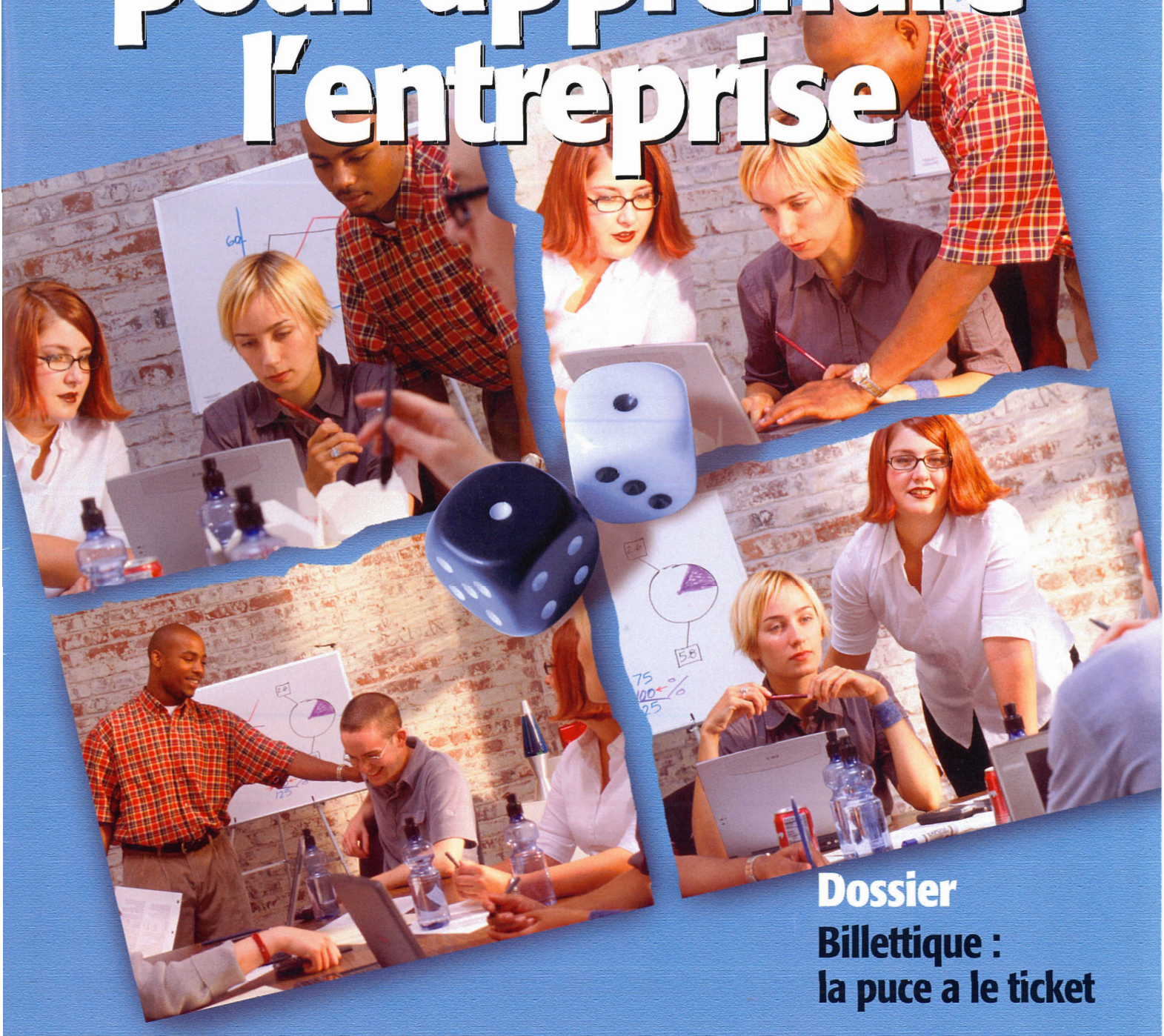
Bus & Car
Transport & Tourisme

n° 786
du 6 au 20 juillet 2007
7 euros
ISSN 0399 2535

Formation

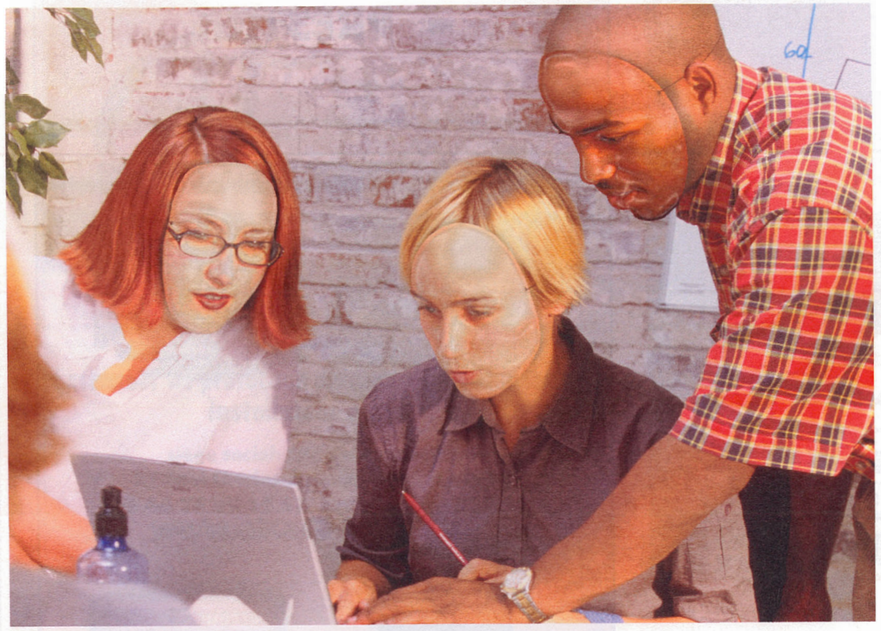
Des jeux de rôles pour apprendre l'entreprise



Dossier

Billettique : la puce a le ticket

Des jeux de rôles pour apprendre l'entreprise



Chaque stagiaire occupe un poste virtuel dans un service de "l'entreprise-école" : commerce, secrétariat, comptabilité ou ressources humaines. Suivi par un formateur, il apprend les gestes et les comportements professionnels, comme dans une véritable entreprise.

EN CHIFFRES

- 5 126 Entreprises d'entraînement ou pédagogiques réparties dans 39 pays dans le monde.
- 110 EEP en France et dans les Dom-Tom.
- Formations de 4 à 12 mois.
- 450 formateurs.
- 6 000 stagiaires accueillis chaque année.
- 70 % des stagiaires accèdent à un emploi sous forme de CDD de plus de six mois ou de CDI.

Pour acquérir des compétences, rien ne vaut le terrain. Comme les sociétés n'ouvrent pas toujours leurs portes aux stagiaires, le réseau des Entreprises d'entraînement ou pédagogiques (REEP) a créé des sociétés virtuelles. On y travaille pour de faux, mais on y apprend pour de vrai.

Cela ressemble à une entreprise, mais ce n'en est pas une. Pourtant, on y applique les règles du monde du travail, et on y apprivoise au quotidien les fonctions liées au poste occupé. L'univers est fictif, mais les tâches bien réelles. Ce sont les Entreprises d'entraînement ou pédagogiques (EEP).

Un héritage des années 80

Ce concept datant de 1870 vient des pays germaniques. Il s'est développé dans les années 80 en France. Le gouvernement de l'époque et son ministre du Travail, Jean Auroux, s'interrogent alors sur la mise en place, avec l'appui des conseils généraux et des directions départementales du travail, de politiques de formation pour les demandeurs d'emploi. Ils regardent ce qui se fait chez nos voisins européens, afin d'introduire en France de nouvelles pratiques pédagogiques. Cette observation conduira à la création des premières EEP, "*qui mettent en œuvre une culture d'apprentissage sur la base d'une pédagogie individualisée* (1), explique Pierre Troton, directeur du réseau REEP, association loi 1901 (2) dont le siège est basé à Roanne (Loire). *Leur compétence est la formation professionnelle des jeunes et des adultes, demandeurs d'emplois ou salariés, dans les domaines du tertiaire. Elles ont pour objectif de promouvoir à terme l'insertion dans le monde du travail*" (3). Ces entreprises sont créées au sein de centres de formation déjà en place, comme ceux, par exemple, accueillant des adultes en formation continue, mais aussi les collèges ou les universités.

La pédagogie de l'auto-école

"*Ce sont en quelque sorte des laboratoires dans lesquels on va directement former le stagiaire, avec une pédagogie reposant sur le principe de l'auto-école*, poursuit Pierre Troton. *Pour apprendre à conduire, on vous met face au volant. Dans les Entreprises d'entraînement, pour vous apprendre à travailler, on vous met derrière un bureau, un ordinateur avec un téléphone*". L'apprentissage privilégie une approche très pratique du geste professionnel et du savoir être en situation, et ce dans un environnement collectif de travail. Le discours théorique n'est pas pour autant mis de côté, il est simplement minimisé. Comme une entreprise réelle, l'EEP permet d'appréhender en un même lieu tous les métiers dans leur quotidien, pendant quelques jours ou quelques mois. Le stagiaire est formé sur un poste de travail dans une approche concrète de son futur métier.

Le travail grandeur nature

L'EEP reproduit une PME-PMI grandeur nature avec ses différents services. "*Elle étudie le marché, crée des modèles, fait de la publicité, s'approvisionne en matières premières, transporte, stocke, planifie, vend ses produits, fait de la prospection*", précise Pierre Troton. Les documents "officiels" (chéquiers, factures, documents comptables), utilisés dans les véritables entreprises, sont des fac-similés. Les EEP travaillent les unes avec les autres : chacune d'elle vend et/ou achète des produits d'une autre EEP. "*La formation permet au stagiaire de se situer dans le processus de production, d'être formé aux rouages d'une entreprise avec ses avantages et ses inconvénients, de travailler en équipe ou encore de prendre des initiatives*, poursuit-il. *Elle lui apporte une expérience professionnelle, dans l'objectif d'être opérationnel immédiatement*". L'EEP fonctionne en permanence. L'horaire hebdomadaire de travail est de 35 heures.

Pour choisir le bon rôle

Comment intégrer une Entreprise d'entraînement ? La première étape consiste à interroger les structures d'accueil et d'orientation : ANPE, Assédic, mission d'emploi locale, conseil régional, commission interprofessionnelle régionale de l'emploi (Copire), pour ne citer qu'elles. En fonction du profil de la personne, la solution de formation la mieux adaptée est proposée. À partir de là, une rencontre est organisée au sein d'une EEP pour analyser les attentes personnelles et professionnelles du candidat, évaluer ses compétences, et définir son projet professionnel. "*Il s'agit de savoir si ses acquis et sa situation l'autorisent à atteindre rapidement son objectif*, poursuit Pierre Troton. *Ce travail permet d'établir un contenu pédagogique adapté*". À cela s'ajoute une analyse de la pertinence de telle ou telle formation en fonction du calendrier d'embauche dans les professions.
Une fois le poste défini, le stagiaire va se retrouver dans un environnement où il devra côtoyer 15 à 20 autres personnes, venues comme lui se former, mais pas forcément dans le même domaine. Quatre "services" sont mis en place : commerce, secrétariat/bureautique, comptabilité/gestion et ressources humaines. Dans chacun sont répartis des "salariés" : quatre à la comptabilité, trois autres au secrétariat, deux à la vente, et ce à divers niveaux de compétences et de responsabilités. Chaque stagiaire est suivi par un professionnel, et les formateurs (4) jouent le rôle de cadres d'entreprise.

Objectif : l'insertion professionnelle

Une démarche de recherche d'emploi est "imposée" au stagiaire dès le début de la formation : il doit rédiger un CV, répondre aux offres, ou prendre des rendez-vous avec des entreprises. "*Tout au long de sa formation, il s'agira de l'accompagner dans la finalisation de son projet et son insertion professionnelle*", rappelle Pierre Troton. À son terme, une attestation de stage et de compétences est remise à chaque participant. L'EEP assure également un suivi du stagiaire pendant plusieurs mois après la fin du stage.

Formation initiale ou continue

Sur le plan du financement, le public des demandeurs d'emploi relève de nombreux organismes (collectivités locales, territoriales, Assédic). Ces derniers supportent le coût de la formation, "*et souvent le salaire du stagiaire* (entre 400 et 500 euros par mois en fonction de leur statut, Ndlr), précise-t-il. *Cette rémunération est une forme d'encouragement à s'investir dans l'acte de formation*". Les salariés en formation continue intègrent les EEP dans le cadre du Dif (droit individuel de formation) et du Cif (congé individuel de formation). Dans ce cas, le financement est pris en charge soit directement par l'employeur, soit indirectement par une cotisation versée par celui-ci en partenariat avec un OPCA (organisme paritaire collecteur agréé).
"*Les stagiaires que nous recevons chaque année* (plus de 7 000 en 2007, Ndlr) *se prêtent facilement au jeu, et prennent rapidement leur rôle très au sérieux*, conclut Pierre Troton. *Le fait d'être mis en situation réelle de travail constitue pour eux le moyen de se familiariser, et d'accéder plus rapidement au monde professionnel*".

Catherine Mautalent

Dans le tourisme et le transport

Une dizaine d'Entreprises d'entraînement ou pédagogiques (EEP) interviennent en France dans le transport et le tourisme.
Dans le secteur touristique, les formations proposées reposent avant tout sur les métiers du secteur tertiaire dont l'EEP s'est fait une spécialité (secrétariat, commerce, comptabilité), auxquels s'ajoutent l'apprentissage des langues. "*Les Entreprises d'entraînement spécialisées dans le tourisme ont souvent été créées à la demande des collectivités locales qui financent ces formations*, précise Pierre Troton, directeur du réseau. *Ces collectivités visent, bien entendu, la promotion touristique de leur territoire, et les formations sont adaptées en conséquence*". La formation actuellement en vogue dans le secteur auprès des EEP est celle de technicien commercial.
En matière de transport, les formations sont moins nombreuses sauf pour les marchandises. "*Dans le secteur des voyageurs, et plus particulièrement le transport en autocar, nous restons pour l'instant sur une offre basée essentiellement sur l'apprentissage des fonctions tertiaires*", confie Pierre Troton. *Toutefois, les Ecoles de conduite françaises (ECF) sont intégrées dans le REEP. Elles utilisent déjà le concept des Entreprises d'entraînement et complètent la formation à la conduite par tout ce qui est planification d'un parcours, rentabilisation d'un véhicule, normes de sécurité, qualité du service, accueil ou encore langues*". La formation la plus demandée ? Celle de conducteurs bilingues, voire trilingues, pour ceux qui se déplacent régulièrement en Europe.

(1) Les formations sont construites en fonction des acquis de la personne et de son projet professionnel.

(2) L'EEP est financée par les fonds publics de la formation professionnelle (régions, État, collectivités locales et territoriales, Fonds social européen) et les fonds privés de la formation continue (OPCA, contrat de professionnalisation).

(3) Les profils des publics accueillis sont divers : demandeurs d'emploi, jeunes en difficulté scolaire, étudiants, salariés en reconversion professionnelle et en formation continue, travailleurs indépendants, créateurs d'entreprises, handicapés, détenus, seniors, etc.

(4) Ils sont issus soit de la formation pure, soit de l'entreprise.