

Aspects de la transition «secondaire I – secondaire II», exposé du 4 mai 2006

## 90 candidats sur 100 ne satisfont pas aux exigences

**Benni Lurvink, responsable de la formation chez Coop Trading**

Les places d'apprentissage nous posent-elles un problème ou manquons-nous de candidats présentant le bon profil?

Pour des raisons tenant à leurs prétentions et à d'autres facteurs, seuls environ 10% des jeunes qui manifestent leur intérêt pour une place d'apprentissage à la Coop entrent en ligne de compte. La présentation ci-après dépeint l'évolution dans le commerce de détail et les exigences qui en découlent.

### Offre en places d'apprentissage dans le commerce de détail - Coop au deuxième rang

Deuxième distributeur du commerce de détail en Suisse, Coop emploie environ 45'000 personnes, exploite 1437 points de vente et offre aujourd'hui environ 2000 places d'apprentissage. A la demande de la direction, le nombre des places sera porté à environ 2400 jusqu'en 2008 (cf. fig. 1).

La palette des professions offertes est très large. Elle comprend une quinzaine de professions, notamment celles-ci : boulanger, pâtissiers-confiseurs, spécialistes en hôtellerie, décorateurs, informaticiens, cuisiniers, meuniers, podologues, gestionnaires en logistique, cavistes. L'accent est cependant mis sur le commerce de détail en pleine mutation. Selon les anciennes prescriptions de formation, 63% des apprenants ont suivi une formation de vendeur-vendeuse (deux ans) et 37% une formation de gestionnaire de vente (trois ans). Les dispositions légales ont changé en 2005. Depuis lors, la part de la formation professionnelle initiale de deux ans avec attestation ne représente plus que 19% des apprenants; 81% des apprenants ont été engagés pour une formation de trois ans de gestionnaire du commerce de détail (cf. fig. 2).

### Le commerce de détail en pleine mutation

Lorsqu'elle choisit et engage des jeunes, Coop tient compte du fait que le commerce de détail se transforme. A l'avenir, de nombreuses tâches seront informatisées. Les «rayons intelligents» signaleront par exemple au service des achats que le stock est en voie d'épuisement. Les prix seront indiqués sur un écran et automatiquement mis à jour. L'écran installé sur les chariots indiquera où trouver les articles et donnera des informations sur les offres

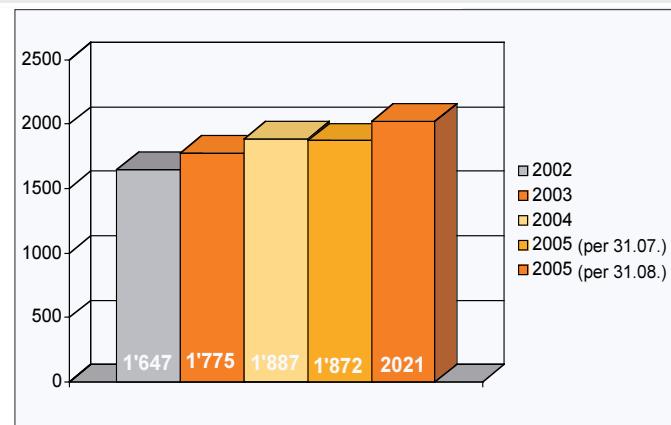


Fig. 1 Nombre d'apprentis

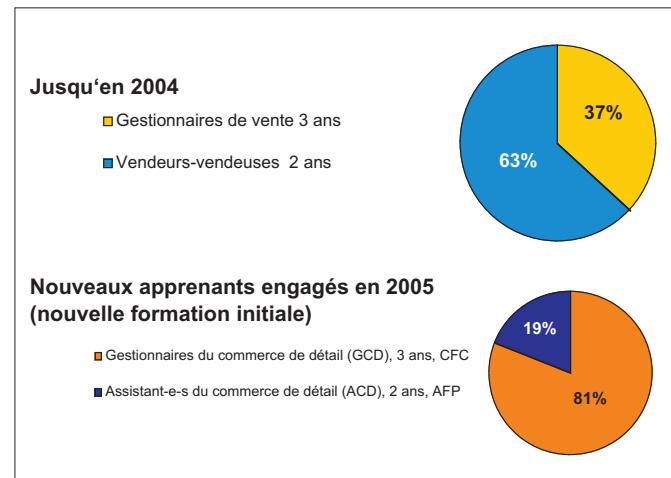


Fig. 2 Formations initiales de deux et trois ans dans le commerce de détail

intéressant les clients. La fonction des caissières changera dans la mesure où les clients pourront scanner eux-mêmes les articles choisis; elles s'orienteront davantage vers les conseils à la clientèle. La gestion des stocks sera aussi automatisée. Toute la comptabilité sera transformée en un flux électronique de travaux. Certains travaux simples disparaîtront ici aussi. D'une manière générale, il faut s'attendre à une réduction sensible des places caractérisées par des exigences moindres et occupées par des collaborateurs peu qualifiés.

Ces facteurs doivent être pris en compte lors du choix et de l'engagement des jeunes.

### **Exigences posées aux personnes à former**

Nous examinons bien entendu les certificats scolaires et les résultats des tests (Multicheck) mais ce ne sont pas les seuls aspects essentiels lors du choix des futurs apprenants.

Nous attendons aussi un certain engagement et de la persévérance. Il s'agit de se mettre au travail même si la tâche n'est ni exigeante ni agréable.

Il va de soi que l'on attend un certain intérêt pour la profession. Celui ou celle qui ne manifeste guère d'intérêt pendant le stage d'observation aura peu de chance de conclure un contrat d'apprentissage. Le candidat ne sera pas retenu s'il apparaît qu'il ne s'est pas identifié avec la profession pour laquelle il a présenté un dossier.

La préférence est donnée aux futurs apprenants qui évoluent dans un environnement social stable. Nous prenons cependant aussi des jeunes qui ne remplissent pas cette condition mais nous faisons souvent des expériences peu concluantes. Certains domaines du commerce de détail, où la fonction de conseil joue un grand rôle, exigent une bonne dose de maturité.

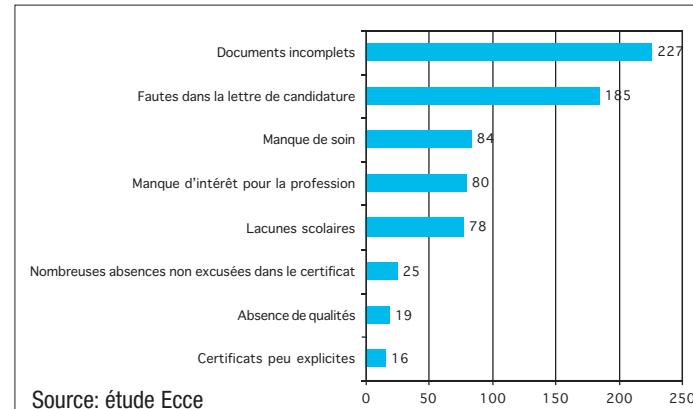
### **Exigences posées aux institutions**

Nos exigences sont élevées, non seulement à l'égard des jeunes qui présentent leur candidature mais aussi à l'endroit des institutions avec lesquelles nous sommes en contact.

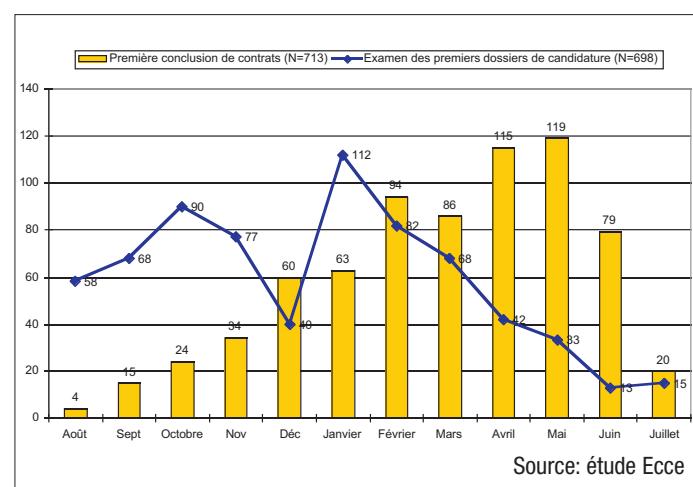
Quelque 13'500 dossiers de candidature nous parviennent chaque année. Rien que dans les quatre cantons de la Suisse du nord-ouest, nous sommes confrontés à 15 types de certificats différents. Une partie du recrutement s'opère aussi à l'échelle nationale.

Nous recevons des dossiers très minces et des portefeuilles très étoffés. Nos collaborateurs doivent les examiner tous. Au cours d'un premier examen, nous n'avons souvent pas le temps d'aller au-delà des deux ou trois premières pages d'un dossier.

Une coordination nous paraît de loin préférable à un activisme non coordonné. Proposition a par exemple été faite de joindre aux certificats un «portfolio des compétences sociales». Ce serait certes intéressant mais ne nous servirait à rien si nous devions de nouveau être confrontés à 26 systèmes différents.



**Fig. 3 Défauts constatés dans les dossiers de candidature**



**Fig. 4 Moment où les dossiers de candidature sont présentés**

Qu'en serait-il d'une uniformisation du registre des places d'apprentissage sur Internet? L'idéal consisterait à ce que les places d'apprentissage pourvues soient mentionnées comme telles sur toutes les plate-formes électroniques. Nous devons aujourd'hui encore prendre contact par téléphone avec plusieurs cantons pour le leur signaler.

Dans un canton de Suisse romande, nous éprouvons des difficultés lorsque nous proposons des formations de deux ans avec attestation; dans d'autres cantons, on nous exhorte à en offrir davantage.

Certains formulaires officiels devaient jusqu'il y a peu encore être remplis à la machine à écrire, reléguée chez nous dans un lointain couloir car d'un usage révolu depuis longtemps.

Chaque année nous devons établir un «bilan de la situation» pour quelques centaines d'apprenants. Les écoles professionnelles les demandent à des époques différentes et les fondent sur des éléments fort différenciés. Une harmonisation nous faciliterait dans ce cas aussi la vie.

L'engagement des enseignants de la section préprofessionnelle (ou pratique ou générale) est souvent très bon en ce qui concerne la préparation au choix professionnel. Dans la section moderne, certains enseignants assument leurs responsabilités de manière exemplaire. Cependant, nous constatons souvent que le corps enseignant se soucie peu des débouchés offerts à leurs élèves. Certains recourent avec succès à leur réseau, d'autres s'en abstiennent. Nous saluons les rencontres entre l'école et l'économie organisées par le canton de Bâle-Ville. Le constat suivant est récurrent : certains enseignants connaissent peu les conditions-cadre qui régissent l'économie. A l'inverse, il importe aussi que l'économie sache dans quelles conditions les écoles travaillent aujourd'hui.

Il nous paraît important de souligner que les parents devraient assumer davantage leurs responsabilités et que les compétences et le rôle des enseignants devraient être renforcés. Le canton de St-Gall nous paraît agir de manière exemplaire en sanctionnant d'une amende les parents qui négligent leur devoir d'assistance (loi sur la scolarité obligatoire du 13 janvier 1983, art. 97).

#### **L'auteur**

Benni Lervink a achevé ses études à la Haute école pédagogique du canton d'Argovie en 1990 et a ensuite enseigné à différents niveaux (primaire, secondaire, préprofessionnel). Il a ensuite exercé son activité à l'étranger (Ecosse), en particulier comme formateur d'adultes, avant d'entrer au service de la Coop en 2001. Depuis 2005, il dirige la formation de Coop Trading (produits non food offerts dans environ 30 grandes surfaces, 70 points de vente d'articles destinés à la construction et au bricolage, 90 parfumeries, 60 magasins de meubles). Il est ainsi responsable de la formation d'environ 300 apprenants et de quelque 6500 collaborateurs dans toute la Suisse. Benni Lurvink vit à Aarau et est père de trois enfants.

Résumé établi par Emil Wettstein, layout: pn, traduction: Josette Fallet