

Ces drôles d'entreprises qui travaillent à blanc

Factice. Grâce à ces sociétés d'entraînement, on peut apprendre à travailler, se remettre en selle ou se former. Tout s'y passe comme dans une vraie. Mais la production, comme les salaires, est virtuelle...

« **J**e vous confirme que votre commande de vin de Cahors a bien été enregistrée. » Au téléphone, Antoinette, du service commercial de la société Quercy Cultures, rassure son interlocuteur : ses bouteilles seront livrées dans la semaine. Bons de commande soigneusement remplis, factures détaillées, avis de paiement : toutes les composantes d'une transaction commerciale en bonne et due forme sont rassemblées. Et pourtant, ces fameuses caisses de vin ne seront jamais livrées. Et pour cause : elles n'existent pas ! Car Quercy Cultures fait partie du Réseau d'entreprises d'entraînement. Lancées en 1990, ces sociétés « virtuelles » – plus de cent vingt en France – sont la réplique fidèle de sociétés réelles : elles ont des salariés, un

budget, des locaux et une activité commerciale. Seule différence : leur production est totalement fictive. Ainsi, les équipes marketing de Quercy Cultures ont édité un catalogue de produits du terroir (foies gras, vins de pays...), mis en place une grille de tarifs, pour vendre ces produits virtuels... à d'autres entreprises virtuelles.

Science-fiction ? Non. Spécialisées dans la formation des salariés du secteur tertiaire, les entreprises d'entraînement font jouer à leur personnel de vrais rôles de comptables, de commerciaux ou de secrétaires. Leur activité commerciale (vente de spécialités gastronomiques, d'articles de sport, de bijoux) n'a finalement qu'une importance résiduelle. Car ce qui compte, c'est d'apprendre aux stagiaires à répondre au téléphone, à utiliser un logiciel de traitement de texte ou à remplir correctement un bon de commande. Exactement comme s'ils travaillaient dans la sphère de l'économie réelle. « Pour renforcer cette illusion et susciter des échanges entre nos sociétés, nous avons diversifié les activités », explique Pierre Troton, le directeur du Réseau des entreprises d'entraînement. Ainsi, en 1998, près de 8 000 personnes ont pu être formées. Chômeurs, salariés en congé de formation et jeunes diplômés à la recherche d'une première expérience professionnelle constituent le gros des troupes de ces cursus, essentiellement financés par les fonds communaux et les organismes patronaux et sociaux. Les résultats sont plutôt encourageants : en France, près de 70 % des stagiaires arrivent ensuite à décrocher un CDI ou un CDD de plus de six mois. En 1999, quelque 10 000 personnes se présenteront à ces simulations grandeur nature.

« Comme dans la réalité, il s'agit de prospecter des clients et de relancer les mauvais payeurs », explique Françoise Alleaume, la responsable de Quercy Cultures. Car même

si les échanges d'argent ne sont que virtuels, certaines sociétés tardent à acquitter leurs factures. « Réalistes, ces stages constituent un formidable terrain d'essai. Certains demandeurs d'emploi n'ayant qu'une connaissance approximative du monde de l'entreprise peuvent s'y faire les dents sans risque de pénaliser un employeur », précise Claude Danjaume, responsable d'Air Voyages, une fausse agence basée à Paris.

« Prêts à l'emploi »

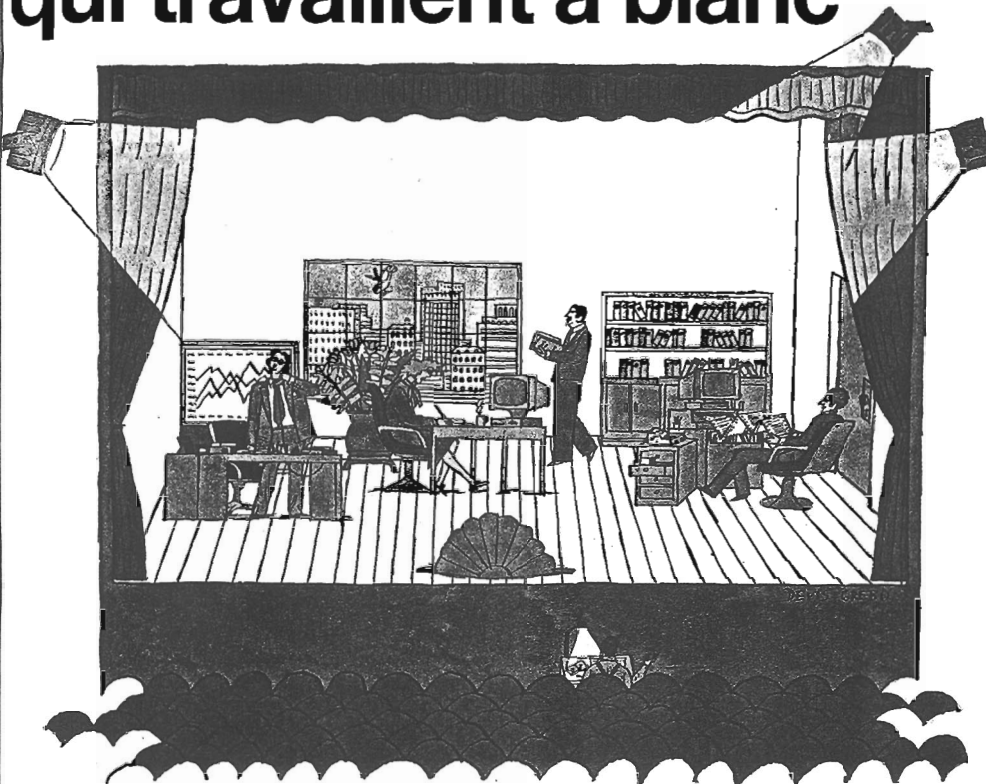
Toutes les catégories professionnelles sont représentées dans ces formations du troisième type. L'objectif est de reconstituer l'ensemble de l'éventail social, du cadre à l'employé de base. « La durée moyenne d'un stage est de cinq mois, dont un mois passé dans une véritable société », explique Joëlle Clément, directrice d'Eurofib, une entreprise d'entraînement spécialisée dans la vente de fournitures de bureau.

Autre vertu, et non des moindres, de ces centres de training : on y apprend – ou on réapprend – à se plier aux exigences de la vie sociale. Se rendre au bureau tous les matins, prendre des décisions, veiller au suivi des dossiers, etc. Ainsi responsabilisé, on peut progressivement retrouver confiance en soi. Et être capable de faire face au stress de la vie active. Utile pour ceux qui en sont restés écartés durant une période de chômage.

Du reste, c'est d'abord pour offrir un soutien psychologique aux chômeurs que les entreprises d'entraînement ont vu le jour, en Allemagne, dans les années 20. Fondées sur le principe de l'apprentissage, elles ont fait leur apparition en France en 1990, à Roanne. Leur vocation : « Transformer rapidement les stagiaires en salariés tout à fait opérationnels », explique Pierre Troton. A l'usage, cette formation s'est révélée tellement efficace que d'authentiques sociétés y ont envoyé leur personnel.

Pour renforcer la vraisemblance du scénario, les entreprises virtuelles vont jusqu'à verser des salaires (virtuels, eux aussi). Les « employés » peuvent le dépenser en achetant des produits auprès d'autres sociétés d'entraînement, ce qui a pour effet d'accroître les échanges commerciaux entre

Cette formation s'est révélée si efficace que d'authentiques sociétés y ont envoyé leur personnel.



elles. « Nous les encourageons à passer commande, car cela représente autant de dossiers à traiter, et donc autant d'occasions de s'exercer », insiste Thierry Colomer, qui anime Vignobles occitans. Ainsi, Air Voyages émet des billets d'avion, commandés par des stagiaires. Hormis la mention « spécimen », ils sont en tous points conformes aux vrais. Les horaires et les disponibilités sont d'ailleurs obtenus à partir d'informations véritables, piochées dans un serveur connecté aux réseaux des compagnies aériennes. Là aussi, le but est pédagogique : « Les stagiaires apprennent à manier les logiciels utilisés dans les agences de voyages, ce qui les rend immédiatement « prêts à l'emploi », se félicite Claude Danjaume. Ce qui n'est pas forcément le cas de

ceux qui n'ont qu'une connaissance théorique du métier. Pour coller aux besoins du marché, les entreprises virtuelles s'adosent volontiers à des sociétés marraines, qui les conseillent dans leur activité. Ainsi, Look Voyages ou l'entreprise de textile Devanlay-Lacoste leur fournissent une aide logistique : des informations pour rédiger leur catalogue, des conseils pour calculer leurs tarifs ou les frais d'expédition... Autant d'éléments qui permettent de gagner en crédibilité.

Virtuel mais coûteux

Ce réalisme est certainement le meilleur atout des sociétés virtuelles. « Il est clair que nous embaucherons d'anciens stagiaires », annonce Roland Gesquière, directeur du Domaine Saint-Hilaire. Cet hôtel accueille de-

puis 1996 des élèves de Futura, une entreprise d'entraînement spécialisée dans l'hôtellerie et basée à Poitiers. « Leur formation correspond à la réalité économique, ils s'intègrent rapidement à nos équipes », poursuit Roland Gesquière.

A priori, les sociétés virtuelles semblent promises à un bel avenir. Seule ombre au tableau : leur coût. Car, outre les équipements techniques (parc informatique, bureaux, téléphones...), elles ne peuvent tourner qu'avec d'importants moyens humains – il faut compter au moins deux formateurs à temps plein pour un groupe de vingt stagiaires. Reste qu'elles ont déjà permis à des centaines de personnes de retrouver un job, ce qui, par les temps qui courent, n'a pas de prix...

Nicolas Arpagian

France Télécom emploie des salariés fictifs

Sur le principe des entreprises d'entraînement, l'opérateur a créé en janvier 1998 sa propre structure : Globe Télécom. Réservée aux salariés maison, elle accueille des personnes qui souhaitent changer d'affectation. « Nous avons organisé l'an passé trois sessions, qui ont réuni 25 personnes », explique Sarah Fressard, la responsable de Globe Télécom. Principalement des salariés qui désirent intégrer les services commerciaux de France Télécom. L'activité fictive est alors utilisée comme outil d'accompagnement du changement. « Les stages durent de huit à neuf semaines, pendant lesquelles les stagiaires doivent commercialiser auprès des autres entreprises d'entraînement les produits et services de France Télécom : Wanadoo, Numéris ou les locations de matériel », précise la responsable. Avec pour chacun d'eux des salaires virtuels de 9 000 à 15 000 francs, à consommer sans modération au sein du réseau d'entraînement.