

3.3. Intégration de la personne en formation dans l'entreprise

La qualité de l'accueil de la personne en formation qui débute dans une entreprise ou dans un nouveau département revêt une importance décisive pour les deux parties. Dès son arrivée, l'apprenti-e doit se sentir intégré-e. Les attentes, les espoirs qu'il/elle place dans sa nouvelle activité, dans ses supérieurs et dans l'équipe ne doivent pas être déçus. Tout est nouveau pour la personne en formation: visages, noms, locaux, organisation, prescriptions, habitudes, poste de travail, méthodes de travail, ambiance au sein de l'entreprise... Il faut en tenir compte lors de l'accueil. L'apprenti-e arrive avec la ferme intention de donner le meilleur de lui-même ou d'elle-même.

Le premier contact entre l'apprenti-e et le/la formateur/trice revêt une grande importance et exerce une influence sur le déroulement du premier jour de formation. Les deux acteurs jouent un rôle majeur; ils doivent pouvoir se déclarer satisfaits au terme de cette première journée. Sauf exception, l'apprenti-e se trouve pour la première fois dans le monde du travail. Cette journée marque une nouvelle étape de sa vie. Son impression de départ est décisive. Il faut donc accorder une grande importance aux premiers contacts lors de son arrivée. Le lieu et le climat dans lesquels la rencontre se déroule ne sont pas non plus anodins. La personne en formation doit être présentée à son parrain ou à sa marraine, au formateur ou à la formatrice. Elle doit avoir le sentiment qu'elle est bien accueillie dans l'entreprise et que chacun-e se réjouit de son arrivée.

Les exigences de la profession dictent les mesures de sécurité au travail et la protection de la santé. Pendant la phase d'introduction, le formateur ou la formatrice renseigne l'apprenti-e sur les éventuelles dispositions ou les règlements en la matière.

Si la profession apprise comporte des travaux dangereux, les apprenti-e-s peuvent les accomplir dès l'âge de 15 ans, à condition que l'entreprise formatrice mette en œuvre les mesures d'accompagnement définies par l'OrTra concernant l'exécution de travaux dangereux par les jeunes pendant la formation professionnelle initiale. Les mesures d'accompagnement se trouvent dans l'annexe 2 au plan de formation. L'entreprise formatrice s'engage par écrit à respecter ces mesures (formulaires «Déclaration» de la CSFP. <http://www.csfp.ch> - Recommandations & directives / Recommandations des commissions / Travaux dangereux).

L'apprenti-e vit aussi un premier jour à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises. La personne en formation se sentira d'autant plus à l'aise qu'elle aura reçu à temps les informations nécessaires.

Une bonne préparation s'impose pour que le premier jour de travail soit couronné de succès. L'entreprise aménage la place de travail, met un équipement moderne à disposition (ordinateur, machines, instruments, outils, etc.) et établit un programme de formation.

(voir check-lists «Préparation avant le premier jour de travail» et «Premier jour – première semaine de travail»)

Pour bien commencer le premier jour dans l'entreprise, il convient de veiller aux aspects suivants:

- Attendre et accueillir la personne en formation (formatrice ou formateur responsable)
- Créer la confiance et le contact (temps pour le premier échange)
- Donner son identité professionnelle à la personne en formation (lui fournir les vêtements professionnels et le badge que portent tous les autres collaborateurs)
- Présenter l'environnement personnel (par exemple poste de travail et armoire-vestiaire)
- Préciser les horaires (temps de travail, pauses, repas de midi, ...)

PARTIE A LA FORMATION EN ENTREPRISE DE A - Z

- Faire découvrir l'environnement professionnel (présenter les collaborateurs/trices)
- Donner à l'apprenti-e l'occasion d'obtenir de premiers succès (l'introduire à des travaux simples)
- Tenir compte des situations stressantes (ne pas trop exiger)
- Réagir de manière réfléchie (féliciter, attirer l'attention, rassurer, ...)
- Jalonner la formation (informations sur le programme de formation/le programme de formation pour les entreprises formatrices, l'école professionnelle, les cours interentreprises, ...)
- Ne pas donner trop d'informations en même temps
- Répondre aux questions de la personne en formation

Exemple de programme pour le premier jour de formation

08.00	Accueil/salutations Déplacement au vestiaire, changement d'habits Présentation aux collaborateurs/trices du département Présentation de l'équipement de la place de travail
08.20	Salutations du responsable des ressources humaines
08.30	Introduction à un travail simple
09.00	Pause
09.15	Exécution indépendante d'un travail prescrit
11.00	Informations sur l'enregistrement des temps de travail, des absences pour cause de maladie, sur l'école professionnelle, les règles en vigueur lorsque les cours n'ont pas lieu, les prescriptions concernant le journal de travail Regard rétrospectif sur la matinée
12.00	Pause de midi
13.15	Familiarisation avec les outils et instruments de travail
13.45	Exécution indépendante d'un travail prescrit
15.15	Pause
15.30	Présentation au directeur/à la directrice
15.45	Tour de présentation dans un autre département
16.15	Ordre et propreté à la place de travail
16.30	Instructions pour le nettoyage des outils, des instruments et de la place de travail
16.45	Rétrospective, entretien d'évaluation et remise du dossier de formation
17.15	Fin de la première journée

Les premiers jours de la formation en entreprise permettent de poser des jalons.

Prenez le temps d'une bonne introduction:

- Expliquez à la personne en formation qu'elle doit se familiariser avec le quotidien de l'entreprise et que les premiers jours peuvent se révéler astreignants. Signalez-lui qu'elle doit prendre le temps de cette adaptation et qu'elle peut compter sur votre compréhension.
- Attirez l'attention de la personne en formation sur les usages dans l'entreprise. Abordez tous les thèmes importants afin qu'elle se sente très tôt à l'aise dans l'entreprise (voir check-list «Premier jour – première semaine de travail»).
- Evoquez aussi les problèmes et les difficultés que la personne en formation pourrait rencontrer et signalez-lui qu'elle peut en tout temps s'adresser à vous.

- Indiquez-lui ce qui l'attend durant les premières semaines et les premiers mois de la formation (école professionnelle et cours interentreprises compris).
- Prenez le temps de passer en revue et de commenter le programme de la première semaine. Instruisez très tôt la personne en formation, de manière ciblée, détaillée et dosée.
- Demandez à la personne en formation de fournir une prestation. Cela lui donnera un sentiment de fierté. Une bonne introduction au travail est bien entendu indispensable. Consacrez assez de temps à la préparation.
- Félicitez la personne en formation et citez les aspects qui vous ont paru positifs.
- Souvenez-vous que la manière de transmettre les informations est décisive. N'oubliez pas que la personne en formation est nouvelle et qu'elle va être submergée d'informations durant les premiers jours.
- Prenez le temps – après le premier jour et à la fin de la première semaine – de demander à la personne en formation de vous communiquer ses impressions et ses expériences.
- Entretenez régulièrement le contact avec elle. Elle doit sentir qu'elle peut toujours s'adresser à vous.

Si la phase d'introduction s'est bien déroulée, vous pouvez vous réjouir d'avoir engagé un-e apprenti-e motivé-e et satisfait-e.

L'accompagnement des personnes en formation se poursuit après la phase d'introduction. Il revêt une importance d'autant plus grande que la motivation et les prestations des apprenti-e-s peuvent changer au cours de la formation. Cette situation peut tenir aux turbulences de l'adolescence. Les personnes en formation peuvent parfois se sentir dépassées, être d'humeur changeante et ne plus éprouver de plaisir au travail. La confiance des apprenti-e-s dans leurs formateurs/trices augmente s'ils sont accompagnés et soutenus pendant les périodes difficiles; de ce fait, ils s'identifient mieux avec l'entreprise et la profession.

Il importe d'établir régulièrement un bilan de la situation portant non seulement sur les progrès accomplis, mais aussi sur l'état d'esprit de la personne en formation afin de pouvoir – si nécessaire – inverser à temps le cours des choses.

Préparation avant le premier jour de travail

X	Tâches	responsable	réalisé / date
	Arrivée dans l'entreprise <ul style="list-style-type: none"> • Noter la date et l'heure • Informer tous les collaborateurs, supérieurs, direction et réception; leur indiquer le nom de la personne à former, la durée de sa formation et ses jours d'absence (école professionnelle) 		
	Entretien d'accueil <ul style="list-style-type: none"> • Réserver assez de temps 		
	Informations générales <ul style="list-style-type: none"> • Organigramme • Manuels, règlements, listes de contrôle • Utilisation de la messagerie et d'internet • Dates importantes (soirée/sortie du personnel, etc.) 		
	Préparer la place de travail <ul style="list-style-type: none"> • Place de travail propre et dégagée • Infrastructure et machines au poste de travail en état de marche • No de téléphone, mot de passe pour l'ordinateur, adresse électronique • Matériel de bureau, outils de travail 		
	Droits d'accès <ul style="list-style-type: none"> • Carte de légitimation (badge) 		
	Préparer le vestiaire		
	Instruments de travail <ul style="list-style-type: none"> • Préparer les machines, les outils personnels 		
	Vêtements de travail et de protection (sécurité) <ul style="list-style-type: none"> • Préparer les vêtements personnels de travail et de protection/sécurité (tablier, combinaison, casque, chaussures, lunettes, etc.) 		
	Préparer le programme individuel de formation (utiliser l'ordonnance de formation, le plan de formation et les autres documents mentionnés dans l'annexe, le programme de formation dans l'entreprise) <ul style="list-style-type: none"> • Désigner les responsables de la formation (parrain et marraine) et les informer • Établir le programme du premier jour de travail • Établir le programme de la première semaine 		
	Organiser la visite de l'entreprise		

Premier jour – première semaine de travail

- La personne en formation est informée – le contenu est discuté
(tous les règlements et toutes les instructions sont remises)

<input checked="" type="checkbox"/> Premier jour	<input checked="" type="checkbox"/> Première semaine
Accueil/information	
<ul style="list-style-type: none"> • Salutations • Présentation à l'équipe • Place de travail • Numéro de téléphone, adresse e-mail • Présentation à la direction • Présentation au chef ou à la cheffe du personnel • Présentation au parrain ou à la marraine 	
Moyens et instruments de travail	
<ul style="list-style-type: none"> • Matériel de bureau • Ordinateurs et imprimantes • Messagerie et internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Téléphone et télécopieur • Photocopieuse • Machines • Autres instruments de travail
Sécurité au travail et protection de la santé	
<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité au travail • Hygiène au travail • Dangers • Alarme feu • Extincteurs • Sorties de secours • Comportement en cas d'urgences 	
Culture d'entreprise	
	<ul style="list-style-type: none"> • Entreprise, histoire, produits • Structure et organisation • Comportement à l'égard des clients • Communication (téléphone, messagerie, guichet)

X	Premier jour	X	Première semaine
Règlement d'entreprise			
	<ul style="list-style-type: none"> • Temps de travail et pauses • Absences • Arrivée tardive • Départ anticipé de la place de travail • Fumer/manger à la place de travail 		<ul style="list-style-type: none"> • Panneau d'affichage • Prescriptions internes • Règles applicables à la correspondance • Règles applicables aux signatures • Documents confidentiels • Réclamations • Mesures disciplinaires
Locaux			
	<ul style="list-style-type: none"> • Badge/Carte de légitimation • Vestiaire, toilettes, douches • Cafétéria • Visite des divers départements de l'entreprise • Clés 		<ul style="list-style-type: none"> • Stocks, archives • Filiales
Ecole professionnelle			
	<ul style="list-style-type: none"> • Enseignement professionnel (lieu, horaire) • Communications au sujet de la personne en formation 		<ul style="list-style-type: none"> • Cours d'appui et cours facultatifs
Cours interentreprises			
			<ul style="list-style-type: none"> • Lieu • Horaire • Coûts (à la charge de l'entreprise)
Conditions d'engagement			
			<ul style="list-style-type: none"> • Vacances/jours fériés • Activités de loisirs • Maladie/accident • Salaire • Assurances sociales • Engagement extraordinaire en dehors de la formation professionnelle initiale (art, sport, etc.)