociales</b> Je favorise le travail en équipe.</p> <p>J'accepte la critique et je gère les conflits de façon constructive.</p> <p>Je m'en tiens aux règles et à ce qui a été convenu.</p> <p>Je me comporte de façon respectueuse vis-à-vis de mes collègues.</p> <p>Je sais transmettre des informations.</p> <p>Je communique avec mon supérieur hiérarchique et mes collègues de travail de façon appropriée.</p> <p>J'adopte une attitude franche et ouverte.</p>	<p><b>Thématiques pédagogiques</b></p> <p>Axées sur le contexte quotidien et professionnel des apprenant-e-s ainsi que sur la vie en Suisse et les spécificités du marché du travail.</p> <p><b>Mathématiques</b></p> <p><b>Buts</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soutenir les participant-e-s dans l'acquisition de compétences en mathématiques en fonction de leur niveau. Pour les plus de 22 ans: les amener aux examens pour l'obtention du « Certificat de formation continue en compétences de base » en mathématiques.</li> <li>• Permettre aux apprenant-e-s d'atteindre un niveau de fin de scolarité obligatoire.</li> <li>• Les participant-e-s souhaitant poursuivre le PAI par une AFP auront la possibilité de se préparer à la passation de tests d'entrée en apprentissage.</li> </ul>

<p><b>Utiliser l'imprimante et la photocopieuse</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Je connais le fonctionnement de l'imprimante et de la photocopieuse;</li> <li>2. Je sais imprimer, scanner, recharger le papier, changer le toner;</li> <li>3. Je sais faire les réglages de base (nombre de copies, recto/verso, Noir &amp; Blanc/Couleur, agrafes);</li> <li>4. Je sais utiliser l'imprimante et la photocopieuse de manière écologique et économique.</li> </ol>		<p>Techniques de travail et résolution de problèmes</p> <p>Réflexion et action pluridisciplinaires orientées processus</p> <p>Stratégies de l'information et de la communication</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <p>A l'issue de la formation, les participants seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre et utiliser le vocabulaire mathématique français</li> <li>• Utiliser les opérations mathématiques propres à leur champ professionnel</li> <li>• Utiliser les différentes formes d'un nombre</li> <li>• Utiliser les grandeurs et mesures</li> <li>• Résoudre des problèmes numériques</li> <li>• Maîtriser la géométrie</li> </ul>
---	--	--	--



Compétences pratiques Application / approfondissement en entreprise	Langage professionnel	Compétences transversales	Connaissances scolaires
<p><b>PLANIFICATION DU TRAVAIL</b></p> <p><b>Respecter les délais</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. J'organise mes tâches de la journée dès mon arrivée sur le lieu de travail;</li> <li>2. Je tiens compte des délais et des priorités.</li> </ol> <p><b>Organiser la place de travail</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Je dispose des moyens et équipements nécessaires à l'exécution de mes tâches;</li> <li>2. Je range et je respecte la place de travail partagée avec mes collègues.</li> </ol> <p><b>Planifier mon propre apprentissage</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Je consulte ma messagerie et traite les demandes reçues;</li> <li>2. Je m'organise selon mon plan de formation et restitue les travaux demandés dans les délais;</li> <li>3. J'informe mon formateur en cas de difficultés et pose des questions si nécessaire.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je connais mon entreprise: sa mission ainsi que ses prestations.</li> <li>• Je connais le vocabulaire spécifique à mon travail.</li> <li>• Je connais les abréviations d'usage dans mon environnement de travail.</li> <li>• Je connais les règles de présentation de mon environnement de travail.</li> <li>• Je sais présenter mon environnement de travail et me présenter de façon simple et claire.</li> <li>• Je connais le nom des collaborateurs de mon environnement de travail.</li> <li>• Je sais poser des questions pour le traitement des demandes.</li> <li>• Je sais transmettre la demande du client au destinataire.</li> <li>• Je sais nommer le matériel et les équipements sur mon poste de travail.</li> </ul>		<p><b>Thématiques pédagogiques</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'écriture et la lecture des nombres en base 10</li> <li>2. Les quatre opérations</li> <li>3. Les nombres relatifs</li> <li>4. La puissance de 10 et l'écriture scientifique</li> <li>5. Les puissances et les racines</li> <li>6. L'ordre des opérations</li> <li>7. Les fractions</li> <li>8. Les unités de mesures</li> <li>9. Pythagore</li> <li>10. Grandeurs et mesures</li> <li>11. Proportionnalité et pourcentages</li> <li>12. Algèbre</li> <li>13. Equation</li> </ol>

## Profil de compétences pour le préapprentissage d'intégration dans l'administration

### 5. ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent profil de compétences pour le préapprentissage d'intégration dans l'administration entre en vigueur le **XXXXXXX** et reste applicable jusqu'à sa révocation.

Genève, le 26 septembre 2018

Office pour l'Orienteation, la Formation Professionnelle et Continue (OFPC)

Erwin Fischer  
Directeur du service de la  
Formation Professionnelle

Sophie Egger Genoud  
Responsable de Domaine  
Surveillance & Qualité

Le présent profil de compétences pour le préapprentissage d'intégration dans l'administration a été élaboré en partenariat avec le Secrétariat d'État aux migrations SEM, qui l'a validé.

Secrétariat d'État aux migrations  
SEM Chef de projet Apprentissage d'intégration

Thomas Fuhrmann

La Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité de la formation a pris position sur le présent profil de compétences pour le préapprentissage d'intégration dans l'administration lors de sa séance du **XXXXXXX**.