



Compte-rendu de la formation Communication verbale et non verbale pour l'insertion sociale et professionnelle

Les 8 et 16 mars 2016

Formation animée par Christophe Guichet, de l'association Adage

Public

Acteurs associatifs qui accompagnent des personnes en situation de rupture sociale et professionnelle.

Objectifs

- Grands principes de communication
- Comment aborder les thèmes de société?
- Comment aborder la question des codes sociaux?
- Comment aborder la question de l'emploi?
- Engagement physique du formateur dans un groupe
- Posture, rôle et limites du formateur

Programme de la formation

Jour 1

- Les principes de la communication
Petit jeu autour de la prononciation
- Travail sur la prise de parole
- Présentation des codes sociaux
- Sujets de société : comment parler de ce qui nous entoure? Comment favoriser la parole?
- Spécificités du monde du travail : Quel vocabulaire ?
- Comment se présenter et être compris dans ses démarches sociales et professionnelles ?

Jour 2

- Mise en pratique des principes de communication
- Animation de l'atelier par les participants en binôme sur les sujets définis le mardi 8 mars
- Présentation aux autres participants
- Gestion de groupe, de la salle, du temps imparti
- Retour direct et débriefing
- Traitement d'une question d'actualité par le formateur ou comment apprendre à gérer un débat

BILAN QUALITATIF ET QUANTITATIF

13 participants

12 heures de formation sur 2 jours

9 associations de 3 départements représentés (75, 93, 94)

Evaluation orale et bilan individuel écrit effectués en fin de formation

12 évaluations recueillies, **100%** de satisfaction (voir détail évaluation en fin de compte rendu)

Soutien

Cette formation a pu être réalisée grâce au soutien du Conseil Régional d'Ile de France et de la fondation Areva.

Formation

« Communication verbale et non verbale pour l'insertion sociale et professionnelle »

Les 8 et 16 mars 2016

Présentation de Christophe Guichet

Comédien de formation, Christophe Guichet intervient également en tant que formateur dans le champ social : milieu carcéral, associations, établissements scolaires... Il propose également un accompagnement personnalisé de personnes devant s'exprimer en public. Il travaille notamment pour ADAGE (Association d'Accompagnement Global contre l'Exclusion) qui accompagne notamment des personnes migrantes (essentiellement des femmes) dans l'apprentissage de français et la recherche d'emploi.

Tour de table

Qui êtes-vous et qu'attendez-vous de ces deux jours de formation ?

Retour du groupe : comprendre la démarche de la visée professionnelle ; trouver des pistes et des outils pour accompagner les personnes dans cette visée ; aider les personnes à se repérer et à se sentir à l'aise dans la société ; faciliter leur insertion ; être à l'aise pour parler des codes sociaux.

I- Comment apporter des connaissances sur la société et désamorcer certains fantasmes ?

Avec les apprenants, vous pouvez commencer par quelques questions :

- Combien d'habitants en France ? (66 627 602 en 2016) ;
- Plus d'hommes ou de femmes ? (34 336 315 femmes et 32 291 287 hommes) ;
- Quelle est l'espérance de vie? (hommes : 79 ans et femmes : 85 ans). Cette question permet également d'aborder les causes de cette espérance de vie c'est-à-dire l'accès aux soins, le climat et la diversité alimentaire en France.
- Combien de musulmans en France ? (environ 6 millions) ; combien de juifs ? (environ 700 000) ; combien de chrétiens ? (environ 42 millions)

Ces questions sont intéressantes pour confronter l'image que les personnes ont de la société dans laquelle elles vivent avec la réalité.

II- Les codes sociaux

Enjeu : aider les apprenants à comprendre la société dans laquelle ils évoluent.

Les codes sociaux sont des codes de reconnaissance, d'appartenance, d'identification. Ces codes sont évolutifs. Il existe trois formes de codes sociaux : privés, usuels et exceptionnels.

1- Le code social privé

La sphère privée est celle des amis, de la famille... Est attaché à cette sphère un vocabulaire propre (plus familier) et des thèmes plus personnels voire intimes. Ainsi, des sujets liés à la famille, à la sexualité, à la politique ou encore à la religion sont des sujets d'ordre privé.

Le code privé comprend toutes les opinions et les prises de positions, les jugements de valeur.

Afin d'expliquer aux personnes, en quoi tel thème, manière d'être ou expression relève du code usuel ou privé, il peut être intéressant de s'appuyer sur des explications historiques.

Exemple : on peut travailler sur l'histoire et l'évolution des insultes.

2- Le code social usuel

Ce code est celui du "vivre ensemble". Il s'applique au travail, à l'école et dans toutes les institutions formelles notamment. Ce code impose un vocabulaire et une posture adaptée. Les insultes et le langage familier n'y ont ainsi pas leur place.

Le code social usuel reflète l'évolution et l'état d'une société. La connaissance de ces codes est nécessaire dans un parcours vers l'emploi car ce sont eux qui sont utilisés dans le monde du travail.

Exemples de codes usuels relatifs au langage : vouvoiement, vocabulaire adéquate (aucune insulte ou vulgarité, utilisation des formules de politesse, ...), pas de jugements de valeur, pas de propos discriminants, ...

Exemples de codes usuels relatif à la posture : se tenir droit (signe de bonne santé), regarder droit dans les yeux, serrer la main en se tenant bien face à l'autre, adopter une tenue vestimentaire adaptée au contexte, ...

Il n'est pas toujours aisé de distinguer ce qui relève du code privé ou usuel. Dans le cas de la politique par exemple, les opinions politiques appartiennent au code privé, tandis que les lois interviennent dans le cadre du code social usuel.

A noter : Le code social usuel est souvent plus progressif que le code social privé. En effet, certains choix de société sont pris au nom d'un bien commun qui n'est pas toujours bien compris ou accepté dans un cadre individuel ou privé (exemple : droit de vote des femmes).

3- Le code social exceptionnel

Ce code s'applique dans le cadre de protocoles utilisés lors de rencontres avec des dirigeant(e)s politiques ou religieux entre autres. Il peut être intéressant de proposer une démarche interculturelle pour aborder ces codes : « Comment cela se passe-t-il dans votre pays d'origine ? »

4- Un code social évolutif

Les codes sociaux évoluent dans le temps, au rythme de la société dont ils sont le reflet. Un code social usuel peut avec le temps évoluer et devenir privé. C'est le cas par exemple de la religion depuis 1905 avec la séparation de l'Etat et de l'Eglise. En France, ce sont les choix de la laïcité et de l'égalitarisme qui expliquent que les codes sociaux usuels et privés soient clairement distincts sur ce sujet. Dans d'autres cultures, ils peuvent être parfaitement imbriqués ou renvoyés à tout autre chose, c'est pourquoi il est important de l'expliquer aux personnes que l'on accompagne, et d'apporter des exemples.

A l'inverse, des codes sociaux privés peuvent avec le temps devenir usuels, c'est le cas de l'homosexualité considérée comme une maladie et condamnée jusqu'en 1982. Aujourd'hui l'évolution du mariage et du regard porté sur l'homosexualité ont permis d'aboutir au mariage pour tous. De même, serrer la main d'une femme ne se fait en France que depuis les années 50, suite aux mouvements féministes et à l'arrivée massive des femmes sur le marché du travail, d'où le fait qu'il y ait, encore aujourd'hui, certaines difficultés dans ce geste.

Pourquoi évoquer les codes sociaux avec le groupe accompagné?

Les codes sociaux ne sont pas fixés dans le marbre, mais ne pas les connaître peut être pénalisant. Ainsi, à l'occasion des ateliers d'enseignement du français par exemple, il convient de les expliquer et de les travailler pour faciliter l'insertion sociale et professionnelle des personnes. La langue n'est en effet pas le seul critère déterminant pour accéder à un poste.

L'étude des codes sociaux se réalise donc dans une visée de recherche d'emploi.

III- Les codes de référence professionnelle

Remarques préalables : les femmes qui se présentent à l'association ADAGE expriment souvent l'idée qu'elles ne peuvent s'orienter que vers 3 métiers : ménage, garde d'enfants, aide aux personnes âgées. Cet enfermement est lié à la fois au regard que la société du pays d'accueil porte sur elles et à la fois à, très souvent, un fort attachement et une forte identification à leur rôle de mère. L'objectif des ateliers est de leur donner les codes usuels professionnels et de leur ouvrir les champs du possible.

Situation 1

"Êtes-vous mariée ?" "Oui", "Avez-vous des enfants ?" "Oui", "Combien ?" "3."

Situation 2

"Êtes-vous mariée ?" "Oui, j'ai trois enfants, 12 ans, 8 ans et 6 ans. Deux garçons et une fille."

→ La première situation est celle qu'il faut privilégier avec les apprenant(e)s. La situation 2 ne relève plus du code usuel, mais du code privé. Par ailleurs, si l'on extrapole, l'employeur pourrait voir dans la situation 2 une personne peut détachée de la sphère privée, pouvant alors potentiellement être moins efficace dans l'univers professionnelle.

Les codes de références professionnelles en faveur d'un langage « épuré » :

- Éviter les formes négatives
- Toujours utiliser le vouvoiement
- Conserver le « non » pour l'inacceptable
- Adopter le « oui », éviter le « ouais »

- Éviter le « on », favoriser le « nous »
- Faire des réponses courtes et pour cela, éviter « parce que » qui incite aux justifications et aux phrases longues et « alambiquées »
- Éviter le verbe « aimer », surtout dans la préparation des entretiens d'embauche. A remplacer par : "ce que je souhaite faire", "ce dont j'ai envie", "je préfère"... « Aimer » est un mot valise qui perd de son sens et de sa valeur
- Favoriser toujours les phrases courtes et ne pas avoir peur des « blancs »
- Être vigilant aux « Hein » « Heu » « Bref » « En fait » « Du coup » et tous ces petits sons, en privilégiant plutôt des silences.

Définir l'inacceptable

Préalablement à un entretien d'embauche, le futur employé doit définir son « inacceptable », les éléments qu'il ne souhaite pas négocier. Exemple : ne veut pas travailler le dimanche.

Si le candidat est confronté à des questions qui mettent en jeu son « inacceptable », il faut éviter de répondre par la négative, mais plutôt essayer de faire des contre-propositions : "Est-ce que c'est tous les dimanches? ", "Si je travaille plus le mardi, est-il possible d'éviter les dimanches...". Ainsi, quelque soit la situation, il est préférable de toujours laisser une ouverture dans la discussion.

Le fonctionnement de l'employeur

Il est intéressant de présenter à son groupe le fonctionnement de l'employeur. En effet, se mettre dans la peau de la personne à qui nous nous adressons, permet de mieux saisir ses attentes et donc d'optimiser ses chances d'être recruté.

Avant l'entretien un employeur :

1. Vérifie s'il a les capacités financières pour embaucher.
2. Définit une fiche de poste.
3. Identifie son équipe (humeur, ambiance, compétences, etc.) pour rechercher une personne qui puisse s'intégrer. Il veille ainsi à la paix sociale.

Pendant l'entretien :

- Le premier entretien d'embauche dure en moyenne 20 minutes.
- Le premier avis définitif (la personne est-elle émotive, stressée, pleine d'assurance, etc.) se fait au bout de 3 minutes. Ce premier avis engendre les questions qui vont suivre. Attention : cet avis n'est pas un jugement ; le jugement est un code social privé. Cet avis est le résultat de :
 - 80% au langage non verbal, c'est-à-dire la démarche, la posture, la tenue vestimentaire...
 - 13% la voix
 - 7% la parole (ce qui se dit)Ce premier avis existe également pour le candidat à l'égard de l'employeur. Il ne faut pas oublier que cet entretien se fait d'égal à égal.
- L'avis de compétences professionnelles se réalise au bout de 10 minutes.

1. Au premier regard, l'employeur s'assure, consciemment ou inconsciemment, de la bonne santé de la personne: notamment le dos droit non appuyé au dossier pour la santé physique.
2. L'employeur focalise son attention sur ce que répond le candidat mais aussi sur la manière de répondre (code de « rassurance »).

Préparation de l'entretien d'embauche

Apparence :

- Tenue: la personne doit adopter le code vestimentaire du métier pour lequel elle postule. Il est préférable de se vêtir uniquement de deux couleurs : un pantalon sombre et une chemise claire.
- Pour les femmes, il est préférable d'attacher les cheveux et de limiter le nombre de bijoux.
- Le port du voile est un frein non négligeable à l'emploi. Il est donc préférable de porter un foulard.
- Attention à bien ôter le manteau avant l'entretien.

Objectif : ne rien laisser paraître d'autres que les compétences professionnelles, se présenter de la manière la plus neutre possible.

Posture

Assis sur le bord de la chaise, le dos droit et non appuyé contre le dossier, les jambes parallèles, les mains à plat sur les genoux s'il n'y a pas de table ou à plat sur la table. Il est préférable de regarder en continue le visage de l'employeur.

A noter : le dos est le reflet de notre santé. Un dos bien droit montre une personne dans une bonne condition physique.

Horaire

Il faut arriver à l'heure indiquée, ni en retard ni en avance.

Questions de l'employeur

Face à une question personnelle ou qui met la personne mal à l'aise, il convient de savoir prendre du recul et d'interroger l'employeur calmement : « Excusez-moi, pourquoi me posez-vous cette question ? » Cela donne l'occasion à celui-ci de s'expliquer et de ne pas rester sur un malentendu. Parfois l'employeur peut poser une question volontairement un peu provocante : il évalue dans ce cas davantage la manière dont la personne lui répond que la réponse en elle-même.

Questions de l'employé

Il est important que le/la candidat-e se renseigne sur le poste mais aussi la structure. Il/elle doit avoir préparé quelques questions à l'avance sur la structure. C'est une manière de montrer son intérêt et de se projeter. Idéalement, il/elle doit avoir à l'esprit trois questions sur la structure avant de passer aux questions relatives au recrutement, comme par exemple le salaire. Exemples : « Depuis combien de temps développez-vous ce projet ? Quelles sont les horaires de travail ? Est-ce avec vous que je travaillerai ? »

Message à faire passer : donner confiance et valoriser le « nous »

Le/la candidat-e doit veiller à sa posture, à l'image qu'il/elle renvoie. Ainsi, il/elle sera vigilante ? valoriser le « nous », les valeurs du collectif, à parler du travail en équipe effectué dans de précédentes missions.

Salaire

Pourquoi l'employeur demande-t-il généralement au candidat-e ses prétentions salariales ? C'est une manière d'évaluer la personne sur sa connaissance du métier et donc de la tranche salariale en vigueur. Toute réponse de la personne doit être précédée de l'expression « à partir de... » et restée proche de la réalité du marché. Autre formulation possible : « Si je m'engage à travailler pour vous ... ».

Qualités et les défauts

Rappeler aux personnes accompagnées que cette question n'est pas générale mais se réfère au poste : quels sont vos qualités et les défauts pour ce poste ? Concernant les défauts, il faut formuler les choses de manière à ce qu'elles ne soient pas trop pénalisantes.

Exemple de réponse : « parfois, peut-être un peu... méticuleux » pour évoquer la lenteur.

La lettre de motivation et le curriculum vitae (CV)

Il faut qu'il y ait une concordance entre la personne, son cv et sa lettre, cela est vrai notamment pour le vocabulaire utilisé par écrit : un écart trop important entre l'expression écrite et orale ne joue pas en faveur de la personne. Ainsi, faire le cv d'une personne à sa place n'est pas souhaitable.

Dans le processus de recrutement, dans un premier temps l'employeur regardera le parcours et les compétences présentés sur le CV, dans un second temps, si le CV a retenu son attention, il s'attachera à lire la lettre de motivation, support qui déclenchera l'entretien.

Le CV : la personne doit faire elle-même son cv, car c'est elle qui connaît et s'exprimera sur son parcours professionnel. Les centres d'intérêts (3 maximum) permettent d'indiquer à l'employeur les sujets d'ordre privé sur lesquels la personne accepte de parler. La photo est souvent recommandée et surtout pour des métiers d'accueil, de vente, de réception par exemple, en contact avec du public et nécessitant une certaine présentation de soi-

même. Il est conseillé d'être attentif à la qualité de la photo choisie. Pour les personnes migrantes, il est essentiel de valoriser aussi les expériences professionnelles développées hors de France.

La lettre de motivation : la personne indique ses qualités et sa motivation pour le poste et la structure.

Point de vigilance : il est préférable de ne pas inscrire plus de trois qualités. A cet égard, la ponctualité n'est pas une qualité mais une obligation professionnelle. La lettre doit être courte, sans aucune forme négative. Elle doit être personnalisée (c'est-à-dire adaptée à la structure).

La vie privée au travail

Aucun employeur ne souhaite que des questions personnelles interviennent dans le cadre du travail. Elles sont sources de conflits.

IV- Jeux de rôle et simulations

Activité 1: la prise de rendez-vous téléphonique

Consignes : un des participants à la formation est invité à prendre place sur une chaise, dos au formateur pour simuler un appel téléphonique. Le participant doit se renseigner auprès de Monoprix pour savoir si des postes en tant que caissiers sont disponibles.

Objectif: dédramatiser l'appel téléphonique

Conclusion:

- Toujours se présenter au début de l'entretien téléphonique.
- Faire une pause entre son prénom et son nom, pour une question de compréhension et de mémorisation par l'interlocuteur.
- S'assurer que l'interlocuteur est bien celle qui pourra répondre à notre demande (demander le service de recrutement)
- Un entretien téléphonique se réalise sérieusement : être assis à une table avec une feuille et un stylo. De cette manière, la voix sera audible et claire et il sera plus facile de prendre en note toutes les informations essentielles
- En ce qui concerne le choix d'une date d'entretien, le candidat doit se rappeler qu'il est dans une situation d'égalité. Il peut donc proposer des alternatives si des empêchements personnels ne lui permettent pas de se libérer.

Activité 2 : simulation d'entretien d'embauche

Consignes : les participant(e)s à la formation sont invités à jouer une scène d'entretien, tandis que les autres observent, puis commentent. Elles soulèveront notamment les points positifs et négatifs, relèveront les tics de langage, les postures inadaptées.

Attention : tout doit impérativement se dérouler dans la bienveillance !

Le formateur joue le rôle de l'employeur. Dans le cadre de cet exercice, il peut chercher à déstabiliser la personne « candidate ». C'est une activité à reproduire avec les apprenant(e)s.

Situation jouée : piscine dans le 19arr. cherche maître nageur, diplômé et expérience. CDI/Temps plein.

Objectifs : se mettre dans les conditions d'un entretien d'embauche, connaître les questions classiques, être préparé à des situations délicates, travailler la communication verbale et non verbale, dédramatiser les entretiens.

Remarque : le formateur peut choisir de poser des questions « sensibles ».

Exemple : « Etes-vous homosexuel ? »

Il est intéressant de rappeler que cette question est interdite par la loi. Ce type de questions non autorisées légalement sont mises en jeu dans le cadre de la formation de formateurs pour travailler la réactivité des participants. Il est à noter que ces questions sont souvent posées de manière déguisée en entretien de recrutement et qu'il est important que les candidats y soient préparés.

V- Travailler sur des sujets d'actualité

Il existe différents moyens pour parler de l'actualité et ainsi faire connaître aux apprenants le fonctionnement du pays dans lequel ils vivent:

- Le jeu du tribunal : deux camps se font face, des avocats d'un côté, des juges de l'autre. Ce jeu permet de placer les personnes en tant que citoyens/citoyennes.
Point de vigilance : Nous pouvons parler de tout mais pas n'importe comment. Si les apprenants font preuve d'agressivité, d'un vocabulaire inapproprié, il perd son droit de parole. Lorsque le jeu prend fin, le formateur peut commenter, de manière neutre et argumentée ce qu'il a attendu : "la plus convaincante a été...".
- Le jeu du calendrier: le but est de connaître et d'expliquer l'origine de chaque jour férié (14 juillet, 15 août, 25 décembre, 11 novembre, 8 mai). Cet exercice permet de partir d'une base concrète pour expliquer la société française.

VI- Comment favoriser l'écoute et l'expression orale en atelier de français ?

Travail sur les positions d'écoute et de réceptivité

A l'arrivée dans la salle, le groupe doit :

- Retirer chapeaux, écharpes, manteaux et sacs.
- Avoir une table vide. Le but est de priver les individus de leurs « codes de rassurances » et ainsi leur apprendre que sur son lieu de travail il y a certaines règles de conduite.
- S'asseoir sur les chaises, le dos droit et les pieds au sol.

Exercices pour préparer à l'expression orale et la fluidité du langage

- Transformer l'espace en libérant les chaises et les tables des manteaux et des sacs. Lorsque le groupe se familiarise avec les petits exercices décrits ci-dessous, il est possible de retirer les tables.
- Etirements des bras et des épaules où s'accumulent les tensions.
- Exercices pour « assouplir » la bouche (chacun articule : « fleur », « X-U », etc.)
- Exercices de respiration (position de réceptivité, inspirations/expirations de plus en plus longues).
- Jeu de résonnance « ma me mi mo mu » (en changeant les consonnes).
- Chansons pour s'amuser avec les sons.
- Répétition d'alexandrins (travail sur la prononciation, plaisir dans la compréhension de quelques mots de ce texte littéraire). Exemple : "Parbleu! Je ne vois pas, lorsque je m'examine. Ou prendre aucun sujet d'avoir l'âme chagrine. J'ai du bien, je suis jeune, et sors d'une maison. Qui se peut dire noble avec quelque raison. Et je crois, par le rang que me donne ma race. Qu'il est fort peu d'emplois dont je ne sois en passe." (Le Misanthrope, Molière)
- Utilisation et répétition de vire-langues (Voir annexes)
- Chansons. Exemples : Charles Aznavour ou Jeanne Moreau qui ont une très bonne diction. (Voir annexes)

A noter : associer le corps aux paroles, pour donner un rythme et articuler communication verbale et non verbale.

Ces exercices de diction permettent de dédramatiser les apprentissages mais ne doivent pas dépasser 20 min sur une séance de 2h. Cependant, il est tout à fait possible de séquencer ces exercices en les répartissant tout au long de la séance (exemple: 5min en début de séance, 5 min au milieu et 5min à la fin). Les exercices de diction sont les mêmes à chaque séance mais peuvent être diversifiés par l'ajout de nouvelles consignes.

Quelques exercices conseillés par Christophe Guichet

- Un jeu permettant aux apprenants de se **déplacer** : le formateur écrit une série de chiffres au tableau et chaque participant doit proposer une suite logique au tableau. Celui qui trouve un « schéma » doit l'expliquer aux autres.

- **Jeu théâtral** : prendre un petit dialogue que les apprenants devront répéter et jouer selon les consignes définies par le formateur. Le dialogue n'est pas forcément écrit, il peut être dit par le formateur et les apprenants le répètent.

A : Partez-vous ? Est-il vrai que vous partez ?

B : Je n'ai pas pu faire autrement

A : Vous quittez Venise ?

B : Demain matin

Exemple de consigne:

> Au début B est assis et A entre. A la fin B sort et A est assis.

> Décider avec les apprenants de qui parle: Est-ce que ce sont des collègues? Des amoureux?... Jouer en fonction de ces rôles.

> Chercher une chute.

Remarque: Ne pas sous-estimer le plaisir des apprenants à "dire la belle phrase".

- **Jeu ludique** : partition de Georges Aperghis :

Consigne: Le groupe est divisé et chaque sous-groupe lit seulement une séquence du texte. À chaque erreur il faut tout recommencer. Attention il est interdit de faire des commentaires.

Objectif : concentration, solidarité et écoute du groupe, diction.

(Pause de 3 temps) Faut pas / vous appeler / comme ça / va lui demander toi

(Pause de 3 temps) C'en est un / Faut pas vous appeler / comme ça / va lui demander toi / et puis ?

(Pause de 3 temps) Et alors / C'en est un / Faut pas vous appeler / comme ça / va lui demander toi / et puis? /

- **Jeu publicitaire** : les apprenants doivent inventer une publicité avec des produits qui n'existent pas.
Exemple : Iphone sèche cheveux.

V- Le débat d'actualité

Consignes : parler de sujets qui font l'actualité, dans le respect de chacun.

Durée : 30 minutes environ.

Support : Lecture d'un journal gratuit.

Questions : Qu'est-ce qui vous a surpris ? De quoi souhaiteriez-vous parler ?

Conditions du débat :

- Respect de la parole de l'autre : toutes les opinions peuvent être exprimées. Si les codes usuels ne sont pas respectés, la personne perd son droit de parole durant l'activité.
- Tous les apprenants doivent préalablement lire le journal que l'animateur leur a distribué et entourer un article qui les intéresse. Pour ceux qui ont un plus petit niveau de français, ils peuvent entourer une image ou un mot, ce qui permettra de lancer le débat.
- Il faut éviter de dire "non", "je ne sais pas" : toujours donner un petit commentaire/avis même si ce n'est que quelques mots.

Constat :

- Le formateur constate que les groupes développent progressivement un intérêt grandissant pour ces échanges.
- Cet exercice impose aux apprenants de suivre l'actualité, or trouver sa place dans le monde du travail requiert aussi de pouvoir parler des informations avec les collègues.

Remarque :

- Faire un tour de table pour demander l'avis de tout le monde.
Attention à ne pas toujours commencer par la même personne.
- L'animateur contextualise, explique l'actualité mais n'est pas obligé de tout savoir il peut donner son avis et rechercher les informations pour la prochaine séance.

Retour sur le jeu du tribunal

Consignes : choisir un thème d'actualité « tabou » permettant de traiter de faits relevant de la sphère privée en utilisant un code social usuel.

Le formateur commence par présenter les faits puis créer des groupes (ce ne sont pas les apprenants qui décident des groupes car dans le monde du travail on ne choisit pas ses collègues). Puis chaque groupe a 10 minutes pour préparer ses arguments. Pendant ce temps là, l'animateur passe de groupe en groupe pour aider si nécessaire.

Lorsque le débat commence, l'animateur doit veiller à ce qu'il y ait le même temps de parole pour les deux groupes.

Conditions :

Ce jeu du tribunal doit être fortement encadré, en particulier quand le niveau des apprenants est peu élevé. L'animateur doit donc être le maître du temps mais également guider les apprenants. Exemple : au sein d'un même groupe, il est possible de faire des sous-groupes qui se chargeront de parler d'un aspect de la problématique.

Remarques :

- Privilégier la formule : « quel est votre avis ? » et non pas « qu'en pensez-vous ? » (Le mot « avis » renvoi à une vision plus objective).
- Toujours être vigilant sur la forme : pas de « ouais »...

Activité avec les participant(e)s : jeu du recruteur/recruté

Consigne :

Le formateur divise les participants en deux groupes. Ceux qui jouent le rôle des recrutés sortent de la salle (la salle a nécessité un aménagement particulier pour jouer cet exercice : les tables et les affaires sont poussées contre les murs, seules les chaises des recruteurs et des recrutés sont restées au milieu de la pièce).

- Les recruteurs doivent poser des questions qui déstabilisent les recrutés, des questions qu'eux-mêmes n'aimeraient pas qu'on leur pose. Ils doivent également noter leurs impressions sur chacun des candidats.
- Les recrutés doivent se présenter pour un travail précis.

Déroulement :

- Chaque recruté s'installe devant chaque recruteur. Dès que le formateur donne le départ, les entretiens peuvent commencer. L'exercice est donc chronométré par le formateur. Chaque fois que l'entretien est fini, le/la recruté passe à un autre recruteur (tourne dans le sens des aiguilles d'une montre) et ainsi de suite.
- Débriefing : lorsque tous les recrutés se sont entretenus avec tous les recruteurs, ils sortent une nouvelle fois de la salle pour laisser les recruteurs faire un débriefing. Les recruteurs mettent en commun leurs impressions sur chaque recruté. Ensuite, ils essaient de faire remonter les atouts de chaque recruté.
- Pour finir, les recrutés rentrent dans la salle et le formateur leur expose en quelques minutes les impressions qu'ils ont donné et leur point fort. Puis les rôles s'inversent.

Remarque :

- Lors du débriefing, il ne peut pas y avoir de forme négative. Il n'y a que des points à travailler. Par exemple on ne met pas « elle ne sait pas se situer dans l'espace » mais « elle cherche sa place ».
- Si un apprenant a des difficultés à trouver ses mots, il est préférable que les autres ne l'aident pas. L'apprenant peut toujours y arriver seul. Cependant si la difficulté est trop grande pour lui, il est toujours possible de lui proposer des mots et de chercher avec lui lequel se rapproche le plus de sa pensée.
- En fonction des apprenants l'animateur peut leur demander : « qui pour vous a été le recruteur le plus pertinent et pourquoi ? Quelle est la question qui vous a gêné ? » ...
- Cet exercice peut se faire en début et en fin de formation, permettant ainsi de voir l'évolution des apprenants.

Suites à certaines questions de la part des participants, voici quelques conseils pour animer une séance:

- Avant de commencer la séance, il est intéressant d'exposer le programme aux apprenants
- Lorsque les apprenants font des remarques sur les exercices proposés ou sur la posture qu'on leur demande de maintenir, le formateur peut donner une explication concrète, mais doit éviter de se justifier. Exemple: si un apprenant ou une apprenante se plaint de douleur dû à la position qu'elle doit adopter pour l'exercice, on peut lui expliquer que cette posture est effectivement fatigante mais requise dans le monde du travail.
- Quand une fatigue se fait ressentir au sein du groupe il est possible de proposer un petit jeu. Exemple: une énigme.
- Si un ou une apprenant-e refuse de faire une activité, le/la mettre hors du groupe sans l'ignorer complètement de toute la séance. A la fin parler avec lui/elle sur la raison de son refus afin de trouver une solution pour la prochaine séance (cette explication ne doit pas durer plus de 5 min). Ainsi la fois suivante il/ elle peut rester dans le groupe sans forcément participer activement à l'exercice.
- Ne pas parler de la famille dans la salle. À l'extérieur oui, mais pas à l'intérieur pour éviter les "discussions refuge".
- Ne pas hésiter à changer la disposition de la salle avec les apprenants afin d'instaurer une dynamique (permet de casser les habitudes).

Annexes

Lecture conseillée par Christophe Guichet :

- Jacques RANCIÈRE, Le maître ignorant, Poche, 2004
- Alfred MUSSET, Les caprices de Marianne, Petits classiques Larousse, 2011

Exemple :

A : *ma belle dame, puis-je vous dire un mot ?*

B : *que me voulez vous ?*

A : *une personne de cette ville est amoureuse de vous*

B : *dites à cette personne qu'elle perd son temps et que si elle continue j'avertirais mon mari. (B sort)*

C : *eh bien qu'a-t-elle dit ?*

A : *elle ne veut rien entendre*

C : *ah malheureux que je suis*

A : *vite partons car voilà son mari qui arrive*

Des exercices de vire-langues conseillées par Christophe Guichet :

- Si six scies scient six citrons, six cents six scies scieront six cents six citrons
- Ce soir chez ce cher Serge
- Ciel ! Si ceci se sait, ses soins sont sans succès!
- C'est combien ces six saucissons-ci ? C'est six sous, ces six saucissons-ci.
- " Ba Va Za Ka Ma Sa Pa Ta PaR Da Ma La Ma CHa Ra Va Na " Objectif : faire l'ensemble sur un seul inspire, changer les voyelles au fur et à mesure

Le manuel **Alphabétisation Vers l'Emploi**, réalisé par l'association ADAGE :

Alphabétisation Vers l'Emploi est un manuel à destination de formateurs, formatrices au contact d'adultes en démarche d'apprentissage de la lecture et de l'écriture. Il est composé de 11 fiches pédagogiques. Une première partie est consacrée à l'apprentissage de la langue à travers des thèmes tels que les démarches administratives ou la mobilité. Une deuxième partie propose des pistes de travail sur le projet professionnel.

- [version imprimable](#)

- [version consultable en ligne](#)

Le lieu ressources Tous Bénévoles

Tous les MERCREDIS de 9h30 à 18h00

130 rue des Poissonniers, 75018 Paris

Métro : Marcadet-Poissonniers

Entrée libre sans rendez-vous

[Consulter la liste complète de nos ressources](#)

Synthèse des évaluations

12 participant(e)s sur 13 ont rempli une grille d'évaluation de la formation

1/ Par quel moyen avez-vous été au courant de cette formation ?

Par mon association (x4)
Par Internet (x1)
Par la lettre d'informations (x2)
Par email (x1)

2/Avez-vous trouvé la formation intéressante ?

100% Oui

Un point que vous avez trouvé particulièrement intéressant

« La découverte des codes sociaux »
« Mises en situation, entretiens d'embauche »
« La présentation des codes sociaux »

3/ Pensez-vous que cette formation vous sera utile à l'avenir ?

100% Oui

Un point que vous pensez pouvoir transférer dans vos pratiques :

« Les dynamiques de groupe »
« Codes sociaux, langage non verbal, comportements »

4/ Les apports de l'intervenant vous ont-ils semblé pertinents ?

100% Oui

« Pertinents, concrets, variés »
« Le cadre de référence au départ lié aux codes sociaux »
« Oui très pertinents »

5/ Pensez-vous partager les connaissances acquises lors de cette formation ?

A d'autres bénévoles ? 87,5% Oui
A Vos responsables associatifs ? 87,5% Oui

6/Un point sur lequel vous aimeriez aller plus loin ?

« L'actualité selon le niveau des apprenants »

7/ Souhaitez-vous que Tous Bénévoles organise d'autres formations ?

73 % Oui

Sur quels thèmes ?

« Travail sur soi (aptitudes et compétences, estime de soi et confiance) »
« La gestion des conflits entre bénévoles qui forment un binôme »
« Comment aborder la phonétique de manière ludique »
« Travail plus spécifique sur l'écrit »

8/ Etes-vous satisfait des démarches d'inscription aux formations ?

83% Oui

« Mais deux personnes par structure c'est peu »

9/ Etes-vous satisfait du format des formations ? (1 session = 2 à 3 jours)

100% Oui

« C'était finalement très bien que les deux jours ne soient pas consécutifs »