



IFFP

INSTITUT FÉDÉRAL DES
HAUTES ÉTUDES EN
FORMATION PROFESSIONNELLE



IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DES APPRENTI-E-S DANS LE COMMERCE DE DÉTAIL

**RÉSULTATS D'UNE ÉTUDE ET CONCLUSIONS POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE
GUIDE DESTINÉ AUX ENSEIGNANT-E-S ET AUX FORMATRICES ET FORMATEURS EN ENTREPRISE**

SYNTHÈSE

- Les apprenti-e-s doivent trouver un équilibre entre, d'une part, leurs propres exigences et aspirations professionnelles et, d'autre part, les exigences du monde du travail. En trouvant du sens à leur profession et au monde du travail, ils et elles seront en mesure de développer leur identité professionnelle.
- Ce guide a été conçu pour sensibiliser les enseignant-e-s ainsi que les formatrices et formateurs, afin de les encourager à accompagner les apprenti-e-s dans le développement de leur identité professionnelle. Elle est en effet une condition nécessaire pour pouvoir s'engager et continuer à se développer à long terme.
- Ce guide qui contient de nombreux exemples, propose des pistes concrètes et présente des exercices permettant d'accompagner les apprenti-e-s dans le développement de leur identité au sein des écoles professionnelles et des entreprises. Son objectif est d'encourager les apprenti-e-s à réfléchir aux situations d'apprentissage et de travail qu'ils vivent.
- A partir d'une étude réalisée dans le commerce de détail, de brefs portraits montrent de quelle manière les apprenti-e-s développent leur image de soi sur le plan professionnel. L'identification à la profession se fait ainsi de manière très personnelle.
- Il est question des défis auxquels sont confrontés les apprenti-e-s dans le commerce de détail en vue du développement de leur identité professionnelle (par ex. les conditions de travail ou la manière dont la profession est valorisée dans la société).
- Cette brochure présente aussi les stratégies appliquées par les apprenti-e-s pour faire face à ces enjeux, et comment peut-on, dans le cadre de l'entreprise et à l'école, leur apporter du soutien.
- Il est possible d'encourager de manière ciblée le potentiel de créativité des apprenti-e-s durant la formation professionnelle; ce potentiel exerce en effet une influence sur le développement de l'identité professionnelle et sur la motivation à long terme au sein de l'entreprise et à l'école.

Duemmler, Kerstin; Caprani, Isabelle; Felder, Alexandra (2017): Identité professionnelle des apprenti-e-s dans le commerce de détail. Résultats d'une étude et conclusions pour la formation professionnelle. Guide destiné aux enseignant-e-s et aux formatrices et formateurs en entreprise. Lausanne: Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle.

SOMMAIRE

1	INTRODUCTION	4
2	DÉVELOPPEMENT DE L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DES APPRENTI-E-S	6
3	ÉTUDE RÉALISÉE AUPRÈS D'APPRENTI-E-S DANS LE COMMERCE DE DÉTAIL	11
4	DÉVELOPPER DE MANIÈRE INDIVIDUELLE SON IDENTITÉ PROFESSIONNELLE – QUI SUIS-JE? ET QUI SOUHAITERAIS-JE DEVENIR?	10
5	ENJEUX POUR LE DÉVELOPPEMENT DE L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DANS LE COMMERCE DE DÉTAIL	13
5.1	Une identité professionnelle malgré le manque de reconnaissance sociale	14
5.2	Une identité professionnelle malgré des conditions de travail difficiles	17
5.3	Stratégies permettant de répondre à des conditions de travail difficiles	21
6	FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE : LE RÔLE DE LA CRÉATIVITÉ	25
7	CONCLUSIONS POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE	28
8	RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	30
9	PUBLICATIONS DU PROJET DE RECHERCHE	31

1 INTRODUCTION

Pour que les apprenti-e-s s'engagent dans leur école professionnelle, leur entreprise formatrice et, à long terme, dans le monde du travail, il est essentiel qu'elles et ils trouvent un sens personnel à leur profession.

Pour les apprenti-e-s, la formation professionnelle consiste non seulement à acquérir des connaissances théoriques spécifiques et des compétences pratiques, mais aussi à se familiariser avec les règles, les normes et les valeurs d'usage dans leur profession et dans le monde du travail. L'apprentissage et la socialisation professionnelle ne peuvent être compris indépendamment du sens propre que l'apprenant leur attribue. C'est ainsi que se pose la question de l'identité professionnelle et du développement de l'image de soi.

Les enseignant-e-s et formatrices et formateurs jouent un rôle essentiel dans l'apprentissage professionnel et la socialisation, car ils et elles influencent, forment, corrigent et confirment – l'image professionnelle que les apprenti-e-s développent. Ce sont aussi ces personnes qui veillent, dans les écoles professionnelles et les entreprises formatrices, sur les conditions qui permettent aux apprenti-e-s de se familiariser avec de nouvelles connaissances, pratiques et valeurs, et de les intégrer à leur image professionnelle.

Ce guide présente des résultats d'une étude réalisée auprès d'apprenti-e-s francophones et germanophones se formant dans le domaine du commerce de détail. Elle montre comment se développe leur image professionnelle, et quelles sont les conditions nécessaires pour que les apprenti-e-s s'engagent à long terme dans le monde professionnel. Si le

commerce de détail n'est pas autant concerné par la pénurie de main-d'œuvre qualifiée que d'autres domaines, les professionnel-le-s compétents, engagés et talentueux y sont aussi de plus en plus recherchés en raison de la pression qui s'exerce dans ce domaine.

Ce guide a pour but de sensibiliser les enseignant-e-s et formatrices et formateurs aux questions relatives à l'identité professionnelle, et de leur montrer comment on peut davantage intégrer cette thématique dans la formation. La formation professionnelle comprend aussi le développement personnel. Car les compétences personnelles et sociales acquises, comme par exemple la capacité de communiquer et de gérer les conflits, ne permettent pas seulement de se maintenir dans le monde du travail; elles constituent aussi une condition nécessaire au développement de l'identité professionnelle. En effet, elles font partie des tâches transversales incombant aux écoles et aux entreprises dans le commerce de détail (cf. plan de formation). C'est pourquoi ce guide présente – sur la base d'instruments visant à renforcer le développement de compétences personnelles et sociales – des outils pédagogiques ayant pour but de favoriser l'identité professionnelle des apprenti-e-s.

Structure du guide

Dans un premier temps, il sera montré pourquoi le développement de l'identité professionnelle chez les apprenti-e-s est important et pourquoi il doit être soutenu (chapitre 2).

Ensuite, une description de la manière dont l'étude a été réalisée avec la participation d'apprenti-e-s dans le commerce de détail sera effectuée (chapitre 3).

Le chapitre 4 montre, au moyen de brefs portraits, comment les apprenti-e-s intègrent le métier de gestionnaire de commerce de détail dans le développement de leur propre image professionnelle. Le chapitre 5 traite des enjeux de l'identification au métier, dont notamment le manque de reconnaissance sociale et les conditions de travail difficiles. Ce chapitre présente également des stratégies appliquées

¹ Par «socialisation» on entend la transmission et l'appropriation des règles, des normes et des valeurs

par les apprenti-e-s pour développer un lien positif avec le métier et pouvoir faire preuve d'engagement. Quant au chapitre 6, il montre le potentiel de créativité des apprenti-e-s quand il s'agit d'apprendre des activités. Encourager cette créativité s'avère bénéfique pour le développement de l'identité des apprenti-e-s, mais cela profite également aux écoles et entreprises. Des apprenti-e-s qui ont la liberté d'assimiler leur métier à leur manière feront preuve d'engagement. Chaque chapitre propose aux enseignant-e-s ainsi qu'aux formatrices et formateurs des pistes concrètes

pour savoir comment soutenir et accompagner les apprenti-e-s dans le développement de leur identité professionnelle.

La dernière partie présente les conclusions générales qui pourraient s'appliquer à la pratique pédagogique aussi bien dans les écoles professionnelles que dans l'encadrement des apprenti-e-s au sein des entreprises (chapitre 7). Elles se concentrent principalement sur les conditions qui favorisent, chez les apprenti-e-s, le développement d'un lien positif avec leur métier.



2 DÉVELOPPEMENT DE L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DES APPRENTI-E-S

Les apprenti-e-s doivent trouver un équilibre entre leurs exigences et celles du monde du travail. Tant les enseignant-e-s que les formatrices et formateurs peuvent les aider à le faire en y réfléchissant avec elles/eux et en les valorisant.

La profession et le travail font partie des aspects qui forment l'identité sociale des apprenti-e-s, mais le sens et l'importance qui leur sont attribués sont différents pour chacun et chacune (chapitre 4). L'identité professionnelle ne s'acquiert pas une fois pour toutes; elle évolue au cours de la vie au travers des expériences engrangées dans le monde professionnel.

Nécessité de réfléchir à la question de l'identité professionnelle

Dans le monde du travail actuel, le métier que l'on a appris au départ est de moins en moins déterminant pour le parcours professionnel que l'on suivra, de sorte que l'identité professionnelle constitue, bien plus que par le passé, un projet ouvert. Dans ce contexte, il s'avère particulièrement important de mener une réflexion sur sa propre identité professionnelle, de façon à développer un sentiment de cohérence face aux nombreuses options qui se présentent (en se demandant: qui suis-je?) et à pouvoir garder la capacité d'agir (en se demandant: qui souhaiterais-je devenir?) (Thole 2015). A cet égard, les enseignant-e-s et les formatrices et formateurs sont, à côté des autres apprenti-e-s, des collègues ou de la famille, des personnes importantes dans cette réflexion sur le développement de leur image professionnelle.

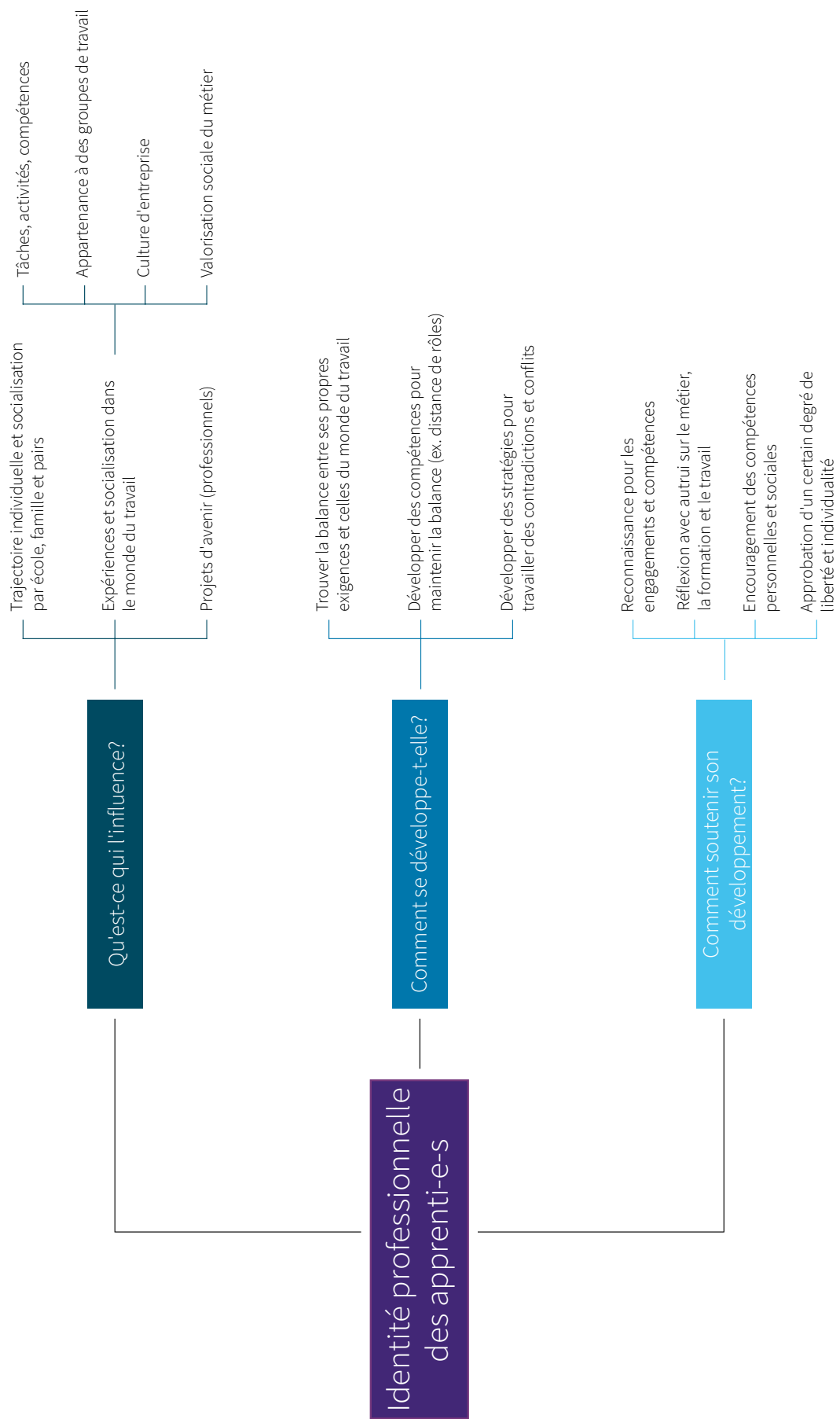
Des aspects personnels et sociaux contribuant à l'identité personnelle

L'image de la profession que les apprenti-e-s se constituent et qu'ils visent se forme d'une part au travers de leur propre biographie; elle est autant déterminée par la socialisation vécue dans le passé (par ex. au sein de la famille ou à l'école) que par les aspirations (professionnelles) des jeunes pour leur avenir. Et d'autre

part, cette identité professionnelle se forme aussi au travers des échanges qui ont lieu avec un grand nombre d'acteurs en lien avec le monde professionnel (par ex. des apprenti-e-s, collègues, client-e-s, formatrices et formateurs, supérieur-e-s, enseignant-e-s, entreprise formatrice et école professionnelle). C'est là que les apprenti-e-s se familiarisent avec les exigences professionnelles et sont reconnu-e-s comme de futur-e-s professionnel-le-s, mais ils et elles y expérimentent également le rejet ou le manque de respect (Dubar 1998, Cohen-Scali 2001).

La reconnaissance – une clé

La question de l'identité professionnelle se pose d'une manière toute particulière au début de la période de transition qui s'étend de la scolarité au monde du travail. Les apprenti-e-s doivent acquérir de nouvelles connaissances et trouver des repères dans de nouveaux contextes. Un rapport à soi mais aussi à son environnement social différent doit être développé (Thole 2015). Cette transition ne peut aboutir que lorsque les apprenti-e-s ont la possibilité de mener une réflexion sur les situations – de crise souvent – qu'elles et ils ont vécues (par ex. avec des enseignant-e-s et des formatrices et formateurs), et sont reconnus pour leurs compétences et engagement, même si des erreurs peuvent arriver.



Stratégies pour l'équilibre identitaire

Les exigences du monde professionnel ne sont pas acceptées passivement par les apprenti-e-s qui se positionnent activement face à ces exigences. Elles et ils apprennent le comportement souhaité à leur manière, et le transforment individuellement (Krappmann 1969).

Le développement d'une identité professionnelle aura d'autant plus de chances d'aboutir si les apprenti-e-s sont dès le début bien informés sur leur profession et si le choix a pu se faire librement. Mais là encore, les apprenti-e-s doivent trouver un équilibre entre, d'une part, les exigences réelles émanant du monde professionnel et, d'autre part, leurs propres exigences.

Il n'est pas rare que des contradictions et des conflits surviennent pendant la formation – entre l'image que l'apprenti-e se fait de sa profession et celle que d'autres lui transmettent (par ex. des enseignant-e-s et des formatrices et formateurs). Pour pouvoir gérer les contradictions et les conflits qui se présentent, les apprenti-e-s développent des stratégies (chapitre 5), qui se manifestent dans leurs attitudes ou leur comportement. Il faut autoriser cette individualité et cette liberté pour que l'équilibre puisse être trouvé (Thole 2015). Il est important, en tant qu'enseignant-e ou formatrice et formateur, de connaître ces stratégies pour pouvoir soutenir le développement de l'identité professionnelle chez les apprenti-e-s.

Compétences nécessaires pour trouver un équilibre identitaire

Mais quelles sont les compétences que les apprenti-e-s doivent développer à cet effet? Il faut d'abord être capable de se positionner de manière critique par rapport au rôle professionnel que l'on joue en tenant compte de ses propres objectifs, besoins et dispositions préalables (Krappmann 1969). Les apprenti-e-s doivent adapter le rôle professionnel qu'elles/ils jouent de manière à ce qu'il leur corresponde (distance au rôle) – mais aussi à ce qu'il puisse être reconnu par d'autres professionnel-le-s.

Une autre aptitude tout aussi nécessaire est celle qui consiste à pouvoir se mettre à la place d'autres personnes, à pouvoir en partie anticiper leurs attentes et comportements (empathie). A cela s'ajoute la capacité de tolérer des contradictions entre ses propres attentes et celles des autres, sans mettre de côté les unes ou les autres (tolérance à l'ambiguïté). Il peut s'agir par exemple des attentes des client-e-s, mais aussi celles des supérieur-e-s. Il importe également d'être en mesure d'exposer de manière adéquate l'image professionnelle que l'on a de soi, par exemple vis-à-vis de ses collègues (communication de son identité) (Krappmann 1969).

Le présent guide contient des outils pédagogiques² permettant d'encourager ces compétences, qui font elles-mêmes partie des compétences personnelles et sociales et permet ainsi de renforcer l'identité professionnelle. L'exercice suivant a pour but de permettre aux apprenti-e-s de réfléchir à leur profession et à leur rôle (distance au rôle).

Spécificités de la profession

Mais quels sont les aspects professionnels avec lesquels on peut s'identifier? Premièrement, il y a les activités qui sont propres à tout métier. L'identité professionnelle se forme par l'intériorisation de tâches, d'actions et de compétences – et ainsi par le sentiment d'accomplir sa tâche.

Deuxièmement, on peut citer l'appartenance à des groupes de travail et le fait de s'identifier à ces groupes. En plus d'y apprendre les valeurs, normes, idées et pratiques en rapport avec le métier (socialisation), les apprenti-e-s y trouvent aussi la reconnaissance et le soutien qui leur sont nécessaires.

² Ces outils pédagogiques sont disponibles dans le dossier «Outils pédagogiques pour promouvoir l'identité professionnelle durant la formation professionnelle» téléchargeable au lien suivant: http://www.iffp.swiss/outils_pedagogiques_IP

Renforcer l'identité professionnelle au début de la formation – proposition d'exercice

Questions à soumettre aux apprenti-e-s pour réflexion:

- Comment se fait-il que j'ai choisi ce métier?
- Quelles sont les spécificités qui me correspondent? Quelles sont celles qui me conviennent moins?
- Qu'est-ce qui me plaît dans mon métier? Et qu'est-ce qui me motive?
- Qu'est-ce qui me fait plutôt peur dans mon métier, qu'est-ce qui suscite des doutes en moi?
- De qui et pour quoi est-ce que je reçois de la reconnaissance dans le métier?
- De qui et pour quoi est-ce que je souhaiterais recevoir plus de reconnaissance dans le métier?
- Comment est-ce que je vois mon avenir dans le métier?

Troisièmement, l'appartenance à une entreprise fait aussi partie de ces aspects. Les éléments déterminants pour l'identification sont ses valeurs, routines et règles. Par ailleurs, les conditions de travail et les possibilités de développement professionnel (cf. chapitre 5.2) qu'offrent l'entreprise ou la profession de manière générale exercent également une influence sur l'identité professionnelle.

Enfin, chaque profession est associée à une reconnaissance spécifique dans la société – qui se base notamment sur les compétences professionnelles qui lui sont attribuées ou sur l'autorité des professionnel-le-s en question. Une faible reconnaissance sociale constitue un enjeu pour l'identité professionnelle (cf. chapitre 5.1).

3 ÉTUDE RÉALISÉE AUPRÈS D'APPRENTI-E-S DANS LE COMMERCE DE DÉTAIL

Les résultats présentés ici se basent sur une étude qualitative réalisée auprès de plus de 65 apprenti-e-s francophones et germanophones représentant trois écoles professionnelles différentes.*

Les chercheuses ont accompagné des apprenti-e-s qui suivent une formation de trois ans (CFC) à l'école professionnelle pendant huit à dix semaines. Elles ont suivi les cours de quatre classes et étaient également présentes durant les échanges informels qui ont eu lieu pendant les pauses. Trois classes étaient en première année d'apprentissage, la quatrième était en troisième année. Parallèlement à des observations en classe et lors des pauses, des entretiens d'une heure ont été menés avec 25 apprenti-e-s. Le but était de recueillir différents points de vue sur la profession. Tous les apprenti-e-s ont aussi pris part à un total de sept discussions de groupe portant sur leur métier. Pour l'avis des expert-e-s, plusieurs entretiens ont notamment été réalisés avec des enseignant-e-s, la direction et des conseillères et conseillers aux apprenti-e-s.

Le matériel collecté a été retranscrit et analysé.

Toutes les personnes présentées dans ce guide, toutes les citations et toutes les observations ont été anonymisées. Elles ne représentent pas des situations particulières mais des tendances et des résultats de portée générale, qui ont pu être tirés de l'ensemble des données collectées.

L'enquête a essentiellement porté sur les questions suivantes:

1. Comment les apprenti-e-s deviennent-elles/ils des professionnel-le-s, et comment développent-elles/ils leur identité professionnelle?
2. Comment se familiarisent-elles/ils avec les exigences et avec les enjeux liés à leur profession ?
3. Quelles sont les stratégies qu'elles/ils développent pour faire face aux enjeux liés à leur profession?
4. Comment s'identifient-elles/ils à leur profession, et comment envisagent-elles/ils leur avenir?

* lien projet: <http://www.iffp.swiss/project/identification-professionnelle>

4 DÉVELOPPER DE MANIÈRE INDIVIDUELLE SON IDENTITÉ PROFESSIONNELLE – QUI SUIS-JE? ET QUI SOUHAITERAIS-JE DEVENIR?

Les motivations des apprenti-e-s suivant une formation dans le commerce de détail peuvent être très variées. Qu'est-ce qui les a amené-e-s à choisir cette profession? Qu'est-ce qui les fascine? Quels sont leurs projets d'avenir? De brefs portraits permettent de se faire une idée du profil, des intérêts, des objectifs et des valeurs des apprenti-e-s.

Roberta: a connu la vente depuis son enfance mais cherche encore d'autres voies.

Roberta a eu assez tôt l'occasion de se faire une idée de ce qu'est le commerce de détail. Son père possédait un magasin dans lequel elle passait souvent ses après-midis. Après avoir effectué des stages dans différents magasins, elle a obtenu une place d'apprentissage dans sa boutique préférée, qui propose des vêtements haut de gamme pour hommes. Elle se décrit comme une personne douée pour la pratique, ayant plutôt des difficultés à l'école. Sa motivation à suivre cet apprentissage lui vient de sa conviction de trouver dans la vie professionnelle des possibilités de démontrer ses capacités et d'être ainsi reconnue pour ses compétences. Elle est fascinée par la vente et compare le domaine de la vente à du théâtre:

«Moi je trouve la vente vraiment intéressante, c'est un domaine un peu théâtral. Parce que c'est toujours, quand on arrive vers un client, c'est comme une nouvelle scène, [...] Faut un peu s'adapter. Donc oui, moi j'aime.»

Et pourtant, Roberta a d'autres projets pour son avenir professionnel. Une idée consiste à ouvrir son propre magasin, une autre à obtenir une maturité professionnelle ou à suivre une formation d'ambulancière après l'obtention du CFC. Bien qu'elle soit pour ainsi dire née dans la vente, elle ne veut en aucun cas se fixer uniquement sur ce domaine.

Marcel: a obtenu sa place d'apprentissage au dernier moment et voit le commerce de détail comme un tremplin vers autre chose.

Pendant sa dixième année, Marcel a dû faire beaucoup de stages, dans différents métiers, avant d'obtenir au dernier moment une place d'apprentissage dans un magasin de meubles. Il était extrêmement content de l'avoir obtenu, même si ce n'était pas le métier de ses rêves et qu'il trouvait l'ancienne cheffe de l'entreprise peu sympathique. Ce qu'il dit apprécier dans son métier, c'est le contact avec les client-e-s, le fait qu'il y a constamment du changement, sa cheffe actuelle et ses collègues, qui le soutiennent beaucoup. Il s'est aussi découvert une passion pour l'agencement:

«Je dois meubler des appartements, et je le fais vraiment volontiers, depuis que je suis petit en fait, c'est juste que je l'avais jamais remarqué [...] j'ai toujours eu l'habitude de déplacer mes meubles, de bouger le lit, de chercher toujours un autre aménagement, [...] c'est ce que je peux faire dans mon job [...] et ça fait tout simplement plaisir.»

Marcel a envie de réussir sur le plan professionnel. Pour lui, cela signifie gagner de l'argent et être heureux dans son métier. Et il ne lui semble pas vraiment possible d'y parvenir dans le métier de la vente. Il pourrait envisager d'occuper un poste de responsable de domaine, mais il aimerait bien essayer de faire de la musique son métier. Jusque-là, c'était son hobby. Il est déjà monté sur scène plusieurs fois et a reçu des échos positifs suite à ses concerts. Sinon, il a aussi comme projet de trouver un poste dans le domaine de l'assistance informatique, qui l'intéresse depuis longtemps. Marcel a connu des situations difficiles sur le plan familial. Il espère d'autant plus pouvoir un jour trouver bonheur et réussite dans sa vie professionnelle.

Karim: pense faire une carrière d'homme d'affaires et commence déjà à s'y préparer maintenant.

Karim vient d'une famille d'académiques. Il a fait le gymnase, mais l'idée de devoir encore étudier

plusieurs années l'a tout à coup dissuadé de continuer. Il a décidé de chercher une place d'apprentissage dans le domaine commercial et dans le commerce de détail. Il s'est rapidement vu proposer une place dans le service électronique d'un grand magasin. Ce qui lui plaît dans la formation, c'est surtout le lien fort avec la pratique et le fait de pouvoir rapidement être financièrement indépendant. Karim prévoit de monter un jour son propre business, et il commence déjà à s'y préparer pendant sa formation, avec le soutien de ses parents. Il estime que la formation dans le commerce de détail lui donne une préparation optimale pour ses projets. Voici ce qu'il dit avant tout apprécier:

«Parce que ça me donne le contact avec les gens. Y a la façon de parler et tout, y a les gens qui rétorquent, on a toujours quelque chose à dire, et cetera. Pis c'est, c'est comme du business, pis moi le business, j'aime ça. [...] du commerce, pour moi c'est un très haut business, quelque part.»

Karim fait preuve de beaucoup de reconnaissance envers le métier de la vente, mais la vente reste seulement pour lui un moyen de parvenir à son but, qui est de devenir son propre chef. Être apprenti le conforte encore plus dans ses projets. Il n'aimerait en aucun cas devoir toujours effectuer les tâches que d'autres lui demandent d'exécuter.

Aline: a trouvé le métier de ses rêves dans le commerce de détail.

Aline a découvert sa profession pendant sa scolarité obligatoire, quand elle a dû prendre contact avec des professionnel-le-s et les interroger sur leur métier. Au dernier moment, elle a pris contact avec une petite parfumerie indépendante près de chez elle et a par hasard découvert sa vocation. Elle parle même d'un coup de foudre, qu'elle a dû défendre âprement car son père avait réussi à lui trouver une place d'apprentissage dans le commerce de détail dans une grande entreprise réputée pour ses bonnes conditions de formation. Mais Aline est beaucoup plus intéressée

par les produits de soins; elle aime le contact avec cette clientèle et s'épanouit dans sa profession.

«Ce qui me plaît, c'est rendre une personne heureuse, qu'elle se plaise, qu'elle découvre les nouveautés, les tendances, qu'elle aime sentir un parfum, [...] se regarder dans le miroir avec un nouveau maquillage, ça franchement, j'aime bien tout ce qui est beauté, tout ce côté-là.»

Elle se dit convaincue par le métier de la vente et par la formation, et se distancie de celles et ceux qui ne voient dans ce métier qu'un tremplin. Même si elle n'a aucune difficulté à l'école, elle ne souhaite pas faire de formation ultérieure et préfère rester dans la vente – pour peut-être un jour travailler comme représentante d'une marque.

Synthèse

Tous les apprenti-e-s s'identifient, chacun et chacune à sa façon, au commerce de détail. Les un-e-s sont fascinés par le métier de la vente ou par les produits, les autres trouvent que les compétences acquises leur seront utiles pour leur développement professionnel. Et d'autres encore apprécient surtout le contact avec les client-e-s ou les collègues.

Ces brefs portraits révèlent aussi clairement que les apprenti-e-s hésitent à continuer à travailler plus longtemps dans le commerce de détail. Ils ont de la peine à trouver un équilibre entre les exigences professionnelles et leurs propres exigences. Ainsi, le chapitre 5 porte sur la façon dont les apprenti-e-s gèrent les enjeux propre au commerce de détail: le manque de reconnaissance sociale de la profession et les conditions de travail difficiles.

5 ENJEUX POUR LE DÉVELOPPEMENT DE L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DANS LE COMMERCE DE DÉTAIL

Le développement de l'identité professionnelle implique pour les apprenti-e-s de réussir à trouver un équilibre entre leurs propres exigences et celles qui sont véhiculées par les différentes personnes et les situations du monde du travail. Mais qu'est-ce qui, dans le commerce de détail, constitue un enjeu pour la recherche d'un équilibre au niveau de leur identité professionnelle? Et comment peuvent-elles/ils être soutenu-e-s?

Les prochains chapitres montrent dans quelle mesure le manque de reconnaissance sociale et les conditions de travail difficiles constituent des obstacles à franchir en rapport avec l'identité professionnelle. Ils exposent également les stratégies appliquées par les apprenti-e-s, qui ont trouvé leur propre manière de faire face à ces enjeux. Reconnaître ces stratégies, en tant qu'enseignant-e ou formatrice et formateur, contribue à encourager le développement de l'identité professionnelle chez les apprenti-e-s dans le commerce de détail.

Toutefois, les enjeux qui se posent durant la formation peuvent être perçus très différemment selon les personnes. Pour que les apprenti-e-s puissent développer leur identité professionnelle, il est essentiel qu'elles/ils puissent prendre conscience des sources de stress ou des conflits auxquels elles/ils sont confronté-e-s, afin de pouvoir chercher des solutions. L'exercice suivant convient très bien pour le début de la formation. Son but est de permettre une réflexion collective sur les sources de stress professionnel³.

Réflexion sur les défis professionnels – proposition d'exercice

Questions à poser aux apprenti-e-s (travail individuel puis échange tous ensemble):
Comment est-ce que je gère le stress, la frustration et la colère dans le cadre de la formation? Les questions suivantes permettent d'analyser son stress personnel:

- Quand suis-je stressé?
- Qu'est-ce qui me stresse particulièrement?
- Comment est-ce que je réagis au stress?
- Qu'est-ce que je fais pour prendre de la distance?
- Que puis-je faire pour trouver une solution au problème?
- Quelle solution a des effets à court terme, et quelle solution a des effets à long terme?
- Avec qui puis-je en parler?
- De qui puis-je obtenir de l'aide?

³ Source: Landesarbeitsamt Nord (2000) (module 16)

5.1 UNE IDENTITÉ PROFESSIONNELLE MALGRÉ LE MANQUE DE RECONNAISSANCE SOCIALE

Souvent, le commerce de détail ne rencontre pas la reconnaissance sociale que les apprenti-e-s souhaitent. Mais ces dernières et derniers développent des stratégies pour faire face à ce manque de reconnaissance. C'est ainsi qu'une identification au métier est possible.

Trouver de la reconnaissance au travers de sa profession est important pour la confiance en soi des apprenti-e-s de même que pour le développement de leur identité professionnelle. Or la reconnaissance des professionnel-le-s peut se trouver compromise par le niveau, plutôt faible, de prestige attribué à la profession. Qu'il soit faible ou élevé, le niveau de prestige attribué à une profession dépend de la manière dont les compétences professionnelles et les privilèges accordés aux professionnel-le-s (par ex. revenu, autorité) sont généralement perçus dans la société. Ces appréciations ne correspondent pas nécessairement à la réalité de la profession. Il s'agit souvent de préjugés, qui ont néanmoins des conséquences bien réelles pour les personnes exerçant la profession en question. Ces dernières doivent développer des stratégies pour compenser ce manque de reconnaissance. Et c'est à ce niveau-là que les enseignant-e-s et les formatrices et formateurs peuvent aussi apporter leur soutien.

Les apprenti-e-s dans le commerce de détail font savoir que leur métier n'est pas toujours valorisé par les personnes extérieures – client-e-s, ami-e-s ou même famille. Elles et ils expliquent qu'il y a des préjugés sur le commerce de détail. Il est par exemple supposé que le travail est facile à accomplir et qu'il se limite à encaisser ou remplir des rayons, ce qui ne nécessiterait guère de compétences particulières. D'après les apprenti-e-s, les personnes externes pensent que les personnes travaillant dans ce domaine

sont souvent là parce qu'elles n'ont rien trouvé d'autre, avec leur niveau de qualification, ou qu'elles ont peu d'ambition professionnelle. Ces préjugés négatifs menacent l'image professionnelle des apprenti-e-s, d'autant plus qu'ils et elles n'y adhèrent pas du tout.

«Il y en a sûrement beaucoup qui pensent: ouais, ces détaillants, ils font rien, ils font que remplir un peu les rayons, ils sont juste là, ils sont pas très qualifiés, [...] il y en a beaucoup, de ceux qui font un autre job, qui ont une fausse idée du commerce de détail.»

(Marco, magasin de meubles)

C'est surtout au début de leur formation que les apprenti-e-s souffrent de ces préjugés. Les apprenti-e-s les plus touchés sont celles et ceux qui travaillent dans des supermarchés, et qui vivent en Suisse romande, où la formation professionnelle duale est un peu moins répandue. Céline a raconté que ses anciens camarades de classe ont ri lorsqu'elle a trouvé une place d'apprentissage dans un supermarché. Même si elle en est elle-même très heureuse, il lui est difficile, dans ces conditions, de développer un sentiment de fierté à l'égard de ce métier.

Stratégies contre les préjugés

Les apprenti-e-s ont développé des stratégies individuelles pour faire face à de tels préjugés ou pouvoir s'y opposer. Ces stratégies ont pour but d'obtenir ou de revendiquer leur reconnaissance qui est tellement essentielle à leurs yeux. Soutenir ces stratégies en tant qu'enseignant-e ou formatrice et formateur est une manière de promouvoir l'identité professionnelle des apprenti-e-s.

Une **première stratégie** consiste à se concentrer sur la promotion des produits à vendre. Les apprenti-e-s acquièrent beaucoup de connaissances sur les caractéristiques des produits, ce qui devient leur fierté. Elles et ils peuvent aussi s'en servir en dehors du travail, par exemple pour conseiller des ami-e-s. Ce sont des connaissances qui sont reconnues comme

des compétences. Certain-e-s apprenti-e-s se voient d'ailleurs moins comme des vendeuses ou vendeurs que comme des expert-e-s en produits. Sabine dit par exemple avec conviction:

«Moi je suis pas comme certains autres, qui diraient: je veux faire gestionnaire du commerce de détail. Moi, si j'ai choisi ça, c'est juste parce que c'était en lien avec les parfums.»

(Sabine, parfumerie)

Une **deuxième stratégie** est de miser sur la réputation du magasin. Bon nombre d'apprenti-e-s sont fiers de travailler dans leur magasin, parce qu'il est par exemple connu pour ses bonnes conditions de travail, de formation ou de promotion. D'autres ressentiront une certaine fierté parce que leur commerce propose des produits de luxe dans le segment de prix supérieur, destinés à une clientèle sélecte, plutôt que des produits de consommation courante. Parfois, on se dispute en classe pour savoir qui travaille dans la meilleure enseigne. Cette stratégie comporte donc aussi un risque de dévalorisation pour certains commerces et apprenti-e-s.

Les préjugés peuvent renforcer l'identité professionnelle

S'identifier au magasin ou aux produits permet aux apprenti-e-s d'obtenir de la reconnaissance professionnelle. Mais ces stratégies ne permettent pas de défendre collectivement le métier de la vente. Une **troisième stratégie** – se concentrer sur ses compétences professionnelles dans la vente – y parvient mieux et a pour effet de renforcer l'identification à la profession. Il s'agit là pour les apprenti-e-s de miser sur les connaissances et les capacités qu'elles/ils doivent acquérir pendant leur apprentissage de trois ans, notamment pour servir les client-e-s, connaître les produits et maîtriser la gestion des produits. Elles/ils sont convaincu-e-s que ce métier ne peut pas simplement être exercé par n'importe qui. Elles/ils savent qu'il faut plus, pour y parvenir, que

simplement savoir encaisser ou remplir des rayons. Pour Sandrine, il est par exemple important de ne pas être appelée «vendeuse» mais d'être reconnue comme une «gestionnaire de commerce».

«Pour moi, vendeuse, c'est une dame assise qui attend, qui vend, qui dit «bonjour, au revoir, suivant». Pour moi c'est ça, vendeuse. Pour moi, gestionnaire de commerce, c'est tu as un commerce, tu peux après encore reprendre un autre commerce, tu deviens gérant, tu bouges, tu conseilles, tu informes, tu fais des services à la clientèle. Pour moi, ce n'est pas que vendeuse, il y a beaucoup plus que ça, on offre beaucoup plus de ce qu'il y en a à voir.»

(Sandrine, parfumerie)

Les préjugés peuvent éloigner les apprenti-e-s du métier

Les apprenti-e-s développent aussi, face à la faible reconnaissance, une stratégie qui a plutôt tendance à les éloigner du métier. Bon nombre d'entre elles/eux sont tourné-e-s vers la mobilité professionnelle et les espoirs de promotion (cf. chapitre 4). D'un côté, elles/ils envisagent d'autres formations dans les métiers qui leur plaisent – ce sont souvent des professions qui, à leurs yeux, bénéficient d'un plus grand prestige (par ex. ambulancière ou ambulancier). De l'autre côté, elles/ils sont prêts à rester dans la vente, à la condition de pouvoir grimper les échelons (par ex. en tant que directeur ou directrice de filiale) ou de gérer son propre commerce. Si les apprenti-e-s s'identifient à leur travail, leurs projets d'avenir se situent néanmoins souvent en dehors de ce domaine d'activité. Un transfert qui est aussi lié aux conditions de travail prévalant dans le commerce de détail et auxquelles les apprenti-e-s sont confrontés (cf. chapitre 5.2).

«Ils [clients] n'ont plus de respect pour nous [...] et c'est vrai que c'est dommage, parce que ce métier je pense qu'il y aura de moins en moins de monde qui voudra le faire, parce que déjà on est mal payé et puis en plus parce que c'est contraignant.»

(Edith, magasin d'alimentation)

Apprendre à s'interroger sur les préjugés

La faible reconnaissance du métier de gestionnaire du commerce de détail est un fait connu dans les écoles professionnelles et les entreprises, et pourtant, la question n'est presque jamais évoquée, de peur de stigmatiser les apprenti-e-s. Or les enseignant-e-s et les formatrices et formateurs laissent ainsi échapper la possibilité de mener une réflexion critique sur les préjugés véhiculés vis-à-vis du travail dans le commerce de détail, et donc de les remettre en question. Or c'est justement cela qui pourrait aider les apprenti-e-s à développer collectivement une reconnaissance professionnelle. Procéder à une analyse sensible des préjugés peut avoir pour effet de les rendre plus forts dans leurs stratégies. Permettre aux apprenti-e-s de mieux prendre conscience des compétences professionnelles acquises peut encourager l'identification professionnelle, ainsi que la fierté d'exercer le métier.

Parler avec les apprenti-e-s de la reconnaissance professionnelle – proposition d'exercice

Le travail dans le commerce de détail est souvent très différent de ce que les personnes extérieures imaginent.

Questions à poser aux apprenti-e-s (travail individuel puis discussion commune):

- Qu'est-ce qui, selon moi, fait la valeur de ma formation et du travail dans le commerce de détail?
- De quoi suis-je fier/fière dans mon travail et ma profession?
- Ai-je déjà été confronté-e dans ma formation et dans mon travail à des préjugés? Qui les a émis, dans quelle situation?
- Comment est-ce que je gère ces préjugés?
- Que pouvons-nous faire, en tant que professionnel-le-s du commerce de détail, pour lutter contre ces préjugés?

Conseils pour les apprenti-e-s: Comment réagir aux préjugés?

- Ignorer le préjugé, ne pas y prêter attention
- Trouver des arguments contraires et ne pas accepter le préjugé
- Ne pas s'énerver
- Faire une blague
- ...

5.2 UNE IDENTITÉ PROFESSIONNELLE MALGRÉ DES CONDITIONS DE TRAVAIL DIFFICILES

En début de formation, il est difficile pour les apprenti-e-s de s'habituer aux conditions de travail prévalant dans le commerce de détail. Et pourtant elles/ils arrivent à s'identifier à leur profession et à leur entreprise pour autant qu'elles/ils reçoivent du soutien et de la reconnaissance, et qu'on leur permette aussi d'assumer des responsabilités.

Le commerce de détail est connu pour ses conditions de travail assez difficiles, avec des périodes de stress, notamment aux heures de grande affluence, sans compter les longues heures de travail et la flexibilité demandée, les heures de travail en soirée et le week-end, mais aussi le contact permanent avec la clientèle. C'est surtout au début de l'apprentissage que les conditions de travail difficiles constituent un défi pour bon nombre d'apprenti-e-s, car c'est pour elles/eux une rupture radicale avec les conditions vécues jusque-là durant leur scolarité.

Les résultats de la recherche montrent que les apprenti-e-s ne souffrent pas tous et toutes autant des conditions de travail; tout dépend de la manière dont l'entreprise aménage ces conditions, ce qui favorise ou entrave également le développement de leur identité professionnelle. Si les formatrices et formateurs peuvent y prêter attention, les enseignant-e-s des écoles professionnelles peuvent aussi apporter leur soutien.

Quand le niveau de stress est trop élevé

Les apprenti-e-s se rendent vite compte que le travail dans le commerce de détail peut être éprouvant et stressant, parce que l'on reste debout toute la journée, qu'il faut faire beaucoup de choses en même temps dans un laps de temps aussi court que possible ou qu'il faut rapidement trouver des solutions dans des situations d'urgence. Elles/ils sont en principe

disposé-e-s à se familiariser avec la réalité de leur profession ainsi que celle du monde du travail, et à s'y adapter. Des moments de stress survenant de temps à autre n'ont donc pas nécessairement des effets négatifs sur leur identité professionnelle. Claudia, par exemple, travaille dans un magasin de chaussures et affirme ceci:

«Des fois, j'aime bien le stress, quand je dois un peu courir, vite chercher des chaussures, les apporter, et ensuite passer à la cliente suivante.»

(Claudia, magasin de chaussures)

Cependant, durant leur première année de formation déjà, les apprenti-e-s sont aussi fréquemment poussé-e-s dans leurs limites physiques et psychiques, ce qui peut avoir des effets négatifs sur leurs performances au travail et à l'école, mais aussi sur leur identification à la profession. Vanessa, qui est convaincue de sa bonne orientation professionnelle et qui a pu elle-même choisir sa place d'apprentissage dans un magasin de bricolage et de jardinage, exprime ainsi ce qui ne se passe pas bien pour elle:

«Au début, j'avais le sentiment, j'étais très motivée, je suis vraiment allée au travail avec le sourire. Et maintenant, en ce moment, avec le stress, le printemps avec les plantes, je n'avais vraiment pas pensé que ce serait aussi extrême. [...] avec autant de choses à faire à la fois, travailler sans arrêt, parfois je travaille vraiment [...] neuf heures et 45 minutes jusqu'à 10 heures. Cela ne devrait pas se faire. Mais personne ne contrôle, c'est accordé mais personne ne dirait: «oh merci d'être restée un peu plus longtemps hier». C'est toujours estimé un peu moins, je n'avais pas pensé cela au début.»

(Vanessa, magasin de bricolage et de jardinage)

Si Vanessa ne remet pas fondamentalement en question le choix de sa profession, il est clair pour elle qu'elle ne souhaite en aucun cas rester dans son magasin.

La reconnaissance et le soutien sont importants

L'exemple de Vanessa montre que ce qui lui fait défaut, c'est surtout de la reconnaissance pour le travail qu'elle accomplit et pour son engagement. Son chef ne tient pas vraiment compte d'elle dans l'aménagement du temps de travail; les heures supplémentaires occasionnelles sont considérées comme normales. Et sa formatrice a des exigences scolaires et pratiques élevées, sans se demander comment Vanessa se sent sur son lieu de travail et sans vraiment lui offrir de soutien. Des problèmes surviennent souvent au niveau de l'encadrement lorsque la personne qui est responsable des apprentis-e-s n'est pas assez présente, qu'elle ne prend pas assez en compte les besoins des apprentis-e-s ou qu'elle n'est pas clairement identifiable.

Les relations sociales avec les supérieur-e-s, les formatrices et formateurs, les collègues et le climat social dans l'entreprise constituent autant de facteurs qui ont, de manière générale, une influence déterminante sur le rapport que les apprentis-e-s établissent avec leur profession. Être intégrés, soutenus et reconnus est essentiel pour développer une identité professionnelle, et permet aussi aux apprentis-e-s de mieux supporter les conditions de travail difficiles ou de les voir comme secondaires. Stéphane travaille dans un magasin de sport et en donne la description suivante:

«Ce qui me plaît en tout cas, vraiment, c'est le team, donc les gens avec qui je travaille. Parce qu'il y a vraiment une excellente ambiance. C'est vraiment un team où on peut s'aider, s'entraider ou si on a des questions, au moins ils y répondent, ils nous aident. Mon gérant est vraiment super sympa. »

(Stéphane, magasin de sport)

La charge que représentent des heures de travail flexibles

Rares sont les apprentis-e-s qui ne se plaignent pas des longues journées de travail se prolongeant jusqu'en soirée ou du travail le samedi. Elles et ils

font leurs premières expériences professionnelles dans une branche où le temps de travail s'aligne sur les exigences accrues en matière de flexibilité dans l'organisation du travail. Ce qui est pénible pour certain-e-s, c'est surtout le constant changement des horaires de travail ou encore le fait que les plannings de travail soient connus tardivement et que les rendez-vous privés soient ignorés.

Cela peut avoir des effets négatifs sur l'identité professionnelle des apprentis-e-s lorsque l'équilibre entre travail et vie privée est rompu et qu'elles/ils ne trouvent presque plus de temps à consacrer à d'autres choses – la famille, les ami-e-s, le sport, les loisirs ou d'autres activités. L'équilibre entre vie professionnelle et vie privée est indispensable pour qu'il puisse y avoir développement de l'identité professionnelle et engagement professionnel. Il convient de souligner que, par peur de perdre leur place de formation, les apprentis-e-s n'osent souvent pas faire valoir leurs droits dans l'entreprise, ni s'adresser aux autorités de surveillance.

A noter que la planification du temps de travail se passe beaucoup mieux dans certains magasins que dans d'autres, et que certains sont plus disposés à répondre aux besoins des apprentis-e-s. Une apprentie a par exemple fait savoir qu'elle ne pouvait même pas imaginer quitter son entreprise un jour, tant les horaires de travail sont excellents et l'ambiance exceptionnelle.

L'autonomie et la responsabilité comme signes de reconnaissance

L'identification à la profession et à l'entreprise est surtout compromise lorsque les apprentis-e-s remarquent qu'elles/ils se trouvent davantage dans un rapport de travail plutôt que dans un rapport de formation avec l'entreprise. Quand elles/ils doivent très rapidement être rentables pour l'entreprise, un sentiment d'être exploité-e-s peut s'installer. Cela devient problématique pour le développement de l'identité lorsque les apprentis-

e-s sont surtout employé-e-s comme de la main d'œuvre peu coûteuse, pour accomplir des tâches peu valorisantes dont personne ne souhaite se charger.

A l'inverse, les laisser assumer des responsabilités et exécuter leurs tâches de manière autonome peut aussi avoir des effets sur leur identité professionnelle. De telles conditions leur permettent en effet de développer leurs compétences pratiques, tout en encourageant aussi leur confiance en soi et leur identification à la profession.

Il y a quelques enseignes qui essaient de soutenir cette démarche en faisant gérer une filiale de formation par des apprenti-e-s uniquement. Cela peut aussi se faire à une plus petite échelle, par exemple en confiant à des apprenti-e-s la promotion d'un produit. A l'école aussi, un plus grand degré d'autonomie et de responsabilité personnelle aura des effets positifs sur l'identification à la formation. Mais attention: donner trop d'autonomie et de responsabilité aux apprenti-e-s peut également s'avérer trop lourd pour elles/eux, surtout en début de formation. Ce qu'il faut dans ce cas, ce sont des tâches claires, avec plus de soutien et de suivi.

Le contact avec la clientèle – un indicateur de la reconnaissance professionnelle

Les jeunes qui effectuent un apprentissage dans le commerce de détail doivent apprendre à communiquer et à interagir de la bonne manière avec les client-e-s. Pour ce faire, les apprenti-e-s doivent savoir contrôler leurs propres sentiments. Il s'agit de rester agréable, même lorsque l'on n'a en réalité plus envie de l'être. Il faut également éviter de se laisser influencer par les sentiments exprimés par les client-e-s.

Les apprenti-e-s sont toujours fiers d'avoir acquis de telles compétences, et les feedbacks majoritairement positifs de la clientèle les confortent dans le choix de leur métier. Mais les expériences faites avec des client-e-s désagréables, qui leur manquent de respect et les traitent avec mépris, peuvent mettre à l'épreuve

l'identification à la profession. Dans ces situations, les effets dépendront notamment des stratégies appliquées par les apprenti-e-s pour se protéger psychiquement (cf. chapitre 5.3).

La capacité d'affronter des conflits permet de garder un équilibre identitaire

Les comptes rendus des apprenti-e-s montrent que la qualité des relations sociales avec les collègues, à tous les niveaux hiérarchiques de l'entreprise, compensent dans une certaine mesure les conditions de travail difficiles. C'est dans le cadre de ces relations qu'elles/ils reçoivent de la reconnaissance pour le travail accompli et qu'elles/ils peuvent être bien soutenus et encadrés. Et ce sont aussi ces relations qui déterminent si leurs besoins personnels sont pris en considération.

Mais comment les écoles professionnelles peuvent-elles soutenir les apprenti-e-s en matière de gestion de conflits survenant dans un environnement de formation? Préparer les apprenti-e-s aux conflits pouvant se présenter sur le lieu de travail – puisque, de manière générale, les conflits font partie de toutes les relations sociales – constitue une mission de formation générale incombant aux écoles et aux entreprises (plan de formation pour le commerce de détail).

Savoir faire face aux conflits n'est pas seulement important pour la vie professionnelle quotidienne; cela aide aussi, au niveau de l'identité professionnelle, à garder l'équilibre entre ses propres exigences et celles des personnes que l'on croise dans le monde professionnel. Les encadrés suivants présentent des instruments qui peuvent aider les apprenti-e-s à développer leur capacité d'affronter les conflits. Pour pouvoir les aborder de manière constructive et non destructive, il est indispensable, d'être au clair sur ses propres attentes et sur celles des autres (modèle de l'iceberg)⁴.

⁴ Source: Westdeutscher Handwerkskammertag (s.d.), p.21

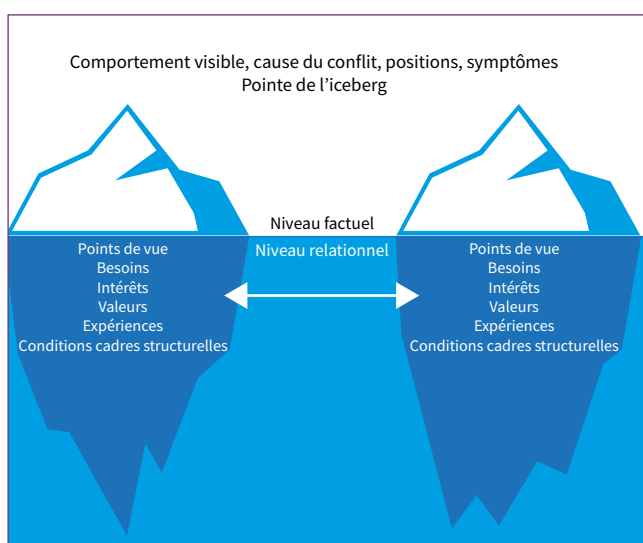
Développer la capacité d'affronter les conflits – comprendre et analyser des situations de conflit avec le modèle de l'iceberg

Consignes pour les apprenti-e-s:
Pensez à une situation de conflit dans votre quotidien de formation. Décrivez le conflit à l'aide du modèle de l'iceberg. Les icebergs représentent les personnes impliquées dans le conflit: certains

aspects du conflit sont visibles (niveau factuel), d'autres sont cachés (niveau relationnel, raison du conflit).

Les questions suivantes peuvent vous être utiles:

1. Qui est impliqué dans le conflit?
2. Entre quels niveaux le conflit se situe-t-il?
3. Quel est l'objet du conflit? De quoi s'agit-il?
4. Quel est le contexte dans lequel s'inscrit le conflit?



Modèle de l'iceberg⁵

Développer la capacité d'affronter les conflits – comprendre les résolutions de conflits constructives et destructives

Consignes pour les apprenti-e-s:
Pensez à une situation de conflit dans votre quotidien de formation. A quoi ressemblerait une évolution destructive du conflit? Et une solution constructive?

Qu'est-ce qu'une évolution destructive du conflit?

Le problème n'est pas résolu, son origine est perçue dans le caractère ou les intentions de l'autre personne. La manière de voir l'autre personne se

transforme en reproches (par ex. «Mon formateur/ma formatrice ne s'intéresse pas à moi.»). Les conflits dégénèrent facilement (par ex. injures), le contenu se brouille, la capacité de se parler et de s'écouter s'amenuise (danger de se retrouver dans une impasse).

Qu'est-ce qu'une solution constructive du conflit?

Toutes les personnes impliquées assument la responsabilité du problème et cherchent une solution commune, sans attaquer l'autre personne. On essaie de concilier les intérêts des différentes personnes concernées.

⁵ Source: Funk & Malarski (2003), p. 63 (graphique adapté et traduit)

5.3 STRATÉGIES PERMETTANT DE RÉPONDRE À DES CONDITIONS DE TRAVAIL DIFFICILES

Pour réussir à équilibrer leur identité professionnelle, les apprenti-e-s doivent trouver des stratégies leur permettant de gérer les conditions de travail difficiles. Sinon, il ne leur sera pas possible de développer une identité professionnelle à la hauteur des enjeux caractérisant leur profession.

Les enjeux qui peuvent se poser vu les conditions de travail dans le commerce de détail sont nombreux: il peut s'agir de difficultés en lien avec les heures de travail et à son organisation, mais aussi de contacts difficiles avec des client-e-s ou des supérieur-e-s. Les apprenti-e-s trouvent cela difficile lorsqu'ils et elles ne peuvent pas concilier pleinement – dans l'idée de trouver un équilibre identitaire – les exigences précitées et leurs intérêts, valeurs, besoins et dispositions préalables.

Pour faire face à ces défis, les apprenti-e-s ont généralement recours à trois types de stratégies. Leur choix dépendra de leur personnalité, de leur culture d'entreprise et des exigences posées par la situation concrète. Ces trois stratégies ont pour but de maintenir un rapport positif à la formation. Les enseignant-e-s et les formatrices et formateurs peuvent aussi soutenir les apprenti-e-s.

Améliorer la situation

Cette stratégie vise à changer la situation de formation vécue comme difficile. Mais pour faire valoir ses intérêts, valeurs ou besoins face aux exigences du monde du travail, il faut aux apprenti-e-s beaucoup de courage, de volonté et, la plupart du temps, du soutien de la part de tierces personnes. Ce soutien, les apprenti-e-s le cherchent et le reçoivent souvent de la part de personnes connues et de confiance (par ex. des collègues, des enseignant-e-s, leur famille).

Quand Aziz par exemple a presque dû arrêter son hobby le plus important, qui compte énormément pour lui, à cause des longues heures de travail, il a demandé à son chef de pouvoir avoir une soirée de libre dans la semaine pour pouvoir continuer à suivre son cours de sport. Son formateur l'a soutenu dans sa démarche. Cette stratégie n'est pas toujours appliquée de manière aussi consciente et intentionnelle que dans le cas d'Aziz, qui ne s'est pas laissé décourager par des refus, jusqu'à ce qu'il reçoive l'autorisation de suivre son cours.

Autre exemple: Marie souffrait de la pression exercée par sa cheffe et par son obsession pour les résultats de l'entreprise. A un moment donné, Marie a spontanément manifesté son malaise et a exprimé son envie d'arrêter sa formation. Cette marque d'opposition, non préparée, a donné lieu à une discussion ouverte, à laquelle les parents de Marie ont également pris part. Depuis, Marie se sent mieux dans sa situation de formation et s'entend aussi mieux avec sa cheffe.

Agir pour améliorer sa situation de formation ne signifie pas entrer obstinément en confrontation ou tout mettre en jeu. En fait, les apprenti-e-s ont souvent peur de perdre leur place d'apprentissage. Elles/ils ne souhaitent en aucun cas mettre en péril la relation avec leur employeur. C'est la raison pour laquelle elles/ils évitent de faire appel aux autorités de surveillance officielles, sauf quand les conflits deviennent impossibles à résoudre. Alors comment apporter du soutien aux apprenti-e-s vivant une situation de ce genre? Que faut-il pour que leur stratégie aboutisse, et qu'elle ne tourne pas en conflit insoluble?

Il faut d'une part une oreille attentive aux problèmes et aux besoins des apprenti-e-s dans l'entreprise et dans l'école professionnelle. D'autre part, il faut que les apprenti-e-s aient la capacité de faire valoir leurs besoins, ce qui implique de savoir communiquer leur identité professionnelle de manière appropriée.

L'élément complémentaire suivant comporte un jeu de rôle conçu pour favoriser le développement des compétences communicatives des apprenti-e-s et les encourager à faire valoir leur identité⁶. Toutefois, avant de procéder à ce jeu de rôle, il faut d'abord avoir une compréhension claire de la situation de conflit (avec sa propre manière de voir les choses et celle des autres – exercice avec le modèle de l'iceberg, cf. chapitre 5.2).

Lorsque cette stratégie réussit, elle a une influence positive sur le développement de l'identité professionnelle. Les apprenti-e-s ont le sentiment que leurs besoins comptent dans l'entreprise. De plus, elles/ils assument leur situation, font preuve d'initiative, cherchent des solutions communes et prennent ainsi confiance en leurs capacités, ce qui a systématiquement des répercussions positives sur leur propre image professionnelle.

⁶ Source: Westdeutscher Handwerkskammertag (s.d.) p. 28

Encourager les compétences communicatives et faire valoir son identité – proposition d'exercice

Consignes pour les apprenti-e-s:

Pensez à une situation de conflit dans votre quotidien de formation. Préparez à deux un jeu de rôle dans lequel un-e apprenti-e parle d'un problème à sa supérieure ou son supérieur, dans le but de trouver une solution commune.

Conseils pour les apprenti-e-s:

Aborder des problèmes survenant dans la formation avec des supérieur-e-s

1. Préparer la discussion (fixer un rendez-vous, être au clair sur son point de vue et ses questions, se remettre en question par une démarche autocritique, essayer d'adopter le point de vue des autres, s'imaginer les réactions des autres)
2. Entamer la discussion de manière cordiale (commencer par aborder des points positifs, adopter le bon ton et s'en tenir à des faits)
3. Aller à l'essentiel (aborder le problème en question, émettre des critiques concernant la situation concrète, faire des déclarations claires et précises, communiquer son propre point de vue, ne rien dire qui puisse offenser)
4. Ecouter les autres (demander le point de vue des autres personnes impliquées, ne pas réagir de manière émotive, poser des questions de clarification lorsque quelque chose est difficile à comprendre, se mettre à la place des autres)
5. Trouver une solution et se mettre d'accord (demander comment le problème peut être résolu, év. proposer une solution, se mettre d'accord sur la suite à donner, fixer un nouvel entretien pour parler de l'évolution de la situation)

Les autres apprenti-e-s évaluent le jeu de rôle à l'aide de ces conseils. Ce faisant, elles/ils observent autant le comportement verbal que le comportement non verbal.

Mettre de la distance

Mais les apprenti-e-s n'auront pas toujours la possibilité d'apporter des changements à une situation pénible. Elles/ils ne trouveront pas partout une oreille compatissante dans leur entreprise et à l'école professionnelle. Une autre stratégie consiste donc à gérer les contraintes dans la formation, à rester plutôt passif et à mettre de la distance, sur un plan personnel, par rapport à la situation. C'est là une tentative tout à fait constructive de se protéger et de ne pas se laisser trop atteindre par les contraintes. Nombreuses et nombreux sont les apprenti-e-s qui essaient par exemple de prendre de la distance par rapport aux expériences négatives faites avec les client-e-s, et de ne pas se laisser décourager.

«Déjà que moi des fois comme les clients, ils parlent, faut vraiment être, oui faut laisser passer en fait. Au début c'est très dur franchement moi j'ai un bon caractère, et les gens qui disent pas bonjour, qui disent pas merci ou comme ça, moi ça m'énerve, maintenant ça va ! J'ai réussi à passer au-dessus.»

(Myriam, rayon boucherie dans un supermarché)

Pour pouvoir prendre cette distance, les apprenti-e-s doivent développer leur tolérance à l'ambiguïté. Elles/ils doivent être capables de supporter les contradictions qui peuvent, selon la situation, se créer entre leurs propres attentes et celles des autres (par ex. des client-e-s, des supérieur-e-s). Il s'agit pour elles/eux de ne pas rejeter l'une ou l'autre position. Pour développer sa tolérance aux autres positions et aux contradictions, il faut notamment être capable d'autocritique et savoir faire preuve d'empathie envers les autres parties du conflit. L'exercice suivant se réfère à une situation de formation concrète et tente justement de favoriser le développement de ces deux compétences⁷. Toutefois, avant de faire cet exercice, il faut d'abord être au clair sur son propre point de vue (exercice avec le modèle de l'iceberg, cf. chapitre 5.2).

Favoriser le développement de l'autocritique et de l'empathie – proposition d'exercice

Consignes pour les apprenti-e-s:

Pensez à une situation de conflit qui se présente dans votre quotidien de formation et dans laquelle vous êtes entré en conflit avec une autre personne. A quoi ressemblerait une approche faite d'autocritique et de compréhension pour l'autre personne?

Questions pour l'autocritique:

- Quel a en fait été mon comportement?
- Qu'ai-je dit?
- Me suis-je peut-être montré trop sensible?
- Ai-je peut-être réagi avec irritation?
- Qu'ai-je compris? Ai-je tout bien compris?
- Comment me suis-je senti?

Compréhension pour l'autre partie au conflit:

- Comment l'autre personne a-t-elle vécu la situation en question?
- Avait-elle/il beaucoup à faire à ce moment-là?
- Quels sont ses intérêts?
- Qu'est-ce qui est important pour cette personne dans la situation?
- Comment a-t-elle/il contribué à ce que le problème survienne?
- Qu'a-t-elle ou il compris?

Il arrive que les apprenti-e-s restent passifs devant les contradictions qui se créent entre leurs propres attentes et celles du monde du travail, tout en continuant à souffrir de la situation. Elles/ils se résignent car il leur semble impossible de changer la situation ou de s'en accommoder. Or la résignation n'offre pas de conditions propices au développement de l'identité professionnelle. Les apprenti-e-s font preuve d'un

⁷ Source: Westdeutscher Handwerkskammertag (s.d.) p. 47

engagement limité. Il est donc important, pour offrir une bonne situation de formation, que quelqu'un soit à l'écoute des besoins des apprenti-e-s.

«Il y a des fois j'ai vraiment envie de leur dire 'ciao', mais je joue le jeu, tous les matins, je me dis mais tu vas bientôt finir, il faut que tu tiennes, sinon tu ne vas jamais arriver où tu veux.»

(Philippe, supermarché)

Accepter comme des défis

Une autre stratégie consiste à donner un sens positif à la situation difficile et à la voir comme un défi ainsi qu'une possibilité d'évoluer. Plusieurs apprenti-e-s ont expliqué qu'elles/ils doivent souvent s'autogérer, reçoivent peu de soutien et d'encadrement ou doivent déjà assumer beaucoup de responsabilités. Certain-e-s peuvent se sentir dépassé-e-s en se sentant complètement livré-e-s à elles/eux-mêmes. Pour d'autres, il sera motivant de devoir faire face à de nouvelles responsabilités et pouvoir ainsi développer une image positive de soi. Les apprenti-e-s essaient de se montrer à la hauteur de la situation exigeante à laquelle elles/ils sont confronté-e-s, d'apprendre de nouvelles choses, de se développer et de trouver des solutions aux problèmes qui se posent. Certain-e-s cherchent aussi activement du soutien. En d'autres termes: elles/ils essaient de s'affirmer dans la situation. C'est ce type d'attitude que l'on reconnaît par exemple dans les propos d'Amandine, qui dit ceci de son métier:

«C'est vraiment être capable d'avoir des responsabilités, donc aimer être un peu ton propre chef, parce que ça arrive des journées, c'est moi qui dois décider qu'est-ce que je veux faire parce qu'il y a personne pour me dire ce qu'il faut que je fasse. Donc des fois il faut vraiment être autonome, surtout ça, pis vraiment bah aimer, être motivée, souriante et aimable, c'est les 3 premières qualités. Quand on a ça je pense qu'on peut réussir dans la vente.»

(Amandine, supermarché)

Lorsque des apprenti-e-s réussissent à s'affirmer dans une situation difficile, elles/ils en tireront beaucoup de confiance dans leurs capacités. En étant fiers de leur développement personnel et de leur réussite dans la profession, cela aura des répercussions positives sur leur identité personnelle. L'esprit d'initiative dont elles/ils font preuve aura également pour effet de renforcer positivement le lien avec leur activité. Toutefois, il importe que leur développement personnel ne passe pas inaperçu aux yeux de leurs collègues, supérieur-e-s ou client-e-s. Les apprenti-e-s ont besoin d'être valorisé-e-s et reconnu-e-s pour leurs compétences et pour leur engagement. Ce n'est qu'ainsi que l'identité professionnelle pourra se développer.

Les stratégies développées par les apprenti-e-s pour faire face aux défis professionnels doivent toutes être soutenues par les écoles professionnelles et les entreprises de formation. Il est essentiel, si l'on veut pouvoir soutenir les apprenti-e-s dans le développement de leur identité professionnelle, de percevoir, de comprendre et d'encourager les différentes stratégies appliquées par les apprenti-e-s.

6 FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE: LE RÔLE DE LA CRÉATIVITÉ⁸

Les futur-e-s gestionnaires du commerce de détail font preuve de créativité lorsqu'elles/ils peuvent apprendre leur profession de manière personnelle. Et cela a aussi pour effet de renforcer leur identité professionnelle. Il vaut la peine d'encourager la créativité dans la formation.

La créativité dans le travail est souvent associée aux produits innovants ou aux méthodes de travail novatrices, qui aident une entreprise à accroître sa notoriété et à faire preuve de plus de compétitivité. Ce faisant, on oublie que la créativité joue aussi une fonction personnelle importante: les apprenti-e-s interprètent à leur manière les diverses expériences qu'elles/ils engrangent dans le cadre de la formation, afin de trouver un sens personnel à leur profession. Non seulement cette interprétation participe à leur identité professionnelle, mais les apprenti-e-s posent aussi les bases nécessaires à leur créativité professionnelle. Ainsi, la réflexion sur les rôles professionnels et les pratiques de travail est un élément important qui est porteur de sens. De même, réfléchir aux relations établies avec les collègues de travail, les supérieur-e-s ou les client-e-s contribue également à donner du sens. Et enfin, le fait de réfléchir aux aspects esthétiques de la profession peut stimuler la créativité.

«On peut vraiment s'amuser à jouer avec des jeux de couleurs»

Amandine suit une formation de gestionnaire du commerce de détail dans un supermarché. Dans son métier, elle apprécie de pouvoir bien arranger les produits pour les client-e-s et de les présenter de manière attrayante. Ce qu'elle préfère, c'est travailler là où elle peut faire bénéficier la clientèle de sa connaissance des produits et où elle est libre d'arranger les marchandises comme elle le veut. Ainsi,

son identité professionnelle trouve son fondement dans son travail quotidien:

«Comme les fruits et légumes aussi, c'est vraiment un rayon qui m'a appris ce métier. Parce que là justement c'est des produits vivants, donc c'est coloré, donc on peut vraiment s'amuser à jouer avec des jeux de couleurs, d'emplacement avec la masse. On peut vraiment faire des choses jolies.»

Amandine apprend son métier de manière personnelle: elle «joue» avec les marchandises, tout en faisant preuve d'initiative. Elle raconte qu'une fois, elle a elle-même organisé une dégustation pour un produit peu connu. Elle l'a placé à un meilleur endroit et est restée à côté, afin de l'expliquer aux client-e-s et de leur proposer. Son initiative a été un succès – ce que les chiffres de vente ont démontré.

Et jusqu'à récemment, elle a aussi été soutenue dans cette manière de faire sur son lieu de formation. Son nouveau chef lui accorde toutefois moins d'autonomie et de liberté. Mais Amandine est habituée à être sous-estimée par ses enseignant-e-s et ses supérieur-e-s. Elle reste néanmoins motivée et entend prouver, par son engagement, qu'elle est une professionnelle responsable et habile.

Enfin, sa créativité se manifeste aussi dans sa manière positive de penser. Au début de sa formation, elle a souvent été envoyée d'un service à l'autre – comme «bouche-trous» – selon les besoins du moment. Amandine y voit du positif pour sa formation: elle estime que cela l'a rendue polyvalente et qu'elle est certainement celle qui connaît le mieux son supermarché.

⁸ Ce chapitre se base sur l'article: Duemmler, K., Felder, A. & Caprani, I. (2017). Autonomie fördert Kreativität fördert Identifikation (Autonomie, créativité, identification: un cercle vertueux), Skilled Magazine IFFP, n°1, 18-19.

Sa passion pour les aspects esthétiques du métier et la réflexion active sur son rôle professionnel l'ont aidée à donner du sens à son parcours durant son apprentissage: elle se voit elle-même comme une gestionnaire du commerce de détail sous-estimée, mais pas moins talentueuse pour autant.

Le processus d'apprentissage: base pour le développement de la créativité

Les connaissances spécialisées, les règles comportementales plus ou moins implicites et les compétences professionnelles ne sont pas simplement intériorisées de manière passive durant l'apprentissage. Bien au contraire, apprendre est un processus qui se vit activement: les apprenti-e-s s'approprient de manière personnelle les situations, les événements, les activités et les connaissances, et leur confèrent de nouvelles significations. Les résultats directs et l'utilité sont alors secondaires pour un temps. Ce qui importe, c'est que les apprenti-e-s soient prêts à faire de nouvelles expériences, qu'elles et ils sachent observer activement et faire preuve d'imagination, essaient de penser différemment et aient le désir de se laisser surprendre.

A cet égard, les débutant-e-s dans la profession sont aussi créatifs quand elles/ils découvrent leur profession à leur manière, s'interrogent sur les acquis et sont en mesure de concevoir des choses nouvelles. Comme le montre l'exemple précité, cela ne dépend pas uniquement de la personne, mais aussi du contexte de formation concret qui peut être favorable ou au contraire défavorable à la créativité.

«Mais dites-moi vraiment comment vous faites»

Sandra, qui suit une formation dans un magasin spécialisé de motos, a eu l'occasion d'explorer ses propres voies et de définir activement son contexte de formation. C'était la première apprentie du magasin. Les conditions générales au sein de l'entreprise n'étaient donc pas suffisamment définies au début. Sandra a décidé de s'informer des règles et des lois à

suivre, et d'en parler avec sa cheffe, de façon à avoir une vision plus claire de ses conditions d'engagement et de formation.

Son domaine d'activité concret n'avait pas non plus été clairement défini. Elle s'est ainsi, de sa propre initiative, lancée dans des domaines d'activités de plus en plus importants. Au début, sa cheffe s'occupait par exemple toute seule de la vente des motos, qui est un domaine plus difficile que la vente des accessoires. Mais Sandra a trouvé le moyen de s'investir aussi dans les domaines moins accessibles: par sa créativité, elle a réussi à améliorer ses conditions de formation et ainsi à optimiser aussi ses méthodes d'apprentissage. Elle a pris l'initiative vis-à-vis de sa cheffe et a développé ses propres méthodes de travail.

«Une fois je lui ai dit: «Mais dites-moi vraiment comment vous faites». [...] et puis j'ai écrit toute la marche à suivre, tout ce qu'il ne faut pas oublier. [...] elle a vu que je savais pis maintenant c'est toujours moi qui fais. Enfin, avec le temps, je fais plein de fiches de mémoire, comme ça au moins même si tout d'un coup j'ai un gros blanc j'ai tout le temps tout avec moi.»

L'autonomie stimule la créativité

Comme le montrent ces deux exemples, il est important d'accorder un certain degré d'autonomie aux apprenti-e-s, pour qu'elles/ils puissent développer une énergie novatrice et agir avec créativité. Devoir par exemple travailler sans arrêt dans la précipitation ne permet pas de trouver de nouvelles manières de faire et de les essayer. Les contextes de travail qui n'offrent pas un climat favorable pour les idées créatives sont également ceux où les idées nouvelles sont systématiquement critiquées voire constamment bloquées. Ce qu'il faut, c'est de l'ouverture, du courage et la volonté de concevoir des choses nouvelles – même si cela comporte un certain risque. Voilà les conditions nécessaires à l'émergence de la créativité et, en même temps, au développement de l'identité professionnelle.

Reconnaître et encourager les activités créatives

Questions à poser aux apprenti-e-s (travail individuel puis discussion commune):

- Quels sont les domaines d'activités et champs d'action qui suscitent ma curiosité (même ceux qui paraissent difficiles)? Et quels sont ceux dans lesquels j'aime bien travailler?
- Dans quels domaines de travail est-ce que j'arrive à agir de manière autonome?
- Y a-t-il des actions ou des situations de travail dont je suis fier/fière, parce que j'ai réussi à faire quelque chose de spécial?
- Quelle a été la réaction des autres (collègues, supérieur-e-s, client-e-s)?
- Aurais-je l'envie et la possibilité d'étendre ces champs d'action au sein de l'entreprise?

On peut alors parler d'initiatives concrètes qui peuvent être mises en œuvre dans l'entreprise.

7 CONCLUSIONS POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE

La transition entre la scolarité et le monde du travail est une période décisive et souvent critique pour les jeunes adultes. Leurs aspirations professionnelles, leurs dispositions préalables et leurs attentes se confrontent aux conditions et exigences réelles prévalant dans l'école professionnelle et l'entreprise de formation. Que les apprenti-e-s réussissent à trouver un équilibre ne dépend pas seulement de leurs qualités et capacités personnelles, mais aussi des conditions de formation dans lesquelles elles et ils se trouvent. Alors quelles sont les conditions qui, dans l'entreprise formatrice et l'école professionnelle, sont susceptibles d'encourager le développement d'une image de soi positive sur le plan professionnel?

Permettre et développer l'esprit d'initiative et l'autonomie

Il s'agit tout d'abord de proposer des contextes qui permettent aux apprenti-e-s de développer l'initiative personnelle. L'image professionnelle de soi se développe au fur et à mesure que les apprenti-e-s apprennent leur métier de façon active, à leur manière, et qu'elles/ils ont la possibilité d'exprimer leur créativité. Il importe de leur accorder un certain degré de liberté et d'autonomie, pour qu'elles/ils puissent trouver un sens personnel à leur formation et à leur profession. Ce sont les entreprises de formation et les écoles professionnelles qui définissent ces conditions générales. Il s'agit aussi de discuter avec les apprenti-e-s des différentes activités et de réfléchir aux questions suivantes: comment l'initiative personnelle est-elle possible et comment peut-elle être développée (cf. chapitre 6)?

Permettre des contacts et encourager le développement des compétences sociales

De plus, il faut proposer des contextes dans lesquels les apprenti-e-s peuvent échanger avec d'autres personnes et assumer des rôles sociaux et professionnels variés. Les apprenti-e-s doivent pouvoir

engranger de l'expérience dans ces différents rôles qui leur permettront de se rendre compte de leurs propres attentes et de celles des autres (par ex. collègues de travail, apprenti-e-s, enseignant-e-s et formatrices et formateurs). Cela leur permettra non seulement d'anticiper mais aussi de tolérer les réactions et les positions des autres. Elles et ils découvrent comment se présenter de manière appropriée dans différents contextes. Le développement de compétences sociales et personnelles de ce type (par ex. distance au rôle, empathie, tolérance à l'ambiguïté, communication de son identité) favorise celui de l'identité professionnelle (cf. chapitre 2). Par ailleurs, la capacité de communiquer et de gérer les conflits peut aussi être stimulée par la réflexion sur des situations de formation concrètes survenant dans l'entreprise ou à l'école (cf. chapitres 5.2 et 5.3).

Intégration et reconnaissance sociale au sein de groupes de travail

Une identité professionnelle ne se développe qu'au contact d'autres professionnel-le-s. Les apprenti-e-s doivent donc devenir des membres actifs de groupes de travail, tant dans l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle. En se familiarisant avec les exigences de la profession, elles et ils pourront aussi découvrir comment les autres perçoivent leur image professionnelle. De plus, en prenant des responsabilités dans certaines parties d'une œuvre collective réalisée par le groupe de travail, cela aura des conséquences positives sur l'identité professionnelle. La clé pour parvenir à ce résultat est que les apprenti-e-s obtiennent une reconnaissance sociale en tant que futur-e-s professionnel-le-s, même si des erreurs peuvent encore arriver.

Proposer des réflexions

L'image professionnelle propre aux apprenti-e-s se développe lorsqu'une réflexion est menée sur les expériences faites dans le monde du travail. Il convient d'accorder, à l'école professionnelle comme dans l'entreprise de formation, un espace adéquat pour

ces réflexions, qui englobent des expériences tant positives que négatives, telles que le développement personnel et professionnel, mais aussi les sources de difficultés qui sont perçues. La réflexion sur les stratégies joue un rôle central dans cette démarche. Elle donne en effet aux apprenti-e-s des pistes sur la manière dont elles et ils peuvent faire face aux enjeux de leur métier ou sur les possibilités de trouver du soutien (cf. chapitre 5). Par une réflexion commune, les enseignant-e-s, formatrices et formateurs peuvent aussi jouer pleinement leur rôle de socialisatrice et socialisateur professionnel-le.



8 RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Cohen-Scali, Valerie (2001). Socialisation professionnelle et transformations identitaires chez les jeunes. *Psychologie du travail et des organisations*, 7, 257-276.

Dubar, Claude (1998). *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*, Paris: Armand Colin.

Funk, Tobias; Malarski, Roswitha (2003). *Mediation im Ausbildungsalltag: konstruktiv streiten lernen*. Heidelberg: Hiba-Verlag.

Krappmann, Lothar (1969). *Soziologische Dimensionen der Identität. Strukturelle Bedingungen für die Teilnahme an Interaktionsprozessen*. Stuttgart: Klett-Cotta.

Landesarbeitsamt Nord (éd.) (2000). *Spielplan Ausbildung, 17 interaktive Module zur Vorbereitung auf die Berufsausbildung*. Kiel.

Thole, Christiane (2015). Individualisierte Professionalisierung als berufliche Identitätsarbeit und Überlebensstrategie in der modernen Arbeitswelt – theoretische Überlegungen zur Eignung des Identitätskonzepts als subjektorientierte Leitkategorie für die duale Berufsausbildung. *bwp@ Berufs- und Wirtschaftspädagogik – online*, 29, 1-25.
www.bwpat.de/ausgabe29/thole_bwpat29.pdf

Westdeutscher Handwerkskammertag (éd.) (s.d). *Konfliktfähigkeit fördern – Ausbildungsabbrüche vermeiden: Anregungen für Lehrerinnen und Lehrer an Berufskollegs*.
www.handfest-online.de/fileadmin/user_upload/downloads/Ziellauf_Ausbildungsabbruch.pdf

9 PUBLICATIONS DU PROJET DE RECHERCHE

Felder, A., Duemmler, K., & Caprani, I. (2017). La créativité productrice de sens. Apprenti-e-s en alternance dans le domaine de la vente ». In : Amado G., Bouilloud J.P., Lhuillier D., Ulmann A.L. (s/dir.) La créativité au travail, érès, Paris.

Duemmler, K., Felder, A., & Caprani, I. (2017). Autonomie fördert Kreativität fördert Identifikation (Autonomie, créativité, identification: un cercle vertueux), Skilled Magazine IFFP, n°1, 18-19.

Duemmler, K., & Caprani, I. (2017). Identity strategies in light of a low-status occupation: The case of retail apprentices. *Journal of Education and Work*, 30 (4), 339-352.
www.tandfonline.com/eprint/7AGtZKrtUfKQyggGMm5d/full

Caprani, I., Duemmler, K., & Felder, A. (2016). Quand les apprenti-e-s font preuve de stratégies à l'égard de conditions de travail difficiles. *Educateur*, 6, 32-34.

Duemmler, K., Felder, A., & Caprani, I. (2016). Flexibility and autonomy demands: Retail apprentices' sense-making and professional identities. Paper presented as part of the VETNET programme for the European Conference on Educational Research (ECER) 2016 in Dublin.

www.ecer-vetnet-2016.wifo-gate.org/

Caprani I., Duemmler K., & Felder, A. (2015). Conditions de travail et identification professionnelle : le cas des apprentis formés en alternance dans le commerce de détail en Suisse. Actes du colloque XXIIes journées d'étude sur les données longitudinales dans l'analyse du marché du travail, *Relief*, 50, 73-84.

http://jdl2015.univ-lille1.fr/wp-content/uploads/R50_JDL22_031_Caprani_Duemmler_Felder.pdf

Duemmler, K., Caprani, I., & Felder, A. (2015). Ich bin nicht einfach Regalfüller. *Panorama*, 29(6), 18-19.

Dossier : Outils pédagogiques pour promouvoir l'identité professionnelle durant la formation professionnelle
http://www.iffp.swiss/outils_pedagogiques_IP
lien projet : <http://www.iffp.swiss/project/identification-professionnelle>



Institut fédéral des hautes études en
formation professionnelle IFFP
Avenue de Longemalle 1
CH-1020 Renens

+41 58 458 22 00
info@iffp.swiss
www.iffp.swiss