

Formation

Apprentis à l'école du savoir-être

Les compétences sociales font aussi partie de la formation professionnelle

OFFPC - Regula Eckert

Grassièreté et sans-gêne affectent bon nombre de relations. Banalisées, les incivilités touchent aussi le monde professionnel. Les codes sociaux sont parfois tellement brouillés que certains apprentis oublient que l'on ne s'adresse pas à son patron de la même manière qu'à ses potes... Quel que soit le secteur d'activité, les apprentis doivent être capables de comprendre les usages du monde du travail et le rôle qu'ils sont appelés à jouer auprès de collègues ou face à des clients. Lié à l'exercice du métier, le savoir-être en entreprise figure désormais au programme de tous les apprentissages. Les compétences professionnelles et sociales sont détaillées dans les plans de formation et évaluées à parts égales dans le cadre du parcours de formation.

De l'école à l'entreprise

«L'entrée en apprentissage a profondément modifié ma manière de vivre, estime Jessica, future gestionnaire du commerce de détail dans une grande surface. A l'école, j'étais très insouciant. Je remettais souvent mes devoirs au lendemain et les sorties occupaient pleinement mon esprit. Dans le magasin, tout retard a des conséquences importantes sur l'équipe: chambardement d'horaire et surcroît de travail pour mes collègues.» Michael, apprenti employé de commerce de Ire an-

née dans le secteur bancaire, partage ce point de vue. «A l'école, j'étais très entouré et les tâches étaient bien délimitées. En entreprise, on est davantage livré à soi-même. Pour répondre d'une manière rapide et positive à toutes sortes de demandes, il faut savoir adapter sa manière de parler aux circonstances et garder son calme face à des clients exigeants ou soucieux.»

Adopter une attitude professionnelle

La plupart des entreprises organisent des formations plus ou moins élaborées sur la gestion du comportement. Travail en équipe, contacts avec la clientèle, le milieu professionnel requiert tact et politesse. «Le respect de quelques règles simples telles que la ponctualité, la fiabilité, le respect du travail de l'autre et l'écoute permettent d'instaurer de bonnes relations professionnelles», estime Rosario Tache, responsable du recrutement et de la formation des apprentis chez Allianz Suisse. «L'apprenant est confronté à une variété de situations qui nécessitent une bonne communication et le sens des responsabilités. Transmettre des informations précises à ses collègues et détailler les interventions est aussi une question de sécurité», souligne de son côté Samuel Regueiro, chargé de la formation chez Emil Frey.

Dans le monde du travail, la tenue vestimentaire joue un rôle important. Allure de starlette ou look des rues n'ont pas la cote. Dès leur formation professionnelle, les jeunes doivent faire l'effort de renoncer à certaines habitudes vestimentaires pour adopter le style en vigueur. Tenue chic ou décontractée, uniforme,



Les codes sociaux sont parfois tellement brouillés que certains apprentis oublient que l'on ne s'adresse pas à son patron de la même manière qu'à ses potes... JOANA ABRIL

blouse ou bleu de travail, les codes vestimentaires varient d'une entreprise à l'autre. Une apparence soignée et sobre est exigée dans la plupart des milieux professionnels: elle fait partie de la qualité du service.

Recrutement en direct Aujourd'hui à la Cité des métiers et de la formation (rue Prévost-Martin 6), recrutement en direct pour les apprentissages d'employé-e de commerce, télématicien-ne, installateur-trice électricien-ne, électricien-ne de montage, planificateur-trice électricien-ne, mécanicien-ne de production et polymécanicien-ne. Apporter un dossier de candidature complet: curriculum vitae, lettre de motivation, dernier bulletin de notes. Entrée libre, de 14 h à 17 h.

Bien communiquer

Pour faciliter le passage du milieu scolaire au monde professionnel, une équipe de conseillers en formation spécialisés dans la Gestion du suivi individualisé (GSI) des apprentis, a mis sur pied dans le cadre de la Cité des métiers et de la formation des ateliers intitulés «J'assure en entreprise».

Les différents registres du langage verbal et non verbal et des repères théoriques alternent avec des exercices de communication et des jeux de rôle. «Pour nombre d'apprentis, le décalage entre leurs aspirations et la réalité professionnelle peut être source de malentendus et lorsque les résultats sont insuffisants, le jeune campe sur une position de repli», observe Magali Ginot, responsable de la GSI. Pour sortir de cette impasse, il est nécessaire d'ajuster son comportement et d'instaurer une bonne communication avec son patron ou son formateur. «Exprimer ses besoins de manière courtoise, mais aussi savoir écouter et comprendre les exigences de l'apprentissage visé permet au jeune de rebondir avec confiance», estime Françoise Ruchet, conseillère en formation et animatrice de l'atelier. Les ateliers «J'assure en entreprise» se déroulent à la Cité des métiers et de la formation, rue Prévost-Martin 6, salle 204. Ouverts aux futur-e-s apprentis et aux apprentis en formation, ils sont gratuits et sans inscription préalable. **Prochaines séances:** jeudi 19 mai et mardi 14 juin 2011, de 14 h à 18 h.