

« Permis d'oser »

Un projet de mobilisation socioprofessionnelle autour du permis de conduire et des TIC

Le 'Permis d'oser' est un projet d'insertion socioprofessionnelle intensif qui comprend une préparation à l'examen du permis de conduire, une initiation aux TIC et un module de mobilisation socioprofessionnelle. Imaginé et organisé à Nivelles par Lire et Ecrire Brabant wallon, ce projet financé par le Forem, a permis de mener cinq sessions de quatre mois chacune, à raison de 22 heures de formation par semaine.

Entretien avec Sylvie BRASSEUR

Les sessions sont animées par plusieurs personnes sous la coordination de Sylvie Brasseur qui elle-même anime l'atelier ISP et l'atelier informatique. Pour le permis de conduire, c'est une personne spécialisée qui vient donner cours pour la préparation de l'examen théorique, tandis que les cours pratiques sont suivis dans une autoécole, la plus proche possible du domicile des stagiaires.



Quel est le public qui participe à 'Permis d'oser' ?

Nous travaillons avec un public alpha mais ce sont des personnes qui ont déjà un niveau de base en oral et en lecture-écriture. Ces personnes nous sont soit envoyées par le Forem, soit elles arrivent ici par un autre moyen, via le bouche à oreille ou la publicité notamment. Elles doivent être à l'aise à l'oral et se débrouiller avec la lecture-écriture, même si elles rencontrent par ailleurs encore des difficultés. Il arrive cependant que dans le groupe, sur 6-7 personnes qui participent au projet, il y ait une personne d'origine étrangère moins avancée à l'oral. Le fait que la plupart des stagiaires aient des prérequis en français nous permet d'aller plus loin et d'avancer plus vite que si elles étaient débutantes ou rencontraient encore des difficultés importantes. Nous avons en effet

moins de quatre mois pour mettre ces personnes sur le chemin de la formation ou du travail.

Outre le fait qu'il s'agit d'un public alpha, le projet a-t-il des spécificités particulières par rapport aux autres projets subventionnés par le Forem ?

Oui, la spécificité du projet tient à la conjonction de trois aspects complémentaires, à savoir le permis de conduire (théorique et pratique), les TIC et le module 'mobilisation socioprofessionnelle' d'un jour semaine. Dans ce module, nous partons de la personne, de ses compétences – qu'elle a souvent du mal à reconnaître – avant de construire avec elle un projet qui correspond à ses souhaits et est adapté à ses réalités. Par ce module, nous témoignons de l'importance accordée au questionnement personnel, permettant d'appuyer les projets qui seront développés par chacun sur base d'une vraie connaissance de soi, de ses capacités et limites, plutôt que de tout de suite envisager une orientation socioprofessionnelle.

Quelle est la part des nouvelles technologies dans cette formation ?

Outre la part de travail réalisée sur ordinateur dans le module 'mobilisation socioprofessionnelle', les stagiaires suivent un jour et demi à deux jours par semaine d'atelier informatique. Pour la fin de la formation, ils doivent réaliser un TFF (travail de fin de formation) : on leur demande de rédiger une évaluation personnelle de la formation et de mener une enquête dans le milieu professionnel au sein duquel ils souhaitent travailler ou pour lequel ils souhaitent se former. Ce qui les amène à choisir une orientation. Le TFF doit être réalisé et mis en page sur ordinateur ; il s'agit donc d'appliquer ce qui a été vu à l'atelier informatique. Par exemple : si on a vu comment placer un cadre, ils devront placer un cadre quelque part dans leur travail ; si on a vu comment insérer du texte en *WordArt*, cela devra se retrouver dans leur travail, dans le titre ou ailleurs... Ils savent aussi qu'il s'agit d'un travail à réaliser dans le cadre d'une formation et qu'ils ne peuvent donc pas produire quelque chose de trop fantaisiste. Ils doivent malgré tout faire preuve d'originalité, ce qui leur demande d'aller plus loin qu'une simple application de la mise en page de base...



Magasinier, Une Passion, Une Vie

Introduction

J'ai choisi d'interviewer un magasinier de chez Carrefour car c'est un métier que j'aimerais exercer depuis longtemps et je n'ai pas eu l'occasion de le faire à cause de l'imposition du choix d'école de ma mère, j'ai parcouru mon parcours chez Lire & Ecrire car je voulais apprendre le permis de conduire, l'informatique et l'insertion socio professionnelle. J'ai interviewé Pascal Michaux car j'ai eu un rendez-vous avec lui.

Corps du texte

1. **Pourrais-je avoir les coordonnées complètes du magasin?**

Adresse : rue de la station, 1
6110 Montigny-le-tilleul

Temps resté avec la personne interrogée : 16/11/2010, durée, 1h, cette personne m'a également présenté et expliqué son rayon. Lieu de l'interview : Carrefour de Bomerée, rayon vin.

2. **Quelles est votre prénom et votre nom?**

Personne interviewé: Pascal Michaux, régisseur du rayon œnologie

3. **Quelle est votre fonction au sein de l'entreprise? Pourriez-vous me dire en quoi consiste votre travail?**

Je suis régisseur de rayon. Je m'occupe de ce qu'on appelle l'épicerie et plus particulièrement l'œnologie. Mon travail consiste à ranger les rayons lorsque la marchandise arrive. Il faut une certaine organisation afin de finir les palettes en temps et en heure. Il faut également ranger les rayons et vérifier les prix. Je dois également renseigner les clients lorsque l'un d'entre eux à une question ou désire un conseil.

4. **Quel sont les avantages en plus de votre salaire en travaille chez Carrefour?**

Pour moi, le plus important, c'est le contact vendeur-client. C'est ce qui apporte toute la richesse de ce métier. J'aime également beaucoup l'œnologie car j'ai fait des études d'hôtellerie et cela m'a permis, aujourd'hui, à 47 ans, de m'occuper de ce rayon qui me passionne.

5. **J'aimerais être magasinier. Pourriez-vous me donner des indications sur ce métier, les démarches à faire pour rapidement trouver du travail chez Carrefour?**

A ce jour, il vous faut contacter l'agence Adecco car c'est elle qui s'occupe de faire passer les examens d'entrée. Il Faut un bon sens de l'organisation ainsi que d'être autonome, envoyer un C.V et une lettre de motivation et de ce présenter.

6. **Quelles compétences et quelle qualité son requises pour effectuer ce travail?**

Il est impératif d'être sympathique, autonome, avoir confiance en soi et accueillir le client comme il se doit car le client est « roi ». Il est aussi très important de savoir ce que l'on affirme au client, ne jamais lui mentir ou embellir quelque chose qui ne l'est pas (ex : si un vin ne se trouve plus en rayon, ne pas dire au client, sans certitude, la date rentrée du produit sans connaître celle-ci)

7. **Peut-on évoluer dans ce domaine?**

Oui, bien sur. J'ai commencé comme ouvrier et maintenant je suis employé. Mon travail à également changé car j'ai commencé comme cuisinier chez Lunch Garden.

8. **Faut-il avoir le brevet de cariste pour accéder à ce métier?**

Je pense que ce n'est pas obligation, ne l'ayant pas moi-même mais c'est un énorme avantage lorsque vous vous présenterez chez Adecco pour postuler.

9. **Qu'est ce que ce métier vous apporte, personnellement?**

Comme je l'ai déjà énoncé, le contact avec le client est primordial. Les sautes d'humeurs et autres ne sont pas les bienvenues dans ce métier. Le contact entre collègues est également important. Ici, dans notre secteur, tout le monde s'entraide et il y a beaucoup de solidarité.

10. **Quels sont vos horaires?**

C'est assez varié, mais en général, je fais 06h-15h. Une semaine c'est du lundi au samedi sachant qu'il y a un jour de repos par semaine.

11. **J'ai entendu parler du rachat du Carrefour par le groupe Mestdagh, êtes-vous concerné par la fermeture du Carrefour de Montigny-Le-Tilleul (Bomerée)?**

Non absolument pas. Les bénéfiques sont très bons et sur environ d'une cinquantaine de Carrefour en Belgique, nous sommes douzièmes.

Rapport-évaluation des séances de théâtre

Le théâtre m'a aidé à m'expliquer, plus calmement et à ouvrir mon esprit. Le théâtre m'a plu car on rigole, on s'amuse mais on apprend à ce concentré. Avant le théâtre, je stresse un peu mais des que je suis dedans je me sens mieux. Après le théâtre, je me sens calme mais fatigué des exercices, mal aux jambes mais relaxe.

Conclusion

C'est enquête m'a permis de comprendre que ce métier est celui que j'aimerais exercer depuis longtemps. Maintenant, avec mon évolution socioprofessionnelle, je me sens capable d'affronter des clients et de répondre à leurs attentes. Le monsieur que j'ai interviewé a été exemplaire, il m'a vraiment boosté et je vais écouter tous ces bons conseils afin de percer dans le métier.



J'ai bien aimé la formation car j'ai appris plein de chose avec vous les formatrices, (Sylvie, marie, J-C.)

Voilà fin de l'histoire du magasinier est la fin de

The end

Y a-t-il un niveau de compétence exigé en fin de formation ?

Dans cette formation, l'informatique est un outil mais le but n'est pas de les former aux métiers des nouvelles technologies. Souvent dans le groupe, nous avons des personnes qui ont déjà utilisé un ordinateur et d'autres non. Mais la plupart du temps, c'est plutôt pour jouer à des jeux, pour aller regarder des vidéos sur *YouTube* ou pour participer à des réseaux sociaux... Il est plus rare que quelqu'un ait déjà travaillé sur un traitement de texte ou sache utiliser une messagerie électronique. De toute façon, même si certains ont déjà des prérequis, c'est souvent un leurre de croire qu'ils sont avancés. On recommence tout à zéro pour que les débutants puissent suivre. On voit la théorie, puis la pratique et on fait des exercices. Vers la moitié de la formation, ils commencent à travailler sur leur TFF. Dans un premier temps, ils se concentrent sur le contenu et font une mise en page 'au kilomètre'. Ce n'est que dans un second temps qu'ils commencent la mise en page et qu'ils sont amenés à utiliser ce qu'ils ont appris au cours. Et quand ils quittent la formation, même s'ils ne connaissent pas toutes les fonctions de *Word* par exemple, ils savent utiliser les barres d'outils pour chercher ce dont ils ont besoin et ils n'ont plus peur de le faire !

Quelle est votre part d'autonomie par rapport au Forem dans la conception et la mise en œuvre de ce projet ?

C'est à Lire et Ecrire Brabant wallon que le contenu de la formation a été élaboré. Il a ensuite été inscrit dans un appel à projet. L'exigence du Forem porte sur la 'plus-value' de compétences acquises par chaque participant en termes de mobilisation socioprofessionnelle. Cela signifie qu'en fin de formation, des résultats doivent être obtenus et matérialisés soit par l'obtention du permis de conduire théorique ou permis pratique provisoire, soit par l'entrée dans une autre formation, soit par la mise à l'emploi. L'important est qu'en sortant d'ici les stagiaires aient conscience de leurs compétences, qu'ils se disent « je suis capable de » et se sentent prêts à négocier leur future orientation professionnelle avec le Forem, qui souvent fait pression pour une rapide remise à l'emploi. Dans les faits, nous allons plus loin que ce qui est nécessaire pour rédiger un CV. Nous suivons l'adage qui dit que « qui peut le plus peut le moins ». Nous pensons que s'ils sont capables de rédiger et de mettre en page un document comme le TFF, ils seront capables de rédiger non seulement un CV, mais aussi d'autres documents.

Qu'attendent les personnes qui s'inscrivent aux sessions 'Permis d'oser' ?

C'est clair que dans la demande de départ, il y a un attrait important pour le permis de conduire. Dans un premier temps, nous recevons les candidats en entretien individuel pour cerner leurs motivations. Si nous constatons que leur motivation est uniquement le permis de conduire, nous les réorientons. Il existe des associations qui proposent une préparation à l'examen pratique destinée aux personnes ayant besoin du permis pour obtenir ou maintenir un emploi. C'est par contre plus difficile pour le permis théorique car il n'existe pas grand-chose, et pour ainsi dire rien, comme accompagnement à sa préparation en dehors du circuit commercial.

L'association de trois types de contenus – mobilisation socioprofessionnelle, permis de conduire et informatique – est très motivante pour les stagiaires. Une fois le permis obtenu, il est pour nous essentiel de maintenir la motivation pour les deux autres aspects de la formation : l'initiation aux TIC – qui aujourd'hui sont quasi incontournables – et, plus généralement, la participation à toute la dynamique de mise en projet.

Comment les cours sont-ils organisés ?

Les personnes qui participent à *Permis d'oser* ont entre 8 et 10 heures de formation et de travail sur PC par semaine (sur un total de 22h). Comme je l'ai dit, le but n'est pas de faire de l'informatique pour l'informatique. Il y a d'abord tout un travail pour démystifier

l'ordinateur, pour faire en sorte que les gens n'aient plus peur de l'outil, de la machine et se sentent à l'aise pour l'utiliser. Il faut aussi briser le préjugé, qui existe chez certains, selon lequel l'ordinateur est réservé aux gens qui savent lire et écrire, à ceux qui sont instruits. Et bien sûr, il faut être attentif aux demandes de l'apprenant. Mais quatre mois c'est trop court pour réaliser une véritable 'éducation' au multimédia. Il faudrait non seulement leur apprendre à utiliser un ordinateur et à s'orienter sur internet (consulter des sites, utiliser les réseaux sociaux,...), mais aussi les sensibiliser aux dangers d'internet (comment activer le contrôle parental par exemple) et, plus largement, ouvrir un débat, une réflexion sur les enjeux actuels des technologies de l'information et de la communication. Ces sujets ne peuvent qu'être ébauchés dans le cadre de cette formation car nous manquons de temps pour aborder tout cela de manière plus approfondie.

Quel bilan fais-tu maintenant que tu as animé plusieurs sessions ?

D'abord nous constatons que nous arrivons à satisfaire aux exigences du Forem. Nous obtenons en effet de très bons résultats : nous avons 10% d'insertion professionnelle, 10% d'insertion dans une formation, 99% de réussite du permis théorique, 50% pour le permis pratique et 60% ont acquis de réelles compétences dans le recours à internet pour la recherche d'emploi.

Mais pour réduire la fracture numérique, il faudrait aussi ne pas devoir se limiter à l'ordinateur et élargir à toutes les autres nouvelles technologies (le GSM, l'appareil photo, la caméra numérique...), ainsi qu'à l'ensemble du matériel qui permet d'être autonome dans la vie quotidienne comme le *Bancontact*, les bornes d'achat de tickets de train ou de métro, etc. Les pistes sont infinies mais pour cela, il faut une volonté des pouvoirs publics et des associations d'investir dans le multimédia, y compris pour les publics qui en sont les plus éloignés au départ, ce qui n'est pas encore toujours le cas...

Une nouvelle session va-t-elle commencer prochainement ?

Le 5^e module a commencé en septembre dernier et ce sera malheureusement le dernier. Nous avons une convention pour trois ans avec le Forem mais elle ne sera pas renouvelée car les nouveaux appels à projets (sessions de maximum trois mois avec une durée totale d'un an, montant des budgets non connus,...) ne nous permettent plus de mener ce type de projet dans de bonnes conditions.

**Propos rapportés par Sylvie-Anne GOFFINET
Lire et Ecrire Communauté française**