

# Mod'emploi,

*Guide à l'usage des professionnels de l'insertion*

## Module de pré-découverte des métiers



**Favoriser le transfert d'expérience  
au service des jeunes  
pour une première approche  
positive des métiers**

Juillet 2008



**terr'em vie**

sur nos **terr**itoires,  
des **em**ploi**s** tout au long de la **vie**

# Découvrir un métier, partager son expérience

**L**e présent document a été réalisé dans le cadre du projet Equal Terr'Em Vie. Les programmes d'Initiatives Communautaire « Equal » sont une typologie de projets cofinancés par le Fonds Social Européen. Equal fait partie de la stratégie de l'Union Européenne de l'Emploi. Il constitue un laboratoire pour développer de nouveaux moyens de lutter contre la discrimination et les inégalités sur le marché du travail.

*Mod'emploi* est un dispositif permettant de répondre à plusieurs objectifs :

- Créer un module de formation en amont de l'immersion en entreprise qui permettra au jeune de mettre en place les conditions favorables à son intégration.
- Instaurer des liens entre les jeunes et les senior-experts des métiers, « or gris » de nos territoires.

Le Senior-expert ou la personne ressource est la vraie plus-value du dispositif, il s'appuie sur son expérience pour transmettre à la personne en formation sa connaissance du métier.

De juin 2006 à juin 2008, les partenaires du projet expérimentent la démarche *Mod'emploi* dans le cadre de leur dispositif d'insertion financé par le Conseil Régional d'Auvergne (découverte des métiers, action intégrant des jeunes en situation de handicap mental...).

Ce livret est destiné aux professionnels de l'insertion et rend compte des outils élaborés tout au long de la phase d'expérimentation. Il explique l'objectif et les conditions d'utilisation de chaque outil.



*Vous êtes libres de reproduire, distribuer et communiquer cette création au public, et de la modifier, selon les conditions suivantes : vous devez citer le nom de l'auteur original, vous n'avez pas le droit d'utiliser cette création à des fins commerciales, si vous modifiez, transformez ou adaptez cette création, vous n'avez le droit de distribuer la création qui en résulte que sous un contrat identique à celui-ci.*

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/fr/>

Mise en page : Jérôme Combaz, CRI-Greta du Velay

# Sommaire

<b>Qu'est-ce que la découverte des métiers ?.....</b>	<b>4</b>
<b>Évaluer le niveau de connaissance d'un métier.....</b>	<b>7</b>
<b>Favoriser l'émergence de comportements adaptés....</b>	<b>8</b>
<b>La tenue vestimentaire</b>	<b>9</b>
<b>Le respect et la curiosité</b>	<b>12</b>
<b>La prise d'initiative</b>	<b>15</b>
<b>L'hygiène</b>	<b>17</b>
<b>Les retards</b>	<b>21</b>
<b>Le travail en équipe</b>	<b>24</b>
<b>Le langage</b>	<b>27</b>
<b>Identifier et nommer ses compétences.....</b>	<b>29</b>
<b>Récolter des informations sur les métiers.....</b>	<b>30</b>
<b>Elaborer et maintenir un réseau d'experts des métiers</b> <b>.....</b>	<b>31</b>
<b>Préparation de l'entretien stagiaire-expert.....</b>	<b>33</b>
<b>Contacts.....</b>	<b>35</b>



# Qu'est-ce que la découverte des métiers ?

**A**vec le terme « découverte de métiers », les partenaires réfèrent aux actions de formation professionnelle continue, financées par le Conseil Régional d'Auvergne. Ces actions, nommées O.C.V.P.P. (Orientation, Consolidation et Validation de Projets Professionnels) en Auvergne, sont destinées aux jeunes de 16 à 25 ans.

La plupart des jeunes reçus sur ce dispositif sont peu, voire pas, diplômés, ont rarement une expérience professionnelle et/ou n'ont pour certains aucune idée du métier qu'ils souhaitent exercer.

Le rôle du formateur consiste entre autres à leur présenter les différents secteurs d'activités existants ainsi que les métiers associés à chacun d'eux. À partir des informations transmises par le formateur, le stagiaire travaille sur son projet professionnel. Le formateur veille alors à ce que ce projet soit :

- **Réaliste** : il est porteur d'emploi sur le bassin économique visé par le stagiaire ;
- **Réalisable** : le jeune a les compétences, ou pourra les développer par le biais par exemple d'une formation qualifiante, pour exercer ce métier.

Cette orientation du jeune vers un métier n'est pas toujours simple. De nombreux éléments viennent compliquer le travail du formateur :

## La perception négative du travail

Les jeunes sortis du système scolaire sans diplôme peuvent avoir une perception négative du travail du fait de l'importance accordée au diplôme dans la société française. En effet, il existe en France une norme implicite prégnante qui sous-entend : « mauvais élève, mauvais travail ». Ils sont alors peu motivés pour exercer les emplois qui leur sont accessibles.

Le formateur entame tout un argumentaire sur les intérêts des métiers « peu qualifiés » et sur les possibilités de formation tout au long de la vie.

Son rôle est de rassurer les jeunes en appuyant sur le fait que parmi le panel de métiers, il y en a forcément un qui leur plaira. Il s'agit aussi de préciser que tous les métiers ont leurs avantages et leurs inconvénients.

Le formateur ne doit pas dénigrer la réalité du marché. Il doit par exemple être clair sur les métiers peu porteurs au vue du bassin économique et donc ne pas alimenter un projet non réaliste.

Il souligne aussi l'existence des dispositifs de formation qui permettent de se reconverter et/ou d'évoluer. En effet, nous serons de plus en plus amenés à changer d'emploi au cours de notre carrière professionnelle. Les jeunes doivent dédramatiser cet élément et savoir que des structures pourront les accompagner lors de leur reconversion.

Enfin, il peut être bien de présenter aux jeunes une personne qui a réussi professionnellement malgré son échec scolaire antérieur. Ceci peut déclencher un processus d'identification favorable à l'insertion professionnelle.

## Le manque de motivation

Certains jeunes intègrent la formation non pas avec l'objectif de trouver un emploi, mais avec celui de percevoir momentanément un salaire. Leur seule source de motivation est extrinsèque, c'est-à-dire liée à des facteurs externes (ici, l'argent).

Le formateur s'attache alors à valoriser le travail en soulignant ses aspects positifs et notamment son impact social.

Le formateur peut jouer sur le sentiment d'Efficacité Personnelle des jeunes. Lors des retours de stage, par exemple, il relève les points positifs et procure ainsi une auto-satisfaction au jeune qui lui montre qu'il est capable de faire des choses, ce qui peut lui donner l'envie de progresser, de s'améliorer.

Le formateur aborde aussi la notion de contrôle. L'objectif est de faire comprendre aux jeunes que, la plupart du temps, c'est eux qui contrôlent leur environnement, ce qui leur arrive et non l'inverse. Il faut les éloigner d'une logique de « victimisation », de rejet de l'échec sur autrui ou le système.

## La sur- ou la sous-estimation de ses compétences

La sous estimation des compétences se traduit par un manque de confiance en soi, lié en partie aux échecs rencontrés tout au long du parcours scolaire, voire professionnel. Cette sous-estimation peut générer des difficultés chez le jeune pour définir un projet professionnel. En effet, il s'estime capable de faire peu de choses.

Le formateur rassure le jeune sur ces compétences :

- en lui renvoyant des retours positifs dès que possible,
- en travaillant avec lui sur ses compétences transverses qu'il a pu développer,
- en précisant que tout métier s'apprend et que personne ne peut être compétent sans apprentissage. La compétence n'est pas innée, même si le potentiel de chacun est différent. Le formateur s'appuie toutefois sur le niveau de connaissances du stagiaire pour l'amener vers un projet réalisable.

Lors des visites en entreprise pour le bilan de stage, le rôle du formateur est d'appuyer sur les points positifs relevés par le tuteur sans nier pour autant les difficultés rencontrées. Les difficultés peuvent toutefois être justifiées par un manque d'expérience ou une méconnaissance du matériel. Le formateur appuie sur le fait que tout métier s'apprend et que tout le monde commet inéluctablement des erreurs lors de l'apprentissage.

Le manque de confiance en soi se travaille aussi lors des périodes en centre via l'expression orale par exemple. Le formateur évite cependant de placer le jeune dans une situation potentielle d'échec.

La sur estimation des compétences ne traduit pas forcément une sur-confiance en soi. Elle peut relever d'une volonté de donner une image de soi positive, de se valoriser dans un contexte particulier.

Le formateur aide le stagiaire à se rendre compte de ses limites. Il le place dans des situations difficiles (qui répondent généralement à ses attentes) et le laisse s'aventurer dans des impasses. Une fois le travail effectué, le formateur pointe alors tout ce qui ne va pas avec des justifications précises. Il amène ensuite le stagiaire à refaire le travail en lui proposant son soutien.

Cette sur estimation des compétences peut générer une non cohérence du projet professionnel.

## La non cohérence du projet

Le stagiaire souhaite faire un métier qui lui est peu accessible au vue de ses compétences et/ou qui n'offre pas d'emploi.

Le formateur amène le jeune à faire le « deuil » de son projet en justifiant pourquoi le projet n'est pas réalisable à court terme sans éloigner les possibilités à long terme.

Pour effectuer ce travail, le formateur permet aux jeunes de rencontrer des professionnels qui soutiendront ses propos et qui fourniront des éléments concrets. Les jeunes sont toujours plus sensibles aux informations données par un professionnel.

Ensuite, le formateur travaille avec le jeune sur un deuxième projet professionnel réaliste et réalisable.

## Progression pédagogique

Séquence	Objectif	Contenu	Outils
1 (durée variable si entretien individuel)	Évaluer le niveau de connaissance des métiers Établir une base pour un suivi	Évaluation des stagiaires par une grille d'évaluation et un entretien individuel (si possible)	Grille de positionnement
2 (durée moyenne 3h, peut-être adaptée en individuel ou en mini scène de théâtre)	Faire prendre conscience de l'impact possible d'un comportement inadapté en entreprise	Thèmes abordés : → Tenue vestimentaire → Respect et curiosité → Prise d'initiative → Hygiène → Retards → Travail d'équipe → Langage	“Je m'interroge sur mon comportement en entreprise”
3 (durée moyenne 3h)	Se connaître pour savoir se présenter	Identification de ses compétences Organisation de ses compétences pour se présenter	Fiche d'analyse des compétences
4 (durée moyenne 3h)	Connaître les métiers	Travail en autonomie sur Internet pour récolter des informations sur les métiers (fiche métier, vidéo, vocabulaire, ...)	Fiche métier vierge Liste des sources d'informations sur les métiers
5	Préparer l'entretien avec l'expert	Synthèse de l'ensemble des informations Préparation des questions sur les métiers (check list)	
6 (durée moyenne 30 min)	Échanger avec un professionnel	Entretien avec un expert	Document de préparation à l'entretien
7	Observer et comprendre le métier	Avec ou sans l'expert, observation et enquête dans les entreprises	Fiche métier vierge

# Évaluer le niveau de connaissance d'un métier

**L**a grille de positionnement a pour vocation de situer le niveau de connaissance des stagiaires par rapport au métier visé (une grille par métier). Il s'agit d'une liste de questions pouvant s'appliquer de manière transversale à la plupart des métiers (si une question est inadaptée, vous pouvez l'indiquer dans la case observation). Pour chaque question, les stagiaires sont invités à indiquer non pas la réponse mais s'ils connaissent ou non la réponse. La grille est conçue pour réaliser jusqu'à 4 entretiens afin d'évaluer l'évolution du niveau de connaissance. Vous pouvez ainsi l'utiliser comme grille de positionnement et de suivi.

## Thématiques abordées

- 6 questions sur les conditions de travail
- 14 questions sur les savoir faire (les activités réalisées dans le cadre du métier y compris les éléments informels)
- 13 questions sur les savoirs (les connaissances qui peuvent être nécessaires dans le métier visé par le stagiaire)
- 5 questions sur le comportement en entreprise (ces questions jouent un rôle intéressant pour connaître le stagiaire)
- 6 questions sur les techniques de recherche d'emploi
- 4 questions complémentaires (qualification, clients, tissu économique, ...)

## Mode d'emploi

Dans un premier temps, cette grille peut être complétée par le stagiaire en autonomie. Le formateur pourra en faire l'analyse à posteriori. Il peut éventuellement la compléter par un entretien individuel afin de valider plus précisément les réponses. Il faudra alors reprendre avec le stagiaire ce qu'il croit savoir afin d'évaluer si ses connaissances du métier s'avèrent exactes. Il est important pour éviter les déconvenues lors du premier stage ou plus tard de faire la part des choses entre les à priori et la réalité d'une part ainsi qu'entre le travail prescrit (ce qui est dit) et le travail réel (ce que font réellement les salariés de ce métier) d'autre part.

## Utilisation connexe

En dehors de *Mod'emploi*, cet outil peut être utilisé dans tout autre dispositif de définition de projets.

# Favoriser l'émergence de comportements adaptés

L'outil « Je m'interroge sur mon comportement en entreprise » permet d'aborder la problématique du comportement. Il comprend 7 thématiques différentes avec des exercices pouvant être utilisés en groupe comme en individuel. Certains peuvent éventuellement faire l'objet de jeu de théâtre grâce à leur fonctionnement en saynète.

## Thématiques abordées

- La tenue vestimentaire,
- Le respect et la curiosité,
- La prise d'initiative,
- L'hygiène,
- Les retards,
- Le travail en équipe,
- Le langage.

## Utilisation connexe

Cet outil permet de travailler sur le comportement à adopter en entreprise. Il peut donc être utilisé dans toute situation où le comportement est problématique pour l'insertion professionnelle.

# 1. La tenue vestimentaire

## But des exercices

→ Identifier les risques liés à l'apparence

Les jeunes ont souvent leur propre « look », lié à leur personnalité, à leur besoin d'identification, aux tendances « mode ». Malheureusement, ce look peut ne pas être adapté au monde professionnel. Ils ont alors des difficultés à se détacher de cette apparence.

Il convient de :

→ Mettre en évidence la possibilité d'avoir deux styles vestimentaires différents : un dans le domaine professionnel et un autre dans le domaine privé.

→ Faire remarquer au stagiaire qu'il est lui-même amené à porter des jugements, à avoir des à prioris. Cela s'explique par notre culture, notre environnement, nos sensibilités...

## Présentation

### « Eh oui, j'ai des à prioris ! »

#### *MATÉRIEL*

2 fiches présentant les mêmes grilles d'évaluations (items identiques) mais une photo de la personne à juger différente (sur une la personne a plutôt un look décontracté, sur l'autre elle est habillée très sérieusement).

#### *MISE EN PLACE*

Créer 2 groupes de stagiaires et fournir à chacun une des 2 fiches.

#### *CONSIGNE*

Evaluer les personnes sur chaque item mentionné.

#### *ANALYSE*

Le formateur ramasse l'ensemble des grilles d'évaluation, puis calcule, lors d'un moment de répit, les scores moyens pour chaque item en fonction du groupe. L'objectif étant de montrer aux stagiaires qu'en fonction de la tenue vestimentaire d'une personne, nous avons des représentations pré-définies et dès lors une tendance à lui associer des traits de caractère.

**Remarque :** Cet exercice peut difficilement être utilisé en individuel.

### « Un emploi... quelle tenue ? »

#### *MATÉRIEL*

→ 2 fiches, une où le stagiaire se positionne en tant que demandeur d'emploi et l'autre en tant qu'employeur. Sur chaque fiche est listée un ensemble de profession.

→ Un ensemble de vêtements pour homme et pour femme.

#### *MISE EN PLACE*

Plusieurs possibilités :

1. Réaliser 2 groupes :

a. Un qui se place en tant que chef d'entreprise et qui précise pour tel emploi quelle tenue, il aimerait que le (la) candidat(e) porte.

- b. L'autre qui se place en tant que demandeur d'emploi et qui précise pour tel emploi quelle tenue, il (elle) porterait.
2. Faire travailler les stagiaires en groupe ou en individuel en choisissant de les placer soit dans la situation du chef d'entreprise, soit dans la situation du demandeur d'emploi.
3. Préciser pour chaque emploi le sexe du candidat.

#### *CONSIGNES*

Pour chaque profession citée, associer une tenue vestimentaire. Ne pas utiliser plusieurs fois la même tenue.

**Remarque :** la consigne variera en fonction de la mise en place.

#### *ANALYSE*

Si le formateur choisit la 1ère possibilité, il peut comparer les réponses des 2 groupes.

Le formateur, s'il ne donne aucune consigne concernant le sexe, observe les réactions des stagiaires sur l'exercice : « Est-ce qu'ils choisissent d'attribuer des vêtements féminins à la personne qui se présente pour le poste de fleuriste ? ». Ceci permet alors d'aborder les métiers stéréotypés féminins et masculins.

### « Je m'habille pour mon entretien d'embauche »

#### *CONSIGNE*

S'habiller durant une journée en tenue pour un entretien d'embauche.

#### *ANALYSE*

Comparer les tenues de chacun en tenant compte de la profession ciblée pour relever les points négatifs / positifs.

## Les aspects susceptibles d'être évoqués

Thèmes	Détails
Tenue correcte = tenue adaptée	<p>Il est utile de rappeler ou de préciser qu'une tenue vestimentaire correcte, propre et repassée est exigée en entreprise. Le stagiaire est un représentant de l'entreprise auprès de ses clients.</p> <p>La tenue peut être adaptée à l'entreprise et sa spécificité, le style vestimentaire peut varier en fonction des postes occupés (hôtesse de caisse : tenue identique, magasin de sport : tenue sportive, mécanicien : bleu ou combinaison de travail...)</p> <p>L'image de l'entreprise est véhiculée lorsque le stagiaire est à l'extérieur ou en déplacement.</p>
Respect des normes de sécurité	<p>Durant une période en entreprise, le respect des normes de sécurité et le port de vêtements associés incombent au stagiaire (chaussures de sécurité, lunettes de protection, casque ...)</p>
Le respect de la tenue, un passeport pour la suite	<p>En respectant le règlement référant aux consignes de sécurité et à la tenue vestimentaire, le stagiaire montre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ son intérêt pour sa période en entreprise,</li> <li>→ l'envie de s'intégrer dans le milieu professionnel.</li> </ul>
Faire la distinction entre le privé et le professionnel	<p>Chacun dispose du droit d'avoir ses convictions, mais en entreprise le stagiaire ne doit porter aucune marque sur ses croyances religieuses ou politiques.</p> <p>Vous devez effectuer une distinction entre le domaine professionnel où vous êtes le représentant de l'entreprise et le domaine privé qui vous appartient.</p>
Des exigences différentes selon les cas	<p>En fonction du secteur professionnel, les exigences sont différentes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ le milieu de la vente demande une apparence soignée et agréable par rapport au client (maquillage, bijou...),</li> <li>→ d'autres secteurs comme la santé ou le nettoyage industriel mettent l'accent sur le fait d'éviter les piercings,</li> <li>→ le service ou la cuisine exigent une hygiène corporelle irréprochable (ongles propres, cheveux attachés...).</li> </ul> <p>Le stagiaire doit comprendre que ces exigences sont toujours justifiées.</p>

## 2. Le respect et la curiosité

### But de l'exercice

→ Mesurer l'impact positif de porter un intérêt à l'environnement professionnel.

Pour certains stagiaires, l'arrivée sur le lieu de stage est une étape difficile : ils arrivent dans un lieu inconnu, synonyme de nouvelles rencontres et ne savent parfois pas quoi dire. Le stagiaire doit se rendre compte qu'il est indispensable de vaincre sa timidité pour donner une image positive de soi et favoriser le bon déroulement du stage.

À l'inverse, d'autres stagiaires sont très à l'aise et communiquent parfois « trop ». Ils doivent alors prendre conscience que certaines informations relèvent du domaine privé et qu'un excès de curiosité peut être signe d'irrespect.

Il convient de :

- Établir les limites à ne pas dépasser en insistant entre autres, sur ce qui relève de la « mauvaise » curiosité.
- Préciser les risques liés à un manque de questionnement.
- Réfléchir sur l'arrivée dans l'entreprise.

### Présentation

Cette thématique : « Respect et Curiosité » s'articule autour de trois cas pratiques détaillant une situation particulière. Chacun des cas peut être débattu et/ou mis en scène. Ils peuvent être travaillés en individuel ou en groupe, à l'écrit ou à l'oral.

Le formateur a des possibilités multiples pour utiliser ces cas pratiques, à lui de faire marcher son imagination.

### Cas n°1 : Le secrétariat (à jouer ou à débattre).

#### *OBJECTIF*

Ce cas vise à mettre en évidence les conséquences possibles d'un excès de curiosité.

#### *DESCRIPTION SUCCINCTE*

Delphine, une stagiaire, passe son temps à poser des questions indiscrettes à sa collègue de bureau et à lui raconter sa vie.

#### *ANALYSE*

À partir de cette situation et après avoir noté les remarques des stagiaires, le formateur peut rebondir sur les notions d'indiscrétion, de curiosité ou encore d'égoïsme.

### Cas n°2 : Les pièces détachées pour automobiles (à débattre).

#### *OBJECTIF*

Ce cas relève les conséquences possibles du manque de questionnement et de l'accueil rapide dans une entreprise.

#### *DESCRIPTION SUCCINCTE*

Dès son arrivée dans l'entreprise, Damien doit débarrasser des cartons et ranger les produits en réserve selon leur référence. Au bout d'une heure, il se rend compte qu'il a mal interprété les codes. Il doit tout reclasser.

### *ANALYSE*

En s'appuyant sur cette situation et sur les réflexions des stagiaires, le formateur peut évoquer :

- le rôle d'accueil de l'entreprise et les attentes que peut avoir le stagiaire par rapport à cet accueil,
- le rôle du formateur durant la période en entreprise,
- l'importance de surmonter sa timidité.

### **Cas n°3 : La grande distribution (à jouer ou à débattre).**

#### *OBJECTIF*

Ce cas permet de montrer l'importance du questionnement en entreprise.

#### *DESCRIPTION SUCCINCTE*

Jamel et Sylvie effectuent tous les deux un stage dans la grande distribution. Ils sont accompagnés respectivement par Chantal et Jocelyne. Les deux employées échangent à la fin de la première journée. Chantal est ravie de sa journée avec Jamel ; ce qui n'est pas le cas de Jocelyne : elle trouve Sylvie peu impliquée.

#### *ANALYSE*

Les stagiaires doivent référencer les questions qu'aurait pu poser Sylvie à sa tutrice. À partir de ces questions, le formateur peut établir la distinction entre vie privée et cadre professionnel.

## Les aspects susceptibles d'être évoqués

Thèmes	Détails
Préparer le stage	<p>Le stagiaire doit avoir une connaissance à minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ de l'entreprise d'accueil (son activité, ses spécificités...),</li> <li>→ du métier et des tâches associées.</li> </ul> <p>Ce travail s'effectue en amont de la période en entreprise avec le formateur. Le formateur amène le stagiaire à réfléchir sur les questions, thématiques, qu'il pourra aborder lors de son arrivée. Il lui explique aussi quel est son rôle en tant que formateur durant les périodes de stage.</p>
Courtoisie et réserve	<p>Il est utile de définir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ ce qu'est un comportement professionnel et ce qu'il implique, dans l'objectif de différencier ce qui relève de la vie privée et de la vie professionnelle.</li> <li>→ les termes de politesse, courtoisie et respect de la vie privée, matérialiser ce module en préparant ce qu'est « la curiosité positive ».</li> </ul> <p>Il s'agit aussi de se questionner sur les attentes du référent. Les stagiaires lors de leurs périodes en entreprise doivent garder une réserve.</p>
Rappel de l'intérêt du stage	<p>L'immersion en entreprise permet de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ obtenir une expérience en entreprise et connaître le métier dans sa réalité,</li> <li>→ s'insérer professionnellement : saisir une opportunité d'emploi ou trouver le partenaire adéquat pour son projet professionnel,</li> <li>→ se créer un réseau relationnel.</li> </ul>
De la modération	<p>Celui-ci doit être attentif aux risques d'agacement que peuvent engendrer des questions inconvenantes. Rappeler la possibilité et l'utilité de prendre des notes lors des explications.</p>
Le secret professionnel	<p>Le stagiaire doit être informé de ses droits et devoirs en entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ la législation concernant les mails,</li> <li>→ les informations vues en entreprise,</li> <li>→ le secret professionnel et ses implications à l'extérieur, etc.</li> </ul>
Les bonnes questions	<p>Le formateur aide le stagiaire à réfléchir aux bonnes questions en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ définissant par exemple ce qu'est le travail en équipe,</li> <li>→ détaillant les différents postes de façon basique : savoir qui fait quoi, comment, etc.</li> </ul>

### 3. La prise d'initiative

#### But de l'exercice

→ Identifier ses limites d'intervention lors d'une période en entreprise.

Dans l'objectif de donner une image de soi positive, de montrer leur intérêt pour le métier, certains stagiaires prennent des initiatives sans mesurer les conséquences de leurs actes. Cette volonté de bien faire peut alors s'avérer contre-productive et inverser l'effet voulu.

A contrario, d'autres stagiaires font le pied de grue lorsqu'ils ont fini leur tâche. Ils ne vont pas spontanément aider leurs collègues et peuvent dès lors renvoyer une mauvaise image (fainéantise, désintérêt...).

Il convient de :

- Souligner les dangers potentiels quant à la prise d'initiative en milieu professionnel.
- Insister sur le fait qu'une nouvelle initiative est d'autant plus bonne qu'elle est autorisée par une personne compétente.
- Expliquer le continuum entre passivité et prise d'initiative nuisible.

#### Présentation

Cette thématique : « Prise d'initiative » s'articule autour de trois cas pratiques détaillant une situation particulière. Chacun des cas peut être débattu et/ou mis en scène. Ils peuvent être travaillés en individuel ou en groupe, à l'écrit ou à l'oral.

Le formateur a des possibilités multiples pour utiliser ces cas pratiques, à lui de faire marcher son imagination.

#### Cas n°1 : Le milieu hospitalier (à jouer ou à débattre).

##### *OBJECTIF*

Ce cas vise à mettre en évidence les impacts négatifs, que peut avoir une prise d'initiative mal-encoreuse sur l'organisation d'un service.

##### *DESCRIPTION SUCCINCTE*

Marion, stagiaire aide soignante, décide de ranger à temps perdu l'armoire à pharmacie du service. Elle ne respecte pas les codes définis par le service pour le rangement.

##### *ANALYSE*

En s'appuyant sur cette situation et sur les remarques des stagiaires, le formateur peut expliquer :

- comment une initiative bien intentionnée peut devenir préjudiciable pour l'organisation matérielle d'un service.
- l'importance de se renseigner avant de faire quelque chose qui ne relève pas de nos fonctions.

#### Cas n°2 : L'entreprise de plâtrerie-peinture (à jouer ou à débattre).

##### *OBJECTIF*

Ce cas permet d'évoquer le problème de la passivité.

##### *DESCRIPTION SUCCINCTE*

Après avoir détapissé la pièce que ses collègues lui ont confiée, Sylvain prend 10 minutes de pause puis attend qu'on lui attribue une nouvelle mission.

## ANALYSE

Le formateur peut ici évoquer le continuum entre passivité et prise d'initiative nuisible : entre ne rien faire et faire trop, il y a de nombreuses solutions. Souvent lors des échanges autour de ce cas, les stagiaires trouvent d'eux-mêmes les solutions.

## Cas n°3 : La crèche (à jouer ou à débattre).

### OBJECTIF

Ce cas relève les conséquences préjudiciables d'une prise d'initiative particulière dans un environnement professionnel.

### DESCRIPTION SUCCINCTE

En stage de découverte du métier d'auxiliaire puéricultrice dans une crèche, Karima prend l'initiative d'aller changer une petite fille, Zoé, en laissant les autres enfants seuls dans la salle d'activité. Sur ces entrefaites, la maman de Zoé arrive.

### ANALYSE

Avec cette situation et les réflexions des stagiaires, le formateur peut relever les risques qu'un comportement à la base anodin est susceptible d'engendrer : en voulant réaliser une activité, on en délaisse une autre jugée plus primordiale. Le formateur amène les stagiaires à graduer les tâches selon leur niveau d'importance.

## Les aspects susceptibles d'être évoqués

Thèmes	Détails
Avoir l'aval de son tuteur	La motivation ou la curiosité peuvent amener le stagiaire à prendre de nouvelles initiatives, celles-ci doivent toujours être validées par le tuteur. Il sera judicieux de rappeler qu'en aucun cas, il ne peut prendre des décisions à la place du professionnel, qui est qualifié ou compétent. Une initiative peut être dérangeante pour le fonctionnement de la structure d'accueil (ex. : prise de RDV sans accord, divulgation d'informations...)
Les risques d'initiatives mal venues	Le formateur doit insister sur les risques des prises d'initiative du stagiaire pour le tuteur (responsable direct du stagiaire). Il peut être accusé de faute professionnelle (ex. : en milieu hospitalier, déplacer des médicaments peut avoir de graves conséquences).
Trouver la juste limite	Le jeune doit être acteur de son projet et s'impliquer dans les objectifs qui lui sont proposés. Il faut trouver la juste limite concernant le comportement et ne pas confondre motivation, curiosité et impolitesse.

## 4. L'hygiène

### But de l'exercice

→ Intégrer l'importance de l'hygiène de vie en milieu professionnel.

Certains stagiaires intégrant les dispositifs d'insertion professionnelle rencontrent des difficultés sociales qui les conduisent parfois à avoir une hygiène de vie négligée. Pour ces stagiaires, le formateur, plus axé sur le volet professionnel, travaille en relation avec des structures spécialisées dans la gestion de ce type de difficultés telles que les missions locales ou encore les services d'addictologie.

D'autres ont une mauvaise hygiène de vie liée à des négligences quotidiennes. Souvent ils n'attachent pas d'importance à cet aspect. Ils sont bien dans leur situation et ne perçoivent pas les préjudices susceptibles d'être engendrés.

Il convient de :

- Aborder l'hygiène de vie au sens large (alimentation, sommeil, odeurs, consommation de substances illicites ou d'alcool).
- Définir ce qu'est une bonne hygiène de vie.
- Souligner les désagréments causés par une mauvaise hygiène de vie aussi bien pour autrui que pour soi-même.
- Discuter des risques d'une mauvaise hygiène de vie sur l'insertion professionnelle.

### Présentation

Les formateurs sont souvent démunis pour aborder cette délicate problématique. La meilleure solution reste sans doute dans un premier temps les discussions en face à face avec le stagiaire concerné.

Le fait d'en discuter en groupe par la suite permet de montrer au stagiaire que l'opinion de la majorité du groupe se rallie avec celle du formateur.

Cette thématique : « Hygiène » se subdivise en 3 sous-thématiques :

1. la problématique des odeurs,
2. la consommation de drogue ou d'alcool,
3. l'alimentation et le sommeil.

Chaque sous-thématique s'articule autour de cas pratiques détaillant une situation particulière. Chacun des cas peut être débattu et/ou mis en scène. Ils peuvent être travaillés en individuel ou en groupe, à l'écrit ou à l'oral.

Le formateur a des possibilités multiples pour utiliser ces cas pratiques, à lui de faire marcher son imagination.

### Cas n°1 : L'agence de publicité (à jouer ou à débattre).

#### OBJECTIF

Ce cas vise à aborder les désagréments causés par une odeur corporelle désagréable tout en soulignant le fait que dans certaines situations, la personne n'est pas responsable de sa mauvaise odeur.

### *DESCRIPTION SUCCINCTE*

Graphiste dans une agence de publicité depuis un moi, Malik(a) ne supporte plus l'odeur dégagée par sa collègue, Pauline. Il (Elle) se questionne sur comment aborder le problème, d'autant plus que ses autres collègues n'ont pas l'air alarmé.

### *ANALYSE*

À partir des arguments apportés par les stagiaires, le formateur peut expliquer :

- Les causes possibles d'une mauvaise odeur (hygiène négligée, sudation excessive, problèmes médicaux, présence d'animaux dans le cercle familial...),
- Les moyens d'y remédier,
- Les nuisances engendrées sur l'environnement.

## **Cas n°2: L'entreprise de conditionnement (à jouer ou à débattre).**

### *OBJECTIF*

Ce cas permet de montrer les effets plausibles d'un repas légèrement arrosé lors d'une pause déjeuner.

### *DESCRIPTION SUCCINCTE*

Hervé invite ses collègues au restaurant lors de la pause de midi pour fêter son départ à la retraite. À 13h30, tout le monde retourne à ses activités habituelles. Le préparateur de commande remarque que le cariste de l'entreprise n'est pas dans son état normal.

### *ANALYSE*

Le formateur peut ici relever :

- le fait que même une petite quantité d'alcool a un impact sur nos comportements (vitesse d'exécution, concentration, temps de réaction...).
- les risques encourus par une personne lors d'une prise d'alcool aussi bien pour son environnement que pour elle-même.

## **Cas n°3: La concession automobile (à jouer ou à débattre).**

### *OBJECTIF*

Ce cas relève les conséquences que peuvent avoir les odeurs buccales émises suite à une ingestion d'alcool.

### *DESCRIPTION SUCCINCTE*

Le directeur d'une concession de voiture de luxe observe un de ses commerciaux en plein travail avec une cliente. Soudain, la cliente reproche au commercial de sentir l'alcool et refuse dès lors de monter avec lui pour essayer la voiture.

### *ANALYSE*

En plus d'aborder les représentations des gens par rapport à l'alcool, le formateur peut revenir sur la prévention routière.

## **Cas n°4 : La compagnie d'autobus (à jouer ou à débattre).**

### *OBJECTIF*

Ce cas vise à identifier les risques liés à la consommation de cannabis.

### *DESCRIPTION SUCCINCTE*

Le responsable d'une compagnie d'autobus urbaine pense qu'un de ses salariés a consommé du cannabis avant de prendre son service.

### *ANALYSE*

À travers ce cas, le formateur peut évoquer :

- les différentes substances illicites ainsi que leurs conséquences sur l'organisme et sur le comportement.
- la banalisation de certaines drogues : si certaines drogues, comme le cannabis, sont banalisées dans leur quotidien, elles ne sont pas pour autant sans effet. Elles ne rendent à aucun moment l'homme surpuissant, bien au contraire.

## **Cas n°5 : L'entreprise de plasturgie (à jouer ou à débattre).**

### *OBJECTIF*

Ce cas vise à préciser les effets d'un manque de sommeil sur le comportement et les risques susceptibles d'en découler.

### *DESCRIPTION SUCCINCTE*

Dans une entreprise de plasturgie, le mauvais approvisionnement d'une machine engendre un incident sur la chaîne de production. La salariée ayant commis l'erreur a fêté la crémaillère d'une amie la veille.

### *ANALYSE*

Le formateur peut ici aborder différentes notions comme :

- le rôle du sommeil dans le bien-être quotidien,
- l'impact d'un manque de sommeil sur le comportement (oubli, perte d'attention...),
- le rythme de travail en horaires postées et les cycles du sommeil.

## **Cas n°6 : Le salon de coiffure (à jouer ou à débattre).**

### *OBJECTIF*

Ce cas permet de montrer l'importance d'une alimentation saine et équilibrée.

### *DESCRIPTION SUCCINCTE*

Maëlla, coiffeuse, ne prend pas le temps de déjeuner les midis. Dans l'après-midi, alors qu'elle s'occupe d'une cliente, elle fait un malaise.

### *ANALYSE*

En s'appuyant sur ce cas, le formateur peut questionner les stagiaires sur leurs habitudes alimentaires, ainsi que sur leur représentation d'une alimentation saine et équilibrée.

## **Cas n°7 : L'entreprise de ravalement de façade (à jouer ou à débattre).**

### *OBJECTIF*

Ce cas a pour but de mettre en évidence les conséquences que peut avoir la fatigue d'une personne pour le fonctionnement d'une entreprise.

### DESCRIPTION SUCCINCTE

Benjamin, façadier en contrat d'apprentissage, a fait la fête toute la nuit. Arrivé sur le chantier, il somnole à moitié. Son collègue est embêté car les travaux doivent être terminés dans la journée.

### ANALYSE

À partir de cette situation, le formateur peut expliquer :

- l'importance d'avoir une bonne hygiène de vie pour insérer le monde professionnel,
- les concessions utiles de faire la semaine,
- les conséquences plausibles d'un état de fatigue sur le fonctionnement global de l'entreprise.

### Les aspects susceptibles d'être évoqués

Thèmes	Détails
Hygiène de vie	<p>Une mauvaise hygiène de vie peut être nuisible pour l'insertion professionnelle. Il sera utile de revoir les règles :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ d'une nutrition équilibrée,</li><li>→ d'un temps de sommeil suffisant,</li><li>→ pour être opérationnel à la prise de poste.</li></ul>
Hygiène corporelle	<p>Un manque d'hygiène corporelle se traduit à la fois au niveau visuel et olfactif. L'image renvoyée est inéluctablement</p> <p>Il peut être intéressant de se questionner sur la nature des odeurs incommodes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ transpiration,</li><li>→ mauvaise haleine d'un fumeur,</li><li>→ odeur de cuisine ou des animaux imprégnée dans les vêtements.</li></ul> <p>Aborder ce thème permet :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ de prendre conscience de la gêne que cela peut occasionner pour l'entourage</li><li>→ de lister les solutions pour prévenir ces problèmes d'hygiène.</li></ul>
Les drogues	<p>Il est important de sensibiliser les stagiaires en présentant les risques des différentes drogues (vous pourrez prévoir une intervention du commissariat).</p> <p>Il s'agit aussi d'informer les stagiaires de l'existence de service de soins spécialisé dans l'addictologie (drogue, alcool, tabac).</p> <p>Le formateur peut faire un topo sur le tabac en abordant la loi EVIN, l'interdiction de fumer dans les lieux publics... (intervention possible d'un organisme tel que le CODES).</p> <p>Vous pourrez également lister l'impact des drogues sur les capacités cognitives et les conséquences que ceci peut engendrer pour la personne et pour son environnement professionnel.</p>
Les risques	<p>Il convient de discuter des risques qu'il fait encourir à l'entreprise et ce que lui en tant que consommateur encourt au vue de la loi.</p>

## 5. Les retards

### But de l'exercice

→ Estimer l'impact des retards sur l'organisation de l'entreprise.

Souvent banalisés par les stagiaires : « 1/4 d'heure, c'est pas grand chose, je ne suis pas vraiment en retard », les retards, notamment répétés, sont peu acceptés par les employeurs.

Les stagiaires ne les négligent pas par « je m'enfoutisme » puisque certains sont prêts à partir plus tard le soir pour compenser leur retard du matin. Mais la plupart du temps, ils ne mesurent pas les impacts que peuvent avoir leurs retards sur le fonctionnement global de l'entreprise et donc sur sa rentabilité.

Il convient de :

- Faire prendre conscience aux stagiaires des conséquences que leurs retards engendrent pour l'entreprise d'accueil.
- Préciser comment se répercutent leurs retards sur le travail de leur collègue.
- Expliquer l'utilité de prévenir lors d'un retard.

### Présentation

Cette thématique : « Retards » s'articule autour de trois cas pratiques détaillant une situation particulière. Chacun des cas peut être débattu et/ou mis en scène. Ils peuvent être travaillés en individuel ou en groupe, à l'écrit ou à l'oral.

Les stagiaires sur ces 3 cas sont amenés à réfléchir en tant que professionnel et non en tant que stagiaire : « Je suis un professionnel (salarié, employeur...), le stagiaire n'arrive pas, comment je réagis ».

Le formateur a des possibilités multiples pour utiliser ces cas pratiques, à lui de faire marcher son imagination.

### Cas n°1 : Dans le secteur du bâtiment (à jouer ou à débattre).

#### OBJECTIF

Ce cas vise à mettre en évidence l'impact que peut avoir le retard d'un salarié sur l'avancée d'un chantier dans le bâtiment.

#### DESCRIPTION SUCCINCTE

Le patron d'une entreprise d'électricité attend Silvio, son apprenti, depuis 1/2 heure pour partir sur un chantier situé à 30km du lieu de RDV.

#### ANALYSE

Après les échanges autour de cette situation, le formateur peut aborder :

- Les conséquences économiques du retard.
- Les démarches à effectuer lorsqu'on est en retard.

### Cas n°2 : Dans le secteur hospitalier (à jouer ou à débattre).

#### OBJECTIF

Ce cas permet d'illustrer comment un retard peut générer une situation dramatique.

### *DESCRIPTION SUCCINCTE*

Aide soignant(e) en service de cardiologie, Alex rencontre un souci avec un patient juste après sa prise de poste. Sa collègue infirmière arrive avec 10 minutes de retard.

### *ANALYSE*

Par le biais de cette situation, le formateur peut :

- amener les stagiaires à se questionner sur la signification d'un petit retard. Chacun a ses propres représentations. D'un stagiaire à l'autre la notion de petit retard n'a pas la même valeur.
- relever ainsi que même un « petit retard » peut avoir des conséquences importantes.

## **Cas n°3 : Dans une discothèque (à jouer ou à débattre).**

### *OBJECTIF*

Ce cas a pour but de montrer la répercussion d'un retard sur le travail de ses collègues.

### *DESCRIPTION SUCCINCTE*

Alors que les clients affluent devant l'entrée, le responsable de la sécurité d'une discothèque attend impatiemment qu'un de ses physionomistes prenne son service. Il a 3/4h de retard et n'a prévenu personne.

### *ANALYSE*

À partir des remarques des stagiaires (souvent riches sur ce cas), le formateur peut aborder différents éléments :

- Le non respect des collègues,
- Le fait de travailler dans une station balnéaire ne signifie pas vacances,
- Quel que soit le secteur d'activité, les retards ne sont jamais excusables.

## Les aspects susceptibles d'être évoqués

Thèmes	Détails
S'organiser	<p>L'accueil d'un stagiaire en entreprise implique une logistique d'organisation pour que cette période soit instructive. Il est important que le formateur référent rencontre le futur tuteur avant la période en entreprise.</p> <p>Concernant les horaires, les professionnels adaptent souvent les heures en fonction de la mobilité des jeunes.</p>
Un manque de respect	<p>Le fait d'être en avance est une marque de respect alors que le retard traduit le désintérêt porté à l'entreprise, un manque d'autonomie.</p> <p>Le respect des horaires est sans doute le critère le plus observé pour l'entrée dans l'emploi. Si ce critère n'est pas respecté, les employeurs tout comme les formateurs, estimeront l'insertion professionnelle difficile. Ceci est valable pour d'autres critères ayant trait au comportement (ex. : hygiène, vouvoiement, langage...).</p>
Le fonctionnement de l'entreprise	<p>Le formateur peut faire un rappel sur le fonctionnement de l'entreprise, notamment si les stagiaires n'ont pas ou peu travaillé avant leur période de formation. Ce rappel vise à aborder les notions de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ productivité,</li> <li>→ rentabilité,</li> <li>→ interdépendance des postes...</li> </ul> <p>Lorsque le stagiaire est en retard et que l'équipe l'attend pour se rendre sur le chantier, il pénalise l'ensemble de l'équipe.</p> <p>Cet incident peut avoir des conséquences pour l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ le client peut penser que la qualité de service est moindre,</li> <li>→ un retard peut désorganiser un planning...</li> </ul> <p>Il faut avoir conscience que l'entreprise a des impératifs à respecter.</p> <p>Elle est aussi responsable du stagiaire (ex. : accident pendant le trajet = accident du travail). C'est pourquoi outre par politesse, le stagiaire se doit de prévenir son entreprise d'accueil en cas de retard ou d'absence.</p>
Prévenir et s'excuser	<p>C'est une règle de politesse de base à laquelle aucun stagiaire ne peut déroger. Elle s'applique aussi bien pour les périodes en entreprise que pour les périodes en centre.</p> <p>Un retard ou une absence peut arriver, il sera plus facilement accepté si le stagiaire prévient son tuteur. Parallèlement, le stagiaire sera beaucoup plus à l'aise lors de son retour dans l'entreprise si cette démarche est faite.</p>

## 6. Le travail en équipe

### But de l'exercice

→ Parvenir à mettre en avant les difficultés du travail en équipe.

Travailler en équipe est rarement une appréhension des stagiaires. Au contraire, la plupart d'entre eux estime que c'est plus intéressant et enrichissant de pouvoir échanger avec des collègues. Parfois ils ne mesurent pas que parler avec ses collègues signifie aussi se méfier de ce qu'on dit. Ils risquent alors de se retrouver au centre de qu'en dira-t-on.

Le travail en équipe peut aussi devenir un calvaire pour le stagiaire si ses collègues lui laissent faire intentionnellement les tâches ingrates, ou s'il a une mauvaise connaissance des activités liées au métier.

Il convient de :

- Mettre en balance les aspects du travail en équipe (contraignants versus avantageux).
- Discuter des difficultés possibles pour trouver « la juste » place au sein d'un groupe, notamment lorsqu'on est le dernier arrivé.
- Définir clairement les activités du métier visé.

### Présentation

Cette thématique : « Travail en équipe » s'articule autour de trois cas pratiques détaillant une situation particulière. Chacun des cas peut être débattu et/ou mis en scène. Ils peuvent être travaillés en individuel ou en groupe, à l'écrit ou à l'oral. Le formateur a des possibilités multiples pour utiliser ces cas pratiques, à lui de faire marcher son imagination.

### Cas n°1 : Dans la restauration (à jouer ou à débattre).

#### *OBJECTIF*

Ce cas vise à préciser les risques de se positionner dans des situations de commérage, rencontrées au cours de ses activités professionnelles.

#### *DESCRIPTION SUCCINCTE*

Actuellement en stage de découverte dans le secteur de la restauration, Emilie travaille avec les différents employés. Lors des échanges avec chacun, elle se rend compte que l'ambiance au sein de l'équipe n'est pas au beau fixe.

#### *ANALYSE*

À partir des réflexions des stagiaires sur le comportement à adopter dans une telle situation, le formateur peut revenir sur :

- Nos droits à juger autrui, notamment sans le connaître.
- Les risques de prendre parti dans une telle situation.
- Le respect de ses collègues.

### Cas n°2 : Chez un charpentier (à jouer ou à débattre).

#### *OBJECTIF*

Ce cas permet une réflexion autour d'une situation délicate du travail en équipe suite à un manque d'investissement d'un des salariés.

### *DESCRIPTION SUCCINCTE*

Anthony souhaite devenir charpentier. Ce matin, il travaille avec un collègue expérimenté sur un chantier. Anthony est embêté car son collègue passe la matinée au téléphone. Lorsque le patron vient les récupérer, il est furieux car le chantier n'a pas suffisamment avancé.

### *ANALYSE*

Après avoir échangé sur les réactions possibles d'Anthony (en parler au chef d'entreprise versus se taire), le formateur peut expliquer quel est son rôle lors des périodes en entreprise, ainsi que le rôle du tuteur (ici, le salarié expérimenté qui encadre le stagiaire).

## **Cas n°3 : Stages en entreprise (à jouer ou à débattre).**

### *OBJECTIF*

Ce cas relève l'importance de connaître les activités liées au métier visé.

### *DESCRIPTION SUCCINCTE*

Ce cas est subdivisé en 2 parties :

1. La situation de Fatima qui souhaite découvrir le métier de vendeuse et qui passe sa journée à réceptionner des colis et à badger des vêtements.
2. La situation de Gaëlle qui découvre le métier de cuisinière et qui effectue trop de plonge à son goût durant le stage.

### *ANALYSE*

Via ces deux situations, le formateur peut expliquer :

- pourquoi il est indispensable de connaître les caractéristiques du métier que l'on s'apprête à exercer.
- que dans tout métier, il y a des avantages et des inconvénients. Parfois les tâches les plus simples, apprises en premières, sont perçues comme les plus ingrates.

## Les aspects susceptibles d'être évoqués

Thèmes	Détails
Rester neutre	<p>L'intégration dans une équipe nécessite quelques précautions.</p> <p>Il s'agit de développer des affinités tout en apprenant à connaître l'ensemble de ses collègues.</p> <p>On doit rester prudent et ne jamais se positionner quant aux calomnies, dires, ragots portés sur un membre de l'équipe ou la direction. Le stagiaire adopte un principe de neutralité.</p>
Préparer son stage	<p>Avant sa période en entreprise, le stagiaire doit préparer son projet en :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ cherchant des informations sur le métier choisi,</li><li>→ listant les compétences et capacités, les tâches intéressantes ou déplaisantes composant le métier choisi.</li></ul> <p>Ce travail préalable permet :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ d'éviter tout malentendu concernant la période de stage,</li><li>→ d'expliquer qu'entre la théorie et la pratique, il est demandé à chacun de s'adapter en fonction de différents paramètres.</li></ul> <p>Un stage sera positif si l'immersion en entreprise est préparée, le stagiaire pourra se fixer des objectifs et ne pas subir cette période.</p>
S'adresser à la bonne personne	<p>Le formateur rappelle son rôle d'intermédiaire qui se doit d'être présent lorsque le stagiaire rencontre un coup dur en entreprise.</p> <p>Il importe d'expliquer quelles sont les missions d'un tuteur.</p> <p>Le stagiaire, avant sa période en entreprise, peut se renseigner sur l'organigramme de la société et savoir ainsi qui fait quoi pour pouvoir par la suite solliciter la bonne personne.</p>

## 7. Le langage

### But de l'exercice

→ Adapter et surveiller son langage dans un cadre professionnel.

Les jeunes s'expriment avec leurs propres mots qui parfois peuvent dépareiller en milieu professionnel et rendre leur intégration dans certains secteurs quasi-impossible.

Certains jeunes ont assimilé ces expressions et les utilisent spontanément. Contrôler ce qu'on dit, devient un exercice alors très difficile.

Il convient de :

- Souligner qu'il existe plusieurs types de langage et de préciser quel langage adopté en entreprise,
- Travailler l'expression orale pour éliminer progressivement les mauvais automatismes langagiers.

### Présentation

#### « Roman photo »

##### *MATÉRIEL*

Deux planches mettant en scène une chef d'entreprise dans deux situations différentes :

- en conversation avec un client pour régler un litige,
- en discussion avec une amie.

##### *MISE EN PLACE*

Plusieurs possibilités :

- Les stagiaires lisent le roman-photo et échangent autour des deux discussions.
- Le formateur cache le contenu de certaines bulles du roman-photo et demande aux stagiaires de compléter le texte.

##### *ANALYSE*

Le formateur questionne les stagiaires sur les différents types de langage adoptés dans le roman photo et explique ensuite qu'il est tout à fait possible d'osciller entre deux attitudes langagières : une plus appropriée au milieu professionnelle et une adaptée à sa vie extra-professionnelle.

#### « Enregistrement audio d'échanges téléphoniques »

##### *MATÉRIEL*

Deux lignes téléphoniques sont nécessaires pour mettre en place l'exercice : une pour émettre et une pour recevoir les appels.

Il est aussi possible d'utiliser un logiciel d'appel téléphonique, installé sur deux ordinateurs. Cette solution permet d'enregistrer les conversations.

##### *MISE EN PLACE*

3 situations d'émission / réception d'appel sont proposées :

- Recherche d'un stage en entreprise,
- Demande d'informations sur les caractéristiques d'un métier,
- Relance téléphonique.

→ Pour chacune des situations, l'émetteur est un stagiaire, alors que le récepteur peut être un stagiaire ou un formateur.

**Remarque :** Afin de se rapprocher d'une situation réelle, il est important de placer l'émetteur et le récepteur dans deux pièces différentes.

### ANALYSE

Avant de commencer l'exercice, le formateur peut travailler sur la préparation de l'entretien téléphonique pour les mettre ensuite en situation.

Si le formateur joue le rôle du récepteur, il pourra évaluer facilement la prestation du stagiaire. Sinon, il peut écouter la conversation en mettant le haut-parleur. Dans ce cas, il a la possibilité d'apprécier le travail de l'émetteur et du récepteur.

## Les aspects susceptibles d'être évoqués

Thèmes	Détails
Un langage adapté en milieu professionnel	<p>Il s'agit de définir avec les stagiaires ce qu'est un langage adapté au monde professionnel en excluant entre autres toutes expressions orales en jargon et écrites en texto.</p> <p>Il sera utile de souligner que les exigences en terme d'expression orale ou écrite ne sont pas les mêmes d'un secteur d'activité à un autre. Ce n'est pas pour autant qu'il faut oublier de surveiller son langage.</p> <p>Il faut rendre son discours cohérent pour se faire comprendre de son interlocuteur.</p> <p>Lors d'une période en entreprise, le stagiaire se doit de respecter certaines règles langagières, synonymes de politesse, comme le vouvoiement.</p> <p>Il est possible d'utiliser 2 moyens d'expression :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Un lié à notre environnement familial, culturel, social...</li><li>→ Un en relation avec le monde professionnel, qui doit être par ailleurs utilisé dans un cadre de démarches administratives par exemple.</li></ul> <p>Tout comme la tenue vestimentaire, il faut faire une différence entre le domaine privé et professionnel.</p>
Mieux communiquer	<p>Il s'agit d'évoquer les bases de la communication :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Définition de la notion de communication,</li><li>→ Explication d'une situation de communication,</li><li>→ La différence entre entendre et écouter,</li><li>→ Le comportement non verbal,</li><li>→ L'importance du codage,</li><li>→ Etc.</li></ul> <p>Le formateur précise tout au long de son intervention que la communication s'apprend, ce n'est pas inné (l'objectif n'étant pas que les stagiaires deviennent des grands orateurs).</p> <p>Il est important de mettre les stagiaires en situation le plus souvent possible.</p>

# Identifier et nommer ses compétences

**S**ouvent les jeunes rencontrent des difficultés pour définir ce qu'ils sont capables de faire. Ils oublient par ailleurs de préciser toutes les compétences acquises en dehors du milieu professionnel. Ceux, qui n'ont jamais travaillé, pensent alors n'avoir aucune compétence. La « Fiche d'analyse des compétences » permet de les aider dans cette démarche d'identification et de désignation des compétences.

## Quelques définitions

- **Compétence** : capacité d'agir dans des situations diverses en combinant et mobilisant de manière pertinente ses ressources (savoir-faire, savoirs...) et celles de son environnement (collègues de travail, moyens de l'entreprise...) selon les objectifs à atteindre.
- **Savoirs** : ensemble de connaissances acquises principalement du fait des études. Il ne faut toutefois pas négliger les savoirs développés suite à des activités instructives de la vie quotidienne (conférences, visites de musées, rencontres, lectures, voyages...).
- **Savoir-faire** : capacités à remplir une tâche précise, d'assumer une situation concrète, de mettre en oeuvre une technique ou d'utiliser une méthode. Ces compétences sont souvent communes donc transversales à plusieurs situations.
- **Savoir-être** : ils correspondent souvent aux qualités personnelles (ex. : être dynamique, être responsable, être persévérant...)

## Organiser ses compétences pour mieux les présenter

Afin de présenter un parcours susceptible d'être apprécié par tous, le stagiaire s'attache à le définir avec des propos cohérents et organisés tout en mettant en exergue les compétences transférables.

La « Fiche d'analyse des compétences » se présente sous forme de tableau comprenant 6 colonnes [Dates ; Tâches réalisées ; Contexte, lieu ; Quoi (Qu'est-ce que j'ai fait ?) ; Comment (Expliquer les étapes pour le faire) ; Compétences identifiées]. Dans un premier temps, le stagiaire pose à plat son cursus professionnel et extraprofessionnel. Il cherche ensuite à détailler quelles sont les tâches qui lui étaient confiées et le déroulement de leur réalisation. Pour les publics dits en difficulté, il s'agit d'un travail sur soi quasi-irréalisable en autonomie. Ils ont besoin dès le départ de l'aide du formateur pour bien intégrer ce que l'on attend d'eux. Le formateur les questionne alors sur les activités qu'ils ont pu réalisées tout au long de leur vie. Après ils travaillent ensemble sur les apports de chaque activité. Une fois cette première phase effectuée, le stagiaire essaie de nommer les compétences utilisées dans les différentes tâches. Il peut dès lors s'appuyer sur certaines fiches métiers et sur l'accompagnement du formateur.

Le stagiaire termine l'exercice en organisant son parcours et ses compétences pour développer un discours positif à présenter lors de son entretien avec l'expert.

## Utilisation connexe

En dehors de *Mod'emploi*, cet outil peut être utilisé dans toutes prestations visant à identifier les compétences (Validation des Acquis de l'Expérience, e-portfolio, Bilan de Compétences...), mais aussi dans le cadre d'une préparation aux entretiens d'embauche.

# Récolter des informations sur les métiers

La méconnaissance des jeunes du milieu de l'entreprise et du langage technique entraîne des difficultés d'intégration au sein des équipes de travail et un a-priori négatif des entreprises. Pour pallier ces problèmes, les partenaires *Mod'emploi* conçoivent une fiche métier et liste un ensemble de sources d'informations sur les métiers, accessibles via internet.

## Premier outil: la fiche métier

La fiche métier reprend la plupart des items définis dans la grille de positionnement. Quatre domaines sont définis, à savoir :

- Les conditions de travail,
- Les savoir-faire,
- Les savoirs,
- Les tâches et les outils.

Pour les 3 premiers domaines, des questions renvoyant aux composantes du métier guident le stagiaire dans sa réflexion. Le stagiaire est libre de remplir à sa convenance la partie vierge. Les "composantes du métier" listées ne sont que des indices, elles peuvent être agencées.

Chacun est libre de remplir autant de fiches qu'ils désirent. Si pour un même métier, plusieurs fiches sont complétées, le formateur demande de réaliser une fiche synthèse regroupant les informations les plus significatives.

## Deuxième outil: sources d'informations sur les métiers

Pour aider les stagiaires à trouver les informations, le formateur dispose d'une fiche listant un certain nombre de ressources internet de différentes natures : vidéos, photos, fiche métiers et lexique.

**Remarque :** ces sources d'informations sont disponibles actuellement, nous ne sommes pas garants qu'elles le seront lorsque vous utiliserez la fiche. Vous pouvez procéder à une recherche complémentaire qui vous permettra sans doute d'enrichir cet outil.

Pour compléter la fiche métier, le formateur demande parallèlement aux stagiaires de faire des enquêtes terrains. Autrement dit, ils vont directement rencontrer dans les entreprises un professionnel du métier. Cet exercice ne peut sur certains métiers pas être réalisé.

## Utilisation connexe

Le travail effectué autour de la fiche métier permet au stagiaire d'identifier les éléments qu'il ne maîtrise pas et de préparer ainsi les questions pour son entretien avec l'expert du métier. Cet outil peut être utilisé dès qu'il y a une réflexion autour d'un métier.

# Elaborer et maintenir un réseau d'experts des métiers

L'expert des métiers est la vraie plus-value du dispositif, il s'appuie sur son expérience pour transmettre à la personne en formation sa connaissance du métier.

## Qui est l'expert du métier ?

L'expert des métiers est comme l'expression l'indique, un professionnel (de préférence jeune retraité) susceptible de promouvoir son métier en expliquant entre autre toutes les facettes de celui-ci, ainsi que le vocabulaire technique associé.

Lors d'un entretien individuel avec le jeune, il est capable de :

- Aborder les éléments techniques liés au métier (sécurité, aptitudes physiques, conditions de travail, vocabulaire, outils, salaire...),
- Valoriser son métier,
- Présenter les attentes des entreprises et le tissu économique,
- Ouvrir son carnet d'adresse, le cas échéant, pour faciliter l'insertion professionnelle du jeune,
- Restituer à l'équipe pédagogique les pistes envisagées avec le jeune.

## Quelles sont les qualités de l'expert du métier ?

Afin de constituer un réseau pertinent, les partenaires définissent un certain nombre de critères pour sélectionner les experts du métier, à savoir :

- Connaissances techniques suffisantes (environ 10 ans d'expérience dans le domaine),
- Capacité de dynamiser l'échange,
- Pas trop éloigné de l'activité (maximum 8 ans),
- Disponibilité,
- Capacité à donner une image positive du métier,
- Capacité à adapter son discours.

## Construire un réseau d'expert des métiers

Pour constituer votre réseau au niveau local, plusieurs étapes sont nécessaires :

**Identifier les besoins** : il s'agit d'effectuer une analyse statistique des actions d'insertion déjà réalisées afin de repérer les métiers les plus sollicités par les jeunes au cours des dernières années. Ceci vous permet d'accéder à vos recherches d'experts sur des secteurs précis.

**Activer le réseau de connaissance** : pour commencer à rechercher des volontaires, une fois les métiers cibles identifiés, le meilleur moyen est d'activer son réseau de connaissance ainsi que celui de ses collègues.

**Contacteur les associations** : dans un second temps, pour amplifier le réseau, il est possible de contacter des associations locales de jeunes retraités, les syndicats ou les chambres consulaires.

**S’entretenir avec les volontaires** : il est nécessaire d’avoir un entretien approfondi avec chaque personne volontaire pour devenir expert des métiers, afin de leur présenter l’action, leur rôle et d’évaluer leurs aptitudes.

**Signer une convention** : si les personnes acceptent de devenir “experts des métiers”, il est important de formaliser cet accord via une convention. Cela permet de préciser par écrit les limites de l’accord.

Vous trouverez dans le CD ROM ci joint le modèle de la convention élaboré dans le cadre de l’action *Mod’emploi*.

**Maintenir le sentiment d’appartenance** : il n’est pas sûr que vous contactiez tous les experts des métiers pour chaque action. Il est tout de même nécessaire de les maintenir informé de l’évolution du projet.

**Favoriser l’apprentissage collectif** : il s’agit d’organiser ponctuellement des manifestations pour permettre aux experts des métiers d’échanger autour de leur expérience.

# Préparation de l'entretien stagiaire-expert

L'ensemble des éléments, que nous avons cités précédemment, permettent de préparer le stagiaire à cet entretien. Il ne faut toutefois pas négliger la préparation de l'expert. L'expert n'est effectivement pas un professionnel de la pédagogie, il a donc besoin d'éléments pour optimiser son intervention.

Un guide d'entretien à destination du tuteur est réalisé. Il reprend une présentation globale du dispositif. Vous le trouverez ci-dessous.

## Objectifs

*Mod'emploi* est un dispositif permettant de répondre à plusieurs objectifs :

- Créer un module de formation en amont de l'immersion en entreprise qui permettra au jeune de mettre en place les conditions favorables à son intégration.
- Instaurer des liens entre les jeunes et les senior-experts des métiers, « or gris » de nos territoires.

## Profil des stagiaires

Les stagiaires bénéficiant de ce module sont des jeunes sortis du système scolaire sans solution. Entrant dans la formation professionnelle, ils sont encore au début de leur démarche d'orientation. Ils découvrent les métiers. Il peut s'agir de jeunes ayant des lacunes scolaires et des difficultés sociales. Ils préparent tous leur premier stage dans le métier qu'ils visent.

## Description du déroulement

Lors de votre intervention, vous serez contacté par un formateur ayant en charge une formation au cours de laquelle le module est activé.

Vous serez alors contacté pour un jeune (ou plusieurs) précis.

Vous conviendrez avec le formateur d'une date d'entretien précise (durée maximum une heure) dans les locaux du centre de formation.

Vous y serez accueilli par le formateur qui vous précisera les dernières informations utiles spécifiques au stagiaire.

Il pourra vous accompagner durant une partie de l'entretien pour faciliter les échanges.

Suite à l'entretien avec le stagiaire et au compte-rendu avec le formateur, vous pourrez, si vous le souhaitez, accompagner le stagiaire en milieu professionnel (en observation uniquement et pendant un court laps de temps) afin de lui permettre de mieux appréhender une situation de travail.

## Les étapes incontournables de l'entretien

- Présentation de votre parcours professionnel (durée, secteur, localisation, nombre d'entreprise...),
- Écoute du parcours du jeune,
- Présentation du métier (objectifs, condition de travail, niveau requis, tâches principales, capacités spécifiques, outils...),

- Conseils par rapport aux attentes des entreprises,
- Connaissance des entreprises locales (emploi, carnet d'adresse...).

### **Les plus que vous pouvez apporter**

- Amener le stagiaire en entreprise (votre ancien lieu de travail, le futur lieu de stage du bénéficiaire ou autre) pour lui permettre d'observer l'activité. L'intérêt est alors de lui servir de « filtre » pour qu'il comprenne mieux ce qu'il voit.
- Réaliser des préconisations au formateur pour la suite du parcours du stagiaire.
- Amener lors de l'entretien des éléments permettant d'illustrer concrètement l'activité du métier (outils, photos...).

# Contacts

## **AFORMAC**

*Passage de la Barbantelle*

*13 rue A. Vermenouze*

*15000 Aurillac*

<http://www.aformac.com>

☎ 04.71.64.59.65

## **GRETA DU VELAY**

*Lycée Charles et Adrien Dupuy*

*BP 120*

*43003 Le Puy-en-Velay Cedex*

<http://cri.velay.greta.fr>

☎ 04.71.09.80.20

## **MISSION LOCALE DU PUY**

*7 rue Jean Baptiste Fabre*

*43000 Le Puy-en-Velay*

☎ 04.71.07.09.09

## **MISSION LOCALE D'YSSINGEAUX**

*Pôle de service Crisselle*

*Rue du Pêcheur*

*43200 Yssingaux*

☎ 04.71.65.73.73

