

## Des apprentis en souffrance

**PUBLICATION** • *Bien trop d'apprentis décrochent en cours de route. Ont-ils été mal informés, mal accueillis, voire maltraités? Leurs mots et leurs maux ont été recueillis.*

GÉRARD TINGUELY

«Des fois, le maître d'apprentissage me gueule dessus comme une merde, comme un chien. Tous les jours, c'est: vas-y, casse-toi d'la, qu'est-ce qu'on s'en fout de toi! Ouais, j'avais envie de travailler mais je crois que ma flamme... elle est éteinte.» «En fait, l'architecte n'a pas tellement respecté sa part du contrat. Normalement, ils sont censés nous apprendre le métier. J'ai fait peut-être 3-4 dessins pendant l'année. Sinon, c'était corriger les soumissions ou bien faire le ménage.»

Ces témoignages de deux apprentis ont été recueillis par Nadia Lamamra, chercheuse en sciences sociales, et Jonas Masdonati, psychologue. Après une longue recherche, ils viennent de publier un livre<sup>1</sup> sur les arrêts prématurés de formation professionnelle vus par les apprentis eux-mêmes. Quarante-six d'entre eux, lors d'interviews approfondies, ont expliqué comment ils avaient mal vécu cette expérience.

### Des expériences pénibles

Les auteurs avouent avoir eu du mal à garder la distance critique attendue du chercheur, tant certains récits laissaient transparaître une souffrance. Celle-ci, et c'est un résultat important de l'étude, peut être mentale, voire éthique quand l'apprenti voit que son employeur vend un service ou un produit médiocre aux clients.

Les nouvelles technologies ont atténué la pénibilité physique du travail mais la souffrance a bien d'autres formes. Les nouvelles normes et contraintes de production augmentent le stress, le risque d'accidents mais aussi l'épuisement professionnel. Et les pratiques de management, comme l'évaluation individualisée, accrois-

sent aussi les dérapages, comme le harcèlement moral.

Tous ces éléments réunis font que les solidarités et les stratégies collectives de défense ont été affaiblies. Les gens sont isolés, ont peur et en bavent dans leur coin. Les apprentis n'ont pas été préparés à cette dure réalité du marché du travail, qui conjugue de l'insécurité, une précarité accrue des statuts et surtout une forte demande de flexibilité.

### Un accueil de qualité

Selon les apprentis, l'arrêt de la formation, caractérisée par une double rupture (contrat scolaire et contrat de travail) est souvent lié aux difficultés rencontrées au travail. Les «décocheurs» jugent plus sévèrement leurs formateurs en entreprise que ceux des écoles professionnelles. Les auteurs suggèrent donc que les premiers soient plus sensibilisés à l'importance de leur rôle. Soit celui d'une personne de référence, d'un modèle et même de figure parentale.

Savent-ils toujours bien questionner certains comportements des apprentis: apparente timidité, manque de motivation, repli sur soi? La formation de base ou continue pourrait ainsi plus mettre l'accent sur la qualité de l'accueil de l'apprenti dans l'entreprise, ce qui ne peut qu'avoir un impact positif sur son identité sociale et professionnelle. Chercher à améliorer la compréhension et le respect entre les jeunes et les adultes ne serait pas inutile non plus.

Quant aux services d'orientation scolaire, ils pourraient davantage sensibiliser les élèves en fin de scolarité aux spécificités des relations professionnelles avec des plus âgés, les informer des différents changements liés à l'en-

trée dans le monde du travail. Les stages en entreprise devraient aussi être plus longs, pour permettre aux jeunes de se faire une idée exhaustive du métier envisagé. I

<sup>1</sup> «Arrêter une formation professionnelle», 312 pages Antipodes coll. Exitences et Société 39 francs Demain 9 juin, à 18 h à Lausanne, av. de Provence 82 (IFFP) les auteurs présentent leur ouvrage



Il faut améliorer la compréhension et le respect entre jeunes et adultes. KEYSTONE

## UN GROS RISQUE

L'arrêt d'apprentissage, qui intervient surtout en première année, est un phénomène persistant depuis vingt ans. Selon les professions et régions, ces arrêts touchent 10 à 40% des contrats. Ils peuvent impliquer la fin définitive de toute formation post-obligatoire. Dans un contexte économique tendu et un monde du travail où le niveau de formation croît sans cesse, c'est à coup sûr prendre un gros risque d'exclusion. Les autorités tentent de trouver des mesures. Pas facile. GTI

ERGONOMIE

## C'est l'utilisateur final qui passe en premier

Ingénieurs, concepteurs, managers, spécialistes de la sécurité et de la santé au travail, membres de SwissCHI, Software Informatics, SwissERGO, et toute personne intéressée, cette rencontre est pour vous. Le 12 novembre, à Fribourg, se tiendra la Journée suisse d'ergonomie 2009<sup>1</sup>. Son thème central sera la «Conception centrée l'utilisateur final».

Pour une entreprise ou une administration publique, la volonté de devenir performante, tout en offrant plus de sécurité à son personnel, rencontre parfois des obstacles insoupçonnés. Comme sciences de l'ingénieur ne marchent pas de concert avec celles de l'humain, il faut que des appareils et autres dispositifs de travail soient conçus sans que l'on se soucie de leurs utilisateurs. Pensons déjà aux tribulateurs des TPF! Par la suite, il faut beaucoup de temps et d'argent pour corriger les fonctionnalités inadaptées ou inadéquates. En ce qui concerne les logiciels, c'est un luxe que plus de personnes ne doit se payer.

C'est d'autant plus vrai que ces dépenses inutiles et ces pertes d'énergie peuvent être évitées en développant des produits et services qui répondent tout de suite aux attentes attendues. Ce qui passe par l'adoption d'une démarche de conception centrée sur l'utilisateur final, lui garantissant une réalisation des tâches efficaces sans efforts inutiles. L'ergonomie et l'onomie des logiciels proposent de nombreux instruments et méthodes pour améliorer cette qualité d'usage. Elles s'appuient sur l'analyse des besoins et de l'activité des utilisateurs, sur les connaissances de recherche cognitive et psychologique.

John Fenix, l'un des organisateurs de la Journée de Fribourg, et qui travaille pour les CFE, résume: «Nous voulons convaincre ceux qui ne le sont pas encore. Tentons de tenir les divergences parfois fondamentalistes qui existent entre les quatre missions de la santé au travail (médecin, charité, sécurité, ingénieur, ergonomie). L'ergonomie, pas encore très reconnue, pose de nombreuses questions qui dérangent. Elle veut grignoter de suite l'opérateur final, ce qui permet de gagner de l'argent!» GTI

> Contacts: john.fenix@bluewin.ch/079 751 50 2; felix@easy-to-use.ch/079 276 54 81