



Compte-rendu de la formation

Transmettre les codes de communication en situation sociale et professionnelle

Les 28 et 29 mars 2017

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?

Programme des deux journées

- Engagement physique du formateur dans un groupe
- Posture, rôle et limites du formateur
- Spécificité du monde du travail : Quel vocabulaire ?
- Comment se présenter et être compris dans ses démarches sociales et professionnelles ?
- Travailler les codes sociaux via des ateliers
- Gestion de groupe, de la salle, du temps imparti

BILAN QUALITATIF ET QUANTITATIF

11 participants

12 heures de formation sur 2 jours

6 associations de 5 départements représentés (75, 93, 94)

Evaluation orale et bilan individuel écrit effectués en fin de formation

Soutien

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

Présentation de Christophe Guichet

Comédien de formation, Christophe Guichet intervient également en tant que formateur dans le champ social : milieu carcéral, associations, établissements scolaires, RATP... 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 52% et 32 291 287 hommes) ;
- Quelle est l'espérance de vie? (hommes : 80 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 800 000) ; combien de chrétiens ? (environs 42 millions, majorité de catholiques romains). Un million de « religions minoritaires ». Le reste de la population se dit athée ou agnostique.

Ces questions sont intéressantes pour confronter l'image que les personnes ont de la société dans laquelle elles vivent avec la réalité. Permet aussi de parler de la laïcité. Car la religion est devenue un **code social privé**.

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. Il est primordial de bien distinguer privé et usuel avec les apprenants.

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 (Exemple : le serrage de main, on respecte une distance, on se tient droit, on est face à face). A chaque début de groupe, chaque apprenant salut le formateur, et le vouvoiement est obligatoire, il faut que ça devienne un réflexe. 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, on dit « oui » pas « ouais », utiliser plutôt le « nous » au lieu du « on », éviter les formes négatives, garde le « non » pour « l'inacceptable », il faut vraiment garder le « non » pour les situations exceptionnelles, sinon il a moins de force. Supprimer le « parce que » ça brouille l'explication. Eviter le « ben » le « euh » et le « donc », il ne faut pas avoir peur de laisser du temps entre les mots. Evitez également le verbe « aimer », toujours employer des synonymes.... Le formateur ne parle que français dans la salle. La langue française a été un combat. Il est important d'expliquer les règles, les codes que l'on met en place. Pour les personnes qui ne parlent pas un mot de français : pas de changement de vocabulaire, mais on parle moins vite, ça vient petit à petit. Exemple de rituel : écouter les infos, et venir avec une question sur l'actualité.

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. Pour transformer un jugement en un avis, il est impératif de dire « peut être » par exemple.

La question du voile est problématique : les faits c'est que le voile est un frein à l'emploi, il est important de l'expliquer, du coup pour le cours, si il est accès sur la recherche de l'emploi, il ne faut pas le porter.

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). C'est aussi parler de tout, mais pas n'importe comment.

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 ? ». C'est un code qui est réservé à une personne, lié à la fonction ou à la représentation.

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. Après 1789, le mariage devient civil, pas uniquement réservé aux chrétiens. 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. L'inacceptable c'est aussi le trajet. Il faut cerner ce qu'on veut/veut pas, ce qui n'est pas possible pour l'instant de faire.

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 :

Formation

« Transmettre les codes de communication en situation sociale et professionnelle »

Les 28 et 29 mars 2017

- 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.
 - 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.
 - L'employeur focalise son attention sur ce que répond le candidat mais aussi sur la manière de répondre (code de « rassurance »).

IV- La préparation de l'entretien

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. C'est plus neutre.
- 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 continu 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. Le retard n'est pas toléré dans le monde de l'emploi, sauf cas vraiment exceptionnels. Il est important de faire respecter les horaires durant les séances d'apprentissage, de se mettre dans les véritables conditions.

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 est conseillé de 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 ... ». Il faut répondre en chiffre **brut/mois**.

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. Ou bien parler au passé de ses défauts : montrer qu'on y travaille dessus.

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. 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.

V- 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 pour trouver un stage dans une cantine.

Objectif: dédramatiser l'appel téléphonique, apprendre en s'amusant

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.
- L'apprenant doit aussi apprendre à être direct.



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 19^{arr.} recherche 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.

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 résonance « ma me mi mo mu » (en changeant les consonnes).



- Chansons pour s’amuser avec les sons, notamment les chansons d’Aznavour ou Jeanne Moreau, qui ont une très bonne diction.
- 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)

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

Jeu théâtral : prendre un petit dialogue que les apprenants devront répéter et jouer selon les consignes définies par le formateur. Le dialogue n’est par 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” un beau français. C’est le formateur qui fait les groupes, car dans le monde du travail, on ne choisit pas avec qui on travaille. Si un chiffre impair une personne fait la mise en scène et explique à tout le monde.

Voir le même exercice pour trois personnes dans l’annexe.



Jeu ludique : pyramide de Georges Aperghis ([plus d’info](#)) :

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.

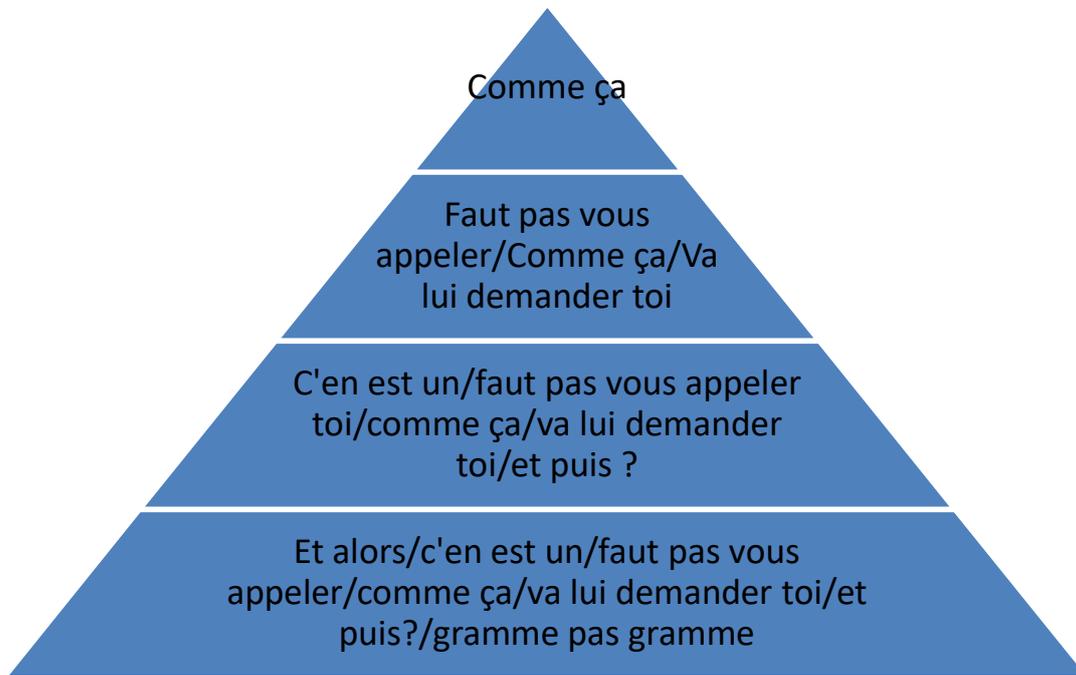
Objectif : concentration, solidarité et écoute du groupe, diction.

(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? /

Gramme pas gramme



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).
- Le principe fondamental de l'embauche c'est l'intégration. Tous les employeurs se posent la question « Va-t-il s'intégrer ? ». L'employeur s'en fiche de la place religieuse, mais pas de la place que ça prend.
- Il faut toujours expliquer aux gens pourquoi on fait les exercices, à quoi ils servent concrètement.
- Il ne faut jamais mentir durant un entretien, mais il ne faut pas tout dire non plus. La confiance est primordiale.
- Toujours faire en sorte que chacun s'exprime.

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
- Geographical Fugue : « *Trinidad ! And the big Mississippi, and the town Honolulu, and the lake Titicaca, the Popocatepeti is not in Canada. Canada, Malaga, Rimini, Brindisi. YES Tibet.* »
- Offenbach, *La Belle Hélène*, Acte 1 :
 - « Par pour la Crète, que rien ne t'arrête/Je suis l'époux de la reine (poux de la reine, poux de la reine) le roi Ménélas » https://www.youtube.com/watch?v=48zhdW_2nUQ (à partir de 2min)

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 17h30

130 rue des Poissonniers, 75018 Paris

Métro : Marcadet-Poissonniers

Entrée libre sans rendez-vous

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

SYNTHESE DES EVALUATIONS DES PARTICIPANT(E)S

7 participant(e)s sur 11 ont rempli une grille d'évaluation de la formation

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

Par Internet (x2)
Par la lettre d'informations (x4)
Par une tierce personne (x1)

2/Avez-vous trouvé la formation intéressante ?

100% Oui

Un point que vous avez trouvé particulièrement intéressant

« Des textes et des chansons simples pour l'apprentissage du français »
« La distinction entre les différents codes sociaux »
« Tout a été instructif que ce soit sur le plan théorique que pratique »
« Job dating »

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

100% Oui

Un point que vous pensez pouvoir transférer dans vos pratiques :

« L'approche de l'apprentissage par l'intermédiaire de jeux »
« Il est important que nous nous obligions à une certaine rigueur, précision »
« Le comportement pour aller vers l'autre »
« L'entretien téléphonique »

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

100% Oui

« Très riches et très pertinents »
« Très à l'aise et pertinent dans ses fonctions tout en prenant le temps de l'explication pour chacune de nos attentes »
« Oui très pertinents »

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

A d'autres bénévoles (6 réponses sur les 7) ? 100 % Oui
A Vos responsables associatifs(4 réponses sur les 7) ? 50 % Oui

7/ Souhaitez-vous que Tous Bénévoles organise d'autres formations (6 réponses sur 7) ?

100 % Oui

Sur quels thèmes ?

« Méthodes pour migrants, méthodes spécifiques pour illettrés »
« Comment l'alphabétisation peut faciliter l'intégration des étrangers, par exemple, dans l'obtention des différents papiers ? »
« Les différents parcours possibles d'un étranger en France à partir de différentes situations de la réalité »
« D'autres formations sur l'apprentissage du français aux migrants »

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

100% Oui

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

100% Oui

« Oui, deux jours sont nécessaires pour aborder les sujets, du moins sur cette formation, les horaires donnent un confort appréciable, aussi bien pour les transports que pour la gestion d'une journée de formation »
« Horaires parfaits »