

Université des Sciences et Technologies de Lille
Département des Sciences de l'Éducation, CUEEP, Lille1
Laboratoire TRIGONE - CIREL

CONTRIBUTION À L'ÉTUDE QUALITATIVE DE L'ALTERNANCE ÉDUCATIVE

ENTRE ALTERNANCE PRESCRITE ET ALTERNANCE VÉCUE :
LA CONSTRUCTION D'UN TIERS-TEMPS

Le cas d'apprenants jeunes et adultes dans trois dispositifs de formation
de l'enseignement supérieur technologique

Tome 2

Annexes - Les entretiens réalisés

Membres du Jury :

M. Bruno BOURASSA, Professeur Ph. D, Université Laval, Québec, (Rapporteur)

M. Jean CLÉNET, Professeur des Universités, Université de Lille I

M. Christian GERARD, Maître de Conférences, HDR, Université de Nantes

M. Michel GRANGEAT, Maître de Conférences, HDR, Université de Grenoble, (Rapporteur)

M. Daniel POISSON, Professeur Émérite des Universités, Université de Lille I

Thèse présentée par Michel NOWÉ

Dirigée par Monsieur Jean CLÉNET

Soutenue à Lille, le 8 décembre 2008

Annexes

Les entretiens réalisés

Présentation

Dans ce document sont regroupés :

- les 33 entretiens réalisés auprès des 11 apprenants interviewés dans le cadre du travail de recherche de notre thèse,
- les onze analyses réalisées à partir des 33 entretiens,
- les entretiens exploratoires réalisés dans le cadre de notre DEA

Utilisation des annexes

Le corps du texte de notre thèse contient des citations extraites de ces entretiens.

Ces citations sont référencées de la manière suivante : après la citation se trouve un code faisant références aux entretiens contenus dans ces annexes. Le code utilisé est le suivant : une citation se trouvant dans les annexes des entretiens page 33 sera repérée par le code (A. E., p. 33)

Dans les annexes, les citations placées dans le corps de la thèse sont soulignées afin d'en aider le repérage.

* * *

Sommaire

A - Entretiens réalisé dans le cadre de notre thèse.....	5
I - DUT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie	7
1 - Christian K.	7
2 - Marie M.	32
3 - Nicolas H.	53
4 - Solène D.	79
5 - Sophie S.	103
II - Formation DESS OGP - Organisation et Gestion de la Production	129
1 - Georges P.	129
2 - Noémie D.	149
3 - Sylvain D.	171
III - Formation IESP - Ingénieur d'Exploitation des Systèmes de Production	188
1 - Adrien D.	188
2 - Alban D.	208
3 - Jean-Christophe M.	235
B - Entretiens - Regroupements des analyses des entretiens	256
1 - Christian	257
2 - Marie	265
3 - Nicolas	272
4 - Solène	281
5 - Sophie	286
6 - Georges	293
7 - Noémie	304
8 - Sylvain	311
9 - Adrien	316
10 - Alban	322
11 - Jean-Christophe	330
C - Entretiens exploratoire réalisés dans le cadre de notre DEA.....	338
1 - Aurore	339
2 - Maxime	347
3 - Anaïs	359
4 - Fabrice	365
5 - Julien	373
6 - Benjamin	380

A - Entretiens réalisé dans le cadre de notre thèse

I - DUT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie

Organisation et Gestion de la Production

En formation initiale et en alternance, sous contrat d'apprentissage.

1 - Christian K.

1.1 - Christian K. - Premier entretien - Le 2 décembre 2004

Bonsoir, nous sommes le jeudi 2 décembre 2004, merci de participer à cet entretien, et première question, est-ce que vous pourriez vous présenter, et me dire quel est, jusqu'à, présent votre cursus ?

Donc, je me présente Christian K., mon cursus donc, ça a été un bac scientifique option technologie industrielle, que j'ai obtenu en 2001. À la suite de ça, j'ai effectué une année à la fac, en DEUG sciences de la matière, à la faculté de Lens, et à la suite de ça, j'ai trouvé une annonce dans le GALIBOT, qui proposait des formations en alternance pour un diplôme de technicien supérieur en méthode d'exploitation logistique. Donc, j'ai effectué les tests pour entrer dans cette formation, ensuite j'ai donc trouvé l'entreprise G.Industrie dans laquelle j'ai effectué ce contrat de qualification pendant une durée de dix-huit mois, et à la suite de ça, logiquement je devais être embauché, mais le diplôme n'a pas été reconnu comme « bac plus deux »... au niveau de la grille de salaire G.Industrie. Et donc, j'ai... avec donc mon tuteur pour le contrat précédent, on a donc décidé de trouver une formation qui correspondait à ce que je faisais déjà dans la logistique. Et donc, le DUT OGP a été la formation qui correspondait le mieux à ce qu'on cherchait. Et on a essayé de la faire en un an, parce qu'ils avaient besoin de moi au plus vite quoi. Voilà.

Ça devrait se traduire par une embauche ?

Oui, une embauche, donc à la fin de mon contrat d'apprentissage.

Lorsque vous avez choisi cette première formation, personne ne s'était posé la question de la reconnaissance du diplôme ?

Non. Dans l'entreprise, ils pensaient que ça serait passé... comme mon centre était une boîte de formation déjà importante au niveau de la logistique, on ne pensait pas avoir de problèmes, et c'est à deux ou trois mois de la fin de cette formation qu'ils se sont aperçus que je ne pourrais pas être pris directement, parce que je devais déjà être embauché à la fin du contrat de formation, quoi.

Ça doit être un petit peu décevant de vivre une situation comme ça ?

Au niveau financier surtout, parce qu'il y a une perte de salaire importante pendant un an, surtout quand on est jeune, on a besoin d'argent. Et moi, au milieu de la formation, je pensais déjà être embauché donc ! On en avait déjà parlé avec mon tuteur précédent, donc voilà. Ils avaient déjà créé un poste pour moi, « technicien méthode », voilà.

Comment s'est passé cette première année de formation, bien que ça se soit déroulé sur dix-huit mois ? Vous pouvez nous décrire cette... ?

Donc, au début, on a eu une longue période... je crois que c'était quatre ou cinq semaines de présentation d'entreprise, que... pendant cinq semaines, on était dans l'entreprise. J'ai donc fait un peu tous les postes au niveau de la logistique. J'ai vu comment ça se passait au niveau entrée et sortie de magasin, toutes les opérations donc tout ce qui est commande de réapprovisionnement, expédition, donc j'ai vue toute la filière logistique, toutes les actions qu'on pouvait y faire. Donc, ensuite on a eu des périodes de cours, pendant lesquelles on a appris des méthodes, que j'essaye d'appliquer à chaque fois que je vais en entreprise, on avait un projet c'est d'améliorer la logistique, et par rapport à ça, par rapport au cours, que j'avais, j'ai essayé d'utiliser au maximum les ressources qu'on m'a données en cours, quoi.

C'était une formation en alternance. Quel était le rythme de cette alternance ?

C'était en général une semaine de cours pour deux voire trois semaines en entreprise. Le volume horaire de la formation... 1066 heures, je crois.

Sur dix-huit mois ?

Sur dix-huit mois.

Est-ce que vous pourriez me donner votre définition de l'alternance,

Pour moi, c'est un moyen d'avoir des cours théoriques et de pouvoir les appliquer tout de suite, et pouvoir s'imprégner de la culture de l'entreprise, voir comment fonctionne l'entreprise. Alors qu'en sortant d'une filière classique, d'un tronc commun général, comme un bac S, je n'avais aucune idée de ce qu'était l'entreprise. Donc

par rapport à ça, ça m'a fait un peu réfléchir sur... Peut-être..., il fallait travailler plus à l'école, faire d'autres choix, essayer d'avoir un niveau plus élevé, pour avoir un meilleur salaire à la fin, alors qu'en cours, on n'a pas vraiment ce point de vue là.

Et après cette première année, c'est vous qui avez choisi le DUT OGP, comment ça s'est passé ?

Ben donc, j'avais des amis qui avaient déjà fait ce DUT et qui m'en avaient parlé en bien. Et aussi en fait à la suite de mon bac, je devais partir en DUT OGP à Cambrai, mais en formation classique. Donc, mon dossier avait été retenu, mais j'ai eu un problème au niveau du logement, et je ne pouvais pas faire Hénin-Beaumont/Cambrai tous les jours. C'était impossible au niveau horaire. Donc, j'ai choisi de partir en DEUG sciences de la matière, à cause de ça. C'était pas mon choix premier, à la base, je voulais déjà faire cette formation.

Et donc là, vous choisissez le DUT OGP, parce que finalement ça correspond à ce que vous souhaitez faire, et puis il y avait le besoin en entreprise ? Et l'alternance, parce que vous auriez pu le faire, en formation classique le DUT OGP ?

Ben, l'entreprise avait besoin de moi aussi, au niveau de l'alternance. Donc, que je sois là, que je suive les actions que j'avais menées, pendant les dix-huit mois, et prolonger ça, quoi.

Est-ce que vous pouvez me... Je pense que vous l'avez dit toute à l'heure, mais est-ce que vous pouvez me dire comment vous avez trouvé l'entreprise ?

L'entreprise, c'est en fait donc... j'avais balancé pas mal de CV, dans plusieurs boîtes, au niveau des zones industrielles, donc Noyelle-Gaudaux, Lens, Seclin, et, par rapport..., je n'avais eu que des réponses négatives, parce qu'ils ne cherchaient pas de contrat en alternance, et c'est l'entreprise qui c'est rapproché de la formation pour trouver quelqu'un en contrat d'apprentissage.

Donc, c'est eux qui ont pris contact... ?

... parce qu'ils connaissaient...

... vous étiez déjà inscrit.

Parce qu'au niveau de Paris, donc c'était Clichy, il y avait déjà un magasin de stockage qui avait embauché une personne de la formation en alternance.

Est-ce que vous pouvez me parler de vos projets que vous avez réalisés dans cette première année ?

Donc, la première action, ça a été de créer les documents, donc de suivi des articles, bon d'entrée, bon de sortie, bon de récupération. Ensuite, ça a été de voir comment se faisaient les inventaires dans chacun des magasins et de créer une procédure au niveau régional, parce que ça n'avait pas été créé. Donc, ça a été mettre en place une planification pour les inventaires, et d'en effectuer un suivi mensuel, de faire du reporting par rapport à ça et de voir pourquoi on avait des écarts et en trouver les causes. Ensuite, il a fallu réfléchir sur la mise en place d'une base pour la gestion des documents obligatoires des articles, donc, tout ce qui est « procès verbaux » « certificat matière » qu'on doit fournir à la DRIRE, dès qu'on sort un article et qu'on l'installe sur le territoire, donc, sur nos postes de détente, de pré détentes... Dès qu'il y a des sorties de magasin en fait, on accompagne les pièces des documents, et en fait comme c'était géré au niveau du classeur en magasin, c'était pas fiable, parce que, des moments, des personnes prenaient des documents et ne les remettaient pas à leur place, et il y a des moments, on pouvait perdre des documents. Donc de ce côté-là on a essayé de voir pour essayer de numériser tout ce qui est procès-verbaux et certificats matières, et transférer ça dans des fichiers PDF. Donc, voir aussi comment classer ces fichiers, donc là on a repris la classification de SAP pour nos articles, et on a retranscrit ça dans des dossiers informatiques.

Et le rôle de la DRIRE là-dedans ?

La DRIRE, c'est un moyen de contrôle par rapport aux normes qui sont en vigueur... ; comme du gaz qui passe, il y a du méthane c'est dangereux, et on ne peut pas faire ce qu'on veut au niveau des installations. C'est pour ça qu'eux ils demandent d'avoir un contrôle de la qualité des aciers qu'on a, et de tout ce qui est mécanique aussi.

Est-ce que vous pouvez me raconter une journée typique de votre vie en entreprise ?

Une journée typique donc... ben la journée durant laquelle... je reviens d'une période de formation par exemple ?

Celle-là doit être un peu particulière, mais on peut en parler.

Donc, j'arrive, je revois le personnel avec qui je travaille habituellement, je viens aux nouvelles par rapport à ce qui a été fait et ce qui était en cours, s'il n'y a pas eu de changement. Ensuite, je vais souvent dans mon bureau, je regarde la base documentaire, s'il n'y a pas de nouvelles procédures qui sont sorties au niveau donc régional ou national, sur la logistique. Ensuite, je consulte ma boîte mail, pour voir s'il n'y a pas eu des informations concernant des commandes, des changements de contrats fournisseurs, des délais qui changent, des... Qu'est-ce

que je regarde aussi... ? Les prochaines réunions qu'on aura, le travail préparatoire à faire. Ensuite, je vais voir les magasiniers, directement dans les magasins, pour voir s'il n'y a pas eu des aménagements qui ont été faits entre-temps, pour voir si les commandes, qui étaient en cours, au moment de la période précédente, ont été réceptionnées ou pas. Comment s'est passé le comptage d'inventaire, s'il n'y a pas eu trop de problèmes. Ensuite, par rapport à ça, j'ai le suivi de l'indicateur, donc, mensuel à faire, comme je pars, après un mois donc, j'ai ça à faire. Donc, j'utilise SAP, je fais mes reportings, je lance mes requêtes simultanément, j'importe mes données sur Excel. Donc, je fais... Je fais mes tableaux récapitulatifs que j'envoie à chaque magasinier et à leur hiérarchie directe. Ensuite donc, tout ce qui est suivi des inventaires, donc si les articles ont été comptés... Si le comptage physique a été fait... des documents que j'ai créés les périodes précédentes, moi je m'occupe de faire l'analyse des écarts. Par rapport à ça, s'il y a des documents recomptés ou pas, je crée les documents de recomptage. Si les documents de recomptages ont été effectués, je refais l'analyse d'écart des documents, ensuite j'envoie le détail des boni-mali d'inventaire à l'antenne comptable, qui s'occupe de la clôture, donc. J'envoie aussi ça à chaque magasinier, donc le récapitulatif et à son supérieur hiérarchique pour qu'il s'occupe de la signature des boni-mali, pour que la clôture soit faite et que tout soit bouclé au niveau comptable. Ensuite, je m'occupe de tout ce qui est IGP donc, c'est inspection générale planifiée, par rapport à ça, c'est sur le thème de la sécurité. Donc, par rapport à ça, moi, je vais faire un tour en magasin, pour voir s'il n'y a pas des dérives au niveau sécurité, si les palettes sont bien rangées, s'il n'y a pas de produits qui traînent au-dessus des armoires, si les éclairages sont bons, si, dans le magasin, les prises ne sont pas surchargées, si la propreté des locaux est admissible, s'il n'y a pas de fuite dans le magasin. Donc, s'il y a un contrôle au niveau des extincteurs des chariots élévateurs, du pont roulant. Donc, par rapport à ça, c'est une base qui a été créée donc, sur lotus-note et on se doit de tout vérifier à peu près... par mois ou par trimestre. Tout dépend parce que là, on va fonctionner différemment : c'est par mois et on va trouver cinq dérives, et, par rapport à cinq dérives, on a des actions à mener. Donc, on cible les personnes qui devront effectuer les modifications, ça peut être moi, ça peut être les magasiniers, ou mon responsable hiérarchique s'il y a des achats à faire, donc après, donc là, ça se fait une fois par mois quoi.

Donc, ça, c'est quand vous... ?

Quand je reviens, je me remets à jour par rapport à tout ce qui a été fait. Donc, ça prend pas mal de temps et ça prend peut-être une ou deux journées facilement, dès que j'arrive quoi. Pour me remettre à jour, me remettre dans le bain, par rapport à la période qui a été faite en cours.

Alors, donc une fois que cette remise à jour a été faite, si je prends une journée plus normale, qu'est-ce qui se passe dans cette journée ?

Donc là, j'ai créé des tableaux sur Excel, avec le récapitulatif par magasin, du nombre d'articles qu'on a en stock. Par rapport à ça et par rapport aux données qu'on a donc, que j'ai recherchées sur deux ans, des consommations des entrées et des sorties... donc de la valeur en stock, des fournisseurs, des... donc les fournisseurs, les délais fournisseurs, les prix d'achat. Par rapport à ça, on voit, par rapport à la planification MRP, ce qu'on peut y mettre dedans. Essayer de définir les types de planification pour les articles, donc là, ça prend énormément de temps, parce que... il n'y a pas qu'à mon niveau que je dois voir si l'article, qu'on aura besoin, en quelle quantité. Donc, je vais voir aussi par rapport aux utilisateurs, qui eux me donnent un avis... Donc, je leur donne souvent un petit listing de produits, parce qu'ils ne peuvent pas traiter tout l'ensemble des produits du magasin. Donc, je fais un découpage par classe. La classe, par exemple : je ne prends que les brides d'un certain diamètre et je leur donne le listing. Eux, ils me disent quelle consommation ils peuvent avoir, pendant... donc le mois ou le trimestre ou le semestre, et si on peut voir à plus long terme. Ensuite, par rapport à une base qui a été créée, sur lotus-note donc, qui a été faite par le DIT (c'est le département des ingénieries et travaux), eux, ils nous donnent un listing des articles en fait, à leur réserver. Donc, on se fait un petit calcul des besoins nets, à la main. Par rapport aux pièces qu'on a en stock, par rapport aux commandes en cours, par rapport à nos différents besoins, on fait des réapprovisionnements sur quelques familles ciblées de produits. Donc en général, ça tourne autour de ça et... mais, pas sur un seul magasin, sur cinq magasins. Ça prend pas mal de temps. Sachant que les magasins sont différents et les articles ne sont pas les mêmes.

Justement, est-ce que vous pouvez me dire, où vous travaillez ?

C'est sur Annezin les Béthune. Au département interventions et réalisations, de la direction « transport » donc, de l'entreprise, pour la région Nord-Pas-de-Calais.

Et donc, cet établissement a quels métiers principaux ?

Donc le département « interventions réalisations » s'occupe de tout ce qui est intervention dans une zone restreinte, dès qu'il y a un problème, une cane accrochée dans un champ, en ville, ou dès qu'il y a un problème sur une canalisation, eux ils interviennent. Donc, avec du matériel... donc service de sécurité, et ils partent avec, et ils font les opérations qui sont nécessaires. Et le reste du temps, ils ont de la fabrication à faire pour les nouveaux clients industriels ou les modifications. Ils s'occupent aussi de faire les postes de détente, de prédétente, qui serviront à fournir les industriels.

En même temps, c'est un magasin, c'est cela ?

Donc, le magasin est rattaché au département « interventions et réalisations », donc, qui stock pour l'instant, toutes les pièces qui servent à la fabrication, et à la maintenance du réseau de transport de gaz.

Avec qui travaillez-vous ? Avec quels types de personnes, quelles sont les fonctions des personnes avec qui vous travaillez ?

Donc, il y a les magasiniers qui s'occupent eux principalement des réceptions de matériels, des préparations des commandes des clients. Donc, nos clients sont l'atelier de fabrication, c'est vrai qu'il est juste à côté, et les différentes zones qui viennent aussi prendre du stock, qui est au magasin. Donc, il y a les magasiniers, les contremaîtres qui s'occupent de fabrication, c'est eux qui nous formalisent nos besoins. Ensuite au niveau hiérarchique, il y a une personne qui s'occupe un peu... qui a une vision un peu globale sur tous les magasins et qui... dès qu'il y a des procédures qui changent, surtout pour les réunions, en fait, tout ce qui est management. Donc, c'est lui qui nous regroupe, mais ça n'est pas sa tâche principale, dans la logistique quoi. Il n'a aucune fonction logistique, mis à part de faire tourner le magasin quoi.

Comme ça, à la louche, vous êtes en relation avec de combien de personnes ?

Par magasins, cinq à sept personnes, donc il y a cinq magasins principaux, ça fait, ouais, une trentaine, entre vingt-cinq et... trente, trente-cinq personnes au total.

Comment ça se passe avec ces personnes-là ? Comment est-ce qu'ils vous perçoivent ?

Ben ça a été différent entre le début où je suis arrivé et maintenant. Donc au début, ben une personne qui arrive, jeune de l'extérieur qui est là pour un diplôme, et ils se demandent ce que je vais faire et en quoi je vais les embêter, et quelles seront mes attentes par rapport à ça. Donc en leur expliquant le cadre de la formation, et que je ne suis pas là pour les embêter, mais sur une formation puis apprendre auprès d'eux. Ça passe bien, et à part ça, ça se passe vraiment bien. Après, on a des contacts, on se fait des amis dans le personnel, et ce ne sont même plus des rapports professionnels, quoi.

Et ça a mis du temps ?

Entre six mois et un an, quoi. Pour me faire... mais en étant parti pas mal de temps, donc. Pendant les périodes d'alternance... Voilà quoi.

Et comment vous sentez-vous maintenant dans cette entreprise ?

Maintenant, je me sens intégré, j'ai mon bureau et mon poste, j'ai ma ligne téléphonique perso et j'ai... je me sens intégré dans l'entreprise quoi. Et je ne me pose plus la question de ce que je fais là, et de savoir ce que fais un tel, quel est mon rôle, et s'ils ont des questions, même au niveau informatique ou quoi, peut-être que ben... je me débrouille dans certains domaines, et on pose des questions pour leur donner des coups de main... Voilà quoi.

Ils savent que vous êtes encore en formation, de toute façon ?

Je leur ai expliqué la situation et même au niveau hiérarchique, ils leur ont expliqué pourquoi j'étais encore là, et pourquoi je n'étais pas là tout le temps non plus.

Donc... ?

Ça se passe vraiment bien !

Au cours de cette première année, ces dix-huit mois, est-ce que vous avez dû faire face à des difficultés spécifiques durant vos périodes en entreprise ?

Ben, je n'en ai eu aucune quoi. Il n'y a pas eu de moments où j'étais en conflit avec du personnel, ou... j'ai pas vraiment de problèmes, j'ai peut-être eu un peu trop d'autonomie au début, par rapport aux tâches qu'on me demandait, donc je partais un peu dans tous les sens, on a dû me recadrer sur certaines tâches qui étaient plus importantes que les autres, parce que je ne voyais pas au début la priorité, maintenant ça ce passe bien, je sais ce que j'ai à faire quand j'arrive, quand je repars je fais des comptes-rendus donc... puisque je fais ces tracés, il y a pas de problèmes de ce côté-là quoi.

Donc, vous n'avez pas eu de difficultés relationnelles ?

Aucune difficulté non.

Donc pas de difficultés relationnelles ?

Non.

Et est-ce que vous avez eu des difficultés, mais, d'ordre technique, des problèmes que vous ne saviez pas régler vous-même tout seul ?

Ben, c'était surtout des questions de vocabulaire, par rapport à ce qu'ils employaient, mais quand on posait des questions en temps voulu et après on se renseigne et on va chercher. C'est des procédures qui existent, donc on reprend les procédures, on se recalcule par rapport à ça. J'ai pas... mais, j'ai eu le problèmes... Le problème, c'est que j'ai pas eu de formation non plus sur (le système) SAP ! Donc au départ, je suis arrivé, j'ai utilisé l'outil sans vraiment le connaître, donc tout ce qui était reporting, extraction de fichiers, que j'avais besoin, pour travailler sur Excel après..., j'étais livré à moi-même ! Mais bon, j'ai trouvé au bout d'un certain temps et maintenant, c'est eux qui me demandent comment je fais, plutôt que moi qui les questionne par rapport à l'outil quoi... comme je l'utilise tous les jours... !

Et est-ce que justement, il n'y a pas eu de formation parce que personne ne savait vous former, ou... ?

Le problème c'est que... en fait, c'est une équipe qui est... donc des personnes qui sont spécialisées dans le système SAP, qui ont été formées... Et comme le lancement a été fait assez récemment, ils n'avaient pas encore fait des catalogues de formation ; avec quelle transaction, par exemple, à utiliser dans le logiciel, pour faire telle ou telle chose. Donc maintenant, ils ont mis en place une base informatique sur l'intranet, on peut aller consulter pour chaque transaction, et pour ce qu'on veut faire dans l'outil SAP. Mais toutes les actions ne sont pas encore faites, de ce côté-là. Et maintenant, entre-deux, on a les actions de professionnalisation, donc moi j'ai une action : « histoire de stock, magasinier, et chargé d'inventaire », donc tout ce que j'ai besoin en fait dans le logiciel...

... vous l'avez eu cette formation-là ?

Je les ai eues, ouais. Donc, ça a été fait par une personne qui ne s'occupe que de ça dans le système SAP. Donc, j'avais d'autres questions par rapport au fonctionnement, par rapport au calcul des coûts, dans le logiciel, et il m'a expliqué tout en détail quoi !

Donc, il y avait quand même... ?

Au bout de deux ans ouais !

C'est-à-dire ?

Donc, ça a été fait au... j'ai fait ça en début d'année quoi.

Donc au départ, vous avez dû surnager vous-même, et puis c'est seulement très tardivement... ?

Ouais ! Mais comme maintenant, j'ai bien cherché tout seul, maintenant ils m'ont mis « correspondant fonctionnel », au niveau module MM (Matériel Management) de SAP, au niveau de la région nord. Et dès que les utilisateurs ont un problème, donc je vais les voir, si je peux régler le problème moi-même, je règle. Donc, soit c'est des problèmes au niveau des requêtes, ils ne savent pas comment formuler leurs requêtes dans le système, et sinon, si moi j'ai pas la réponse à leur fournir tout de suite, je fais un fichier utilisateur, qu'on remonte au niveau national, le niveau national me répond, et après moi je rediffuse l'information au niveau des sous-utilisateurs régionaux.

Donc finalement vous n'avez pas été aidé, mais ça vous rend service maintenant ?

Ben oui. Maintenant, je les aide à trouver dès que je peux, et c'est...

Parce que vous avez dû vous prendre en main...

Voilà, c'est un rôle en plus que j'ai au niveau régional quoi.

Et vous êtes reconnu pour ça ?

Donc, les personnes m'appellent dès qu'il y a un problème et... c'est mon rôle quoi, c'est...

Et vous avez durant toute cette période, cette première année vous aviez un maître d'apprentissage, une personne attirée, un tuteur ?

Oui, on avait un tuteur qui s'occupait de nous, au niveau de la formation. Donc son rôle, c'était de..., ben de nous donner du travail en gros, et de nous dire ce qu'on avait à faire, à chaque fois qu'on revenait dans l'entreprise, ou de suivre des projets, nous donner un projet, on le suit, on fait des comptes-rendus, donc maintenant c'est plus un hiérarchique qu'un tuteur quoi c'est... C'est plus vraiment une relation de tuteur. C'est vraiment hiérarchique et... moi, je fais mon travail, je lui rends des comptes, c'est tout quoi !

Est-ce qu'il vous a aidé dans vos périodes en entreprise ?

Ouais. Beaucoup, dès que j'avais des questions, j'allais le voir, surtout au niveau des procédures, c'est assez lourd comme système. C'est vraiment une grosse entreprise, même au niveau de la rédaction du mémoire de stage, que j'ai dû rendre pour le diplôme, c'est lui qui m'a dit donc ben : « ça t'en parle, ça t'en parle pas on doit pas vraiment le dévoiler », mais dans l'ensemble il m'a bien recadré par rapport à ça. Il m'a bien remis en confiance, parce que j'ai pas mal d'appréhension au niveau de la soutenance, et maintenant, il n'y a plus de

problèmes, ça s'est bien passé.

Dans une formation en alternance, on a une école, maintenant c'est l'IUT de Béthune, le DUT OGP, on a une entreprise, dans votre cas l'entreprise c'est toujours la même, vous pourriez nous parler un peu de ces deux entités, école et entreprise, quel est le rôle de l'école, quel est le rôle de l'entreprise dans le cadre de la formation ?

Ben pour moi, l'école est là pour nous fournir une culture générale d'entreprise, donc c'est les... tout ce qui est de la théorie, de la gestion, l'anglais professionnel, les différents cours, les méthodes surtout, les... pour résoudre des problèmes. Et, après on essaye d'appliquer ça en entreprise. Donc, l'entreprise est là aussi pour nous former, mais plutôt au niveau théorique par rapport aux connaissances qu'on a apprises en cours.

L'entreprise vous forme un point de vue théorique ?

Aussi. Et aussi en théorie parce que par rapport à un fonctionnement, c'est pas vraiment de la théorie, mais on se rend compte de comment ça fonctionne. Et après on fait le parallèle entre ce qu'on apprend en cours et ce qu'on voit en entreprise, et souvent ça colle. Mais bon, c'est aussi au niveau pratique, quoi. L'entreprise nous forme aussi au niveau pratique, de ce côté-là, surtout à l'utilisation des logiciels, sur... ouais sur la vie en l'entreprise quoi !

Donc là, si je vous suis bien, que ce soit dans votre formation antérieure, ou dans la formation actuelle, il y a des liens..., enfin ce n'est pas le bon terme..., il y a une bonne correspondance entre ce que vous faites à l'école et ce que vous faites en entreprise ?

Sur certains modules et sur certains domaines oui. Par contre, il y a des modules de transport par exemple que j'ai vus, que j'utilise pas du tout en entreprise. C'est comme toutes formations, on n'utilise pas tout ce qu'on a appris en formation dans son travail... futur.

Est-ce que vous pourriez me dire ce que ça vous apporte d'être en entreprise finalement ?

Ben là, je sais que je vais être embauché à la fin de cette période. Donc, ça donne une stabilité que n'ont pas par exemple mes amis qui sont encore dans un cursus vraiment universitaire ou qui suivent des études ou ils n'ont que la théorie. Ils ne voient pas vraiment les utilisations, qu'ils peuvent en faire au niveau pratique dans la vie professionnelle ! Que nous, de ce côté-là, on n'a pas le problème. Peut-être on mûrit, peut-être, un petit peu plus vite de ce côté-là quoi. On n'a pas la même vision de, ben du..., de l'entreprise et de la vie future, quoi. Comme on est un peu salarié, on peut avoir des projets aussi à plus long terme. Donc, de ce côté-là, je sais pas... c'est... on évolue un peu différemment quoi, je pense.

Et... je pose la question comme je l'ai préparée..., qu'est-ce que vous apporte l'entreprise, et qu'est-ce que ne vous apporte pas l'école ?

Qu'est-ce que peut apporter l'entreprise, et pas l'école... ? Alors là, c'est une bonne question. Dans l'entreprise, on a plus de contacts aussi avec les adultes, donc ils ont une expérience de la vie, et ils nous conseillent, par rapport au choix, ou par rapport à comment se comporter devant la hiérarchie, par exemple ! Même, comment gérer notre temps de travail ! C'est différent que... Ce qui est différent ouais, c'est ça quoi. C'est le..., les liens qu'on a avec les employés par exemple quoi. On n'a pas les mêmes types de relations entre les apprenants, les apprentis et le personnel de l'entreprise. C'est différent. Maintenant... ?

Est-ce que vous avez... Encore une fois, dans une même formation, on réunit une école et une entreprise, alors bon, on a vu quand même les choix, c'était un petit peu le fait de hasard ou de rencontre, est-ce que pour autant ces deux parties, l'école et l'entreprise, arrivent à s'associer vraiment dans une démarche de formation, ou est-ce que finalement chacun vit un peu sa vie séparément ?

Ben non, parce que l'entreprise a un besoin d'apprentis pour réaliser telle ou telle mission, et en fait... donc les avantages au niveau de l'apprenti, parce que lui, il se fait former, il suit des cours et il est rémunéré, et l'autre côté, c'est l'entreprise qui a besoin de quelqu'un, et ce quelqu'un... ben, si son projet est mené jusqu'au bout, il apporte quelque chose à l'entreprise. Donc, il y a un échange entre... ben, l'apprenti et l'entreprise. Et au niveau de l'école, donc l'apprenti, en fait, le lien entre l'entreprise et l'école c'est l'apprenti. Donc si l'apprenti maîtrise bien ce qu'il a appris à l'école, il le retransmet directement à l'entreprise.

Donc là, il y a un lien de l'école vers l'entreprise, est-ce que pour autant vous avez pu constater un lien de l'entreprise vers l'école ?

Je pense que non, de ce côté-là, moins. Ça va plutôt du côté..., dans un sens, et de l'autre côté je le vois moins. J'ai pas vraiment d'exemple et... de l'autre côté non quoi. Il n'y a pas vraiment de retour, de reconnaissance de l'entreprise par rapport à l'école, ça, c'est plutôt au niveau de l'apprenti, mais ça s'arrête là quoi.

C'est du fait de qui ?

Ben, le peu de contact qu'a l'entreprise avec... l'école. Et là je parle plus dans le cas de mon premier diplôme

parce que là, j'ai pas encore bien vécu le DUT quoi.

Ouais, bien sûr, là, ça devient...

Parce que les projets qu'on avait en TESMEL c'était seulement à... l'apprenti de les régler quoi. Que là en fait, j'ai l'impression qu'avec le DUT OGP c'est plus le groupe d'enseignants qui aide l'apprenti à résoudre les problèmes, de l'entreprise. Il y a plus de suivi et plus de personnes qui sont derrière l'apprenti pour le soutenir, et pour donner des idées ou participer aux projets de l'entreprise.

Donc dans cette formation antérieure, vous avez...

Je le sentais moins ce...

Ha oui ?

Parce que déjà nos formateurs ne sont passés qu'une... ben, il y en a eu un seul qui est passé une seule fois en entreprise. Donc, il n'y a eu aucun contact avant... Donc, il n'y a eu qu'un seul contact avant la soutenance, entre nos tuteurs, et nos formateurs.

Pour une formation de dix-huit mois ?

Oui. Donc là, on trouvait ça un peu dommage, on a fait des réclamations de ce côté-là, et c'est pour ça justement qu'il est venu, justement pour voir comment ça se passait en entreprise, il n'en avait aucune idée, il nous demandait de lui décrire, un peu, ce qu'on faisait à chaque fois qu'on revenait, et sans rentrer dans le détail. Donc, est-ce que c'était spécifique à la promotion qu'on avait ? Ou par rapport au groupe de formateurs ? Ou est-ce que c'est comme ça, en général, dans cette formation-là ? Je ne sais pas. C'est l'implication des formateurs dans... dans le projet de l'élève, quoi. Je ne trouvais pas ça terrible quoi.

En quoi ça vous a enrichi, cette première année de formation, mais du côté entreprise ?

Ben du côté entreprise, ça m'a vraiment fait découvrir le monde de l'entreprise, j'en avais aucune idée avant. Ouais, c'était une année... j'apprenais tous les jours donc là, je trouvais ça vraiment positif quoi. Là, c'est... c'est vraiment excellent.

Et quand vous dites que vous appreniez tous les jours, c'est...

Côté informatique, côté même culture générale, comment on... là ; c'était par rapport au fonctionnement de l'entreprise, par rapport au contact qu'on avait avec aussi le personnel, c'est un contact différent de... du cercle d'amis qu'on peut avoir ou même des élèves qu'on peut avoir. Ils ont une autre vision des choses, ils ont une autre mentalité, des expériences différentes et des discussions et... on apprend pas mal de choses quoi. Dans tous les domaines quoi, au niveau social comme au niveau informatique ou au niveau des procédures de l'entreprise, il y a de toutes les activités qu'il peut y avoir, des différents postes. Ce qui est un peu dommage, c'est qu'il nous manque ça à l'école quoi.

Cette expérience...

Ouais, cette expérience... de professionnel... ça manque.

Là, vous allez donc... nous sommes en décembre, la formation OGP est commencée depuis trois mois, qu'est-ce que vous pouvez m'en dire aujourd'hui, de cette deuxième année ?

Ben, par rapport à ce que j'ai fait en [tesmel], j'ai une vision beaucoup plus logistique par rapport au discours des formateurs. C'était vraiment de..., même par rapport au personnel qu'on pouvait employer, on est vraiment plus dans une relation de proximité, on était beaucoup plus sur le terrain, que là, la relation... ben, par rapport à la formation OGP, ça paraît beaucoup plus de théorie, mais c'est pour appliquer sur le terrain par la suite. C'est plus une vision avec du recul, que la formation Tesmel, qui est un peu plus pratique, je trouve. Au niveau même des outils, ça a un peu moins d'analyse, et... plus de..., pas de pratique, mais d'activité réelle qu'on peut faire dans l'entreprise. Il y a plus d'analyse au niveau OGP, je pense. Plus de recul et plus de vision globale je crois.

Et en termes de fonctionnement de l'alternance, comment ça se passe jusqu'à présent ?

Sincèrement, je pense que trois, quatre semaines en cours, ou en entreprise, ça fait beaucoup quoi. Parce qu'on ne peut pas suivre un projet sur le long terme. Le problème c'est qu'avec des périodes plus courtes, on ne pourrait pas faire de plus grandes actions en entreprise. Par contre pour les cours, je trouve ça mieux de faire de plus grandes périodes, parce qu'on peut faire un module, on le voit dans la totalité, on n'est pas obligé de revoir ça deux ou trois semaines après en ayant perdu le fil.

Ce serait quoi la bonne alternance par exemple pour vous dans votre environnement à vous ?

Par rapport à l'entreprise que j'ai, ouais, deux jours à trois jours d'entreprise par semaines, quoi, je pense. Pour avoir au moins un suivi... parce que le travail que j'ai là-bas, c'est vraiment un travail de suivi. Par rapport aux commandes, au réappro, il faut que je sois là tout le temps pour voir ce qui est tombé en réservation, et pour

pouvoir faire les calculs en temps voulu. Que là, je vois ça avec le recul et... c'est pas vraiment bien quoi.

Tout ce parcours depuis maintenant deux ans, si c'était à refaire, qu'est-ce que vous ferriez ?

Ben, j'irais peut-être vérifier les reconnaissances de diplômes, dans la boîte dans laquelle je le fais. Le problème, c'est que je ne me suis pas posé la question, comme c'est G.Industrie, qui est venu me chercher... et encore, je pense qu'il y avait des DUT OGP aussi, peut-être dans les... parmi les personnes qui se sont faites recrutés, ou qui ont participé aux entretiens d'embauches. Et ben, j'étais sélectionné alors qu'ils ne connaissaient pas le diplôme. De ce côté-là, j'aurais peut-être... pris plus ça en considération [...] j'aurais peut-être plus cherché... voilà quoi.

Ok ! Ben, ça fait maintenant à peu près quarante minutes d'entretien, est-ce que vous seriez d'accord pour que, dans quelques mois, vers juin, refaire un deuxième entretien, pour voir comment les choses ont évolué ?

Il n'y a pas de problèmes.

Et bien merci beaucoup.

Heu... Alors, petite question supplémentaire, là on vient juste, avant cet entretien, de travailler en groupe de travail, justement, donc qui réunissait quatre ou cinq apprentis, trois enseignant et un industriel, comment vous avez ressenti cette séance de travail ?

Ben c'est un échange entre... de la formation, de ce que fait chaque apprenti dans son entreprise, par rapport à ça on apprend tous un peu sur les pratiques d'autre entreprise, mais pour appliquer certaines idées, ou certaines démarches dans les nôtres. Donc, c'est une mise en commun de données qu'on pourrait se servir. Ce serait comme un cours, avec des méthodes différentes et comment... Un cours d'étude de cas... voilà quoi.

Une dernière question, quel âge avez-vous ?

Vingt-deux ans.

Merci beaucoup.

De rien.

Christian K.

FIN

du premier entretien

I - DUT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie

Organisation et Gestion de la Production

En formation initiale et en alternance, sous contrat d'apprentissage.

1 - Christian K.

1.2 - Christian K. - Deuxième entretien - Le 14 juin 2005

Bonsoir Christian, nous sommes le quatorze juin deux mille cinq, pour un deuxième entretien. Si vous voulez bien dire quelques mots.

Bonjour...

Bien. Donc, effectivement c'est le deuxième entretien, est-ce que vous pouvez rappeler votre situation, et les spécificités de cette situation chez G.Industrie ?

Donc, j'ai intégré un contrat de qualification à G.Industrie, le vingt-cinq novembre deux mille deux. Suite à ça... donc, c'était un organisme de formation en alternance. Suite à ça, j'ai obtenu mon diplôme de technicien supérieur en méthode d'exploitation logistique en... juin deux mille quatre, et ensuite j'ai intégré le DUT OGP en alternance à partir du mois de septembre. Entre deux, j'ai fait donc... de l'intérim à G.Industrie en tant que gestionnaire de stock, et j'ai continué ma mission... mon projet pour la logistique.

Vous pouvez rappeler un tout petit peu le cadre de ce projet logistique ?

Donc, quand je suis arrivé en deux mille deux, ils n'avaient rien de concret en logistique, aucun document de suivi des articles, on utilisait le système de gestion industrielle SAP, depuis un ou deux ans, mais il n'y avait encore des problèmes de dysfonctionnement, les... comme les acteurs de la filière logistique ne sont pas du tout formés au système SAP, il y a eu des petits cafouillages au départ, et c'est pas bien saisi... ben, tous les mouvements et l'enjeu du système, quoi.

Donc, ça, c'était une partie du projet ?

Le premier projet, ouais. Mise en place d'indicateurs, suivi de l'inventaire, planification d'articles, j'essaye de les accompagner un peu dans la réflexion de la gestion des stocks, modèle d'appro (approvisionnement), pour expliquer rapidement... qu'il fallait éviter de faire trop de commandes et faire plutôt une commande à l'année avec un échéancier de commandes, ils n'avaient pas les bonnes pratiques de la logistique, quoi.

Et en deuxième année, donc nous sommes à la fin de la deuxième année, la formation est terminée, puisque tous les modules... toute la formation, à l'IUT, est terminée, vous êtes en entreprise pour combien de temps maintenant ?

Jusque fin septembre.

Et en septembre, il y aura une évaluation...

Une soutenance.

Une soutenance, un écrit et puis l'évaluation faite par le maître d'apprentissage... Bon, je sais plus quelle question je devais poser... Oui ! Donc, quel était le projet de cette deuxième année ?

Donc, le projet entre dans le cadre d'un projet logistique national de G.industrie, donc ce projet c'est d'optimiser la gestion de stock, parce qu'on a, à peu près, quarante-huit millions d'euros d'articles stockés !

Quarante-huit millions d'euros...

Ouais, donc c'est énorme. Sur toute la France.

Sur toute la France...

Donc, l'objectif, c'est de diminuer ça, je ne connais pas vraiment l'objectif final en termes de diminution, mais on doit diminuer tout ça. Donc, ça change... Ça commence par une meilleure gestion de la demande, donc les bénéficiaires, donc nos clients. On les forme à passer des réservations dans le système SAP, pour bien définir leurs besoins. Donc, un numéro d'article, une quantité, un code d'imputation, donc un code d'imputation correspond à l'affaire ou le projet auquel ils ont besoin de sortir les articles. Donc, on les accompagne dans les formations sur le système SAP, avec des formateurs professionnels du système SAP, plus nous pour leur expliquer les bonnes pratiques et pour qu'ils aient un contact direct avec... ben leurs interlocuteurs. Ensuite comme il y a l'un des magasins qui ferme sur Loos, mon projet a été de... donc, de dimensionner le volume des articles sur le magasin... l'entrepôt de Loos, et de les ramener sur l'entrepôt de Béthune, dans lequel je travaille actuellement. Et au vu de l'avancé du projet, maintenant, il a été un peu modifié, on intégrerait également Douai à notre entrepôt de la région nord, enfin de la région nord à G.Industrie, pour refaire un seul entrepôt régional.

Je crois également que la situation a un tout petit évolué pour vous, puisqu'en deuxième année c'était plus le même maître d'apprentissage ?

C'est à cause de la scission de... donc du département, enfin de la direction transport de G.Industrie et de la maison mère, pour répondre à la directive européenne qui demande de séparer la partie négoce et achat de gaz et le transport proprement dit. Donc, maintenant le réseau de transport c'est une filiale de G.Industrie.

Pour ce projet finalement, comment ça s'est passé, qu'est-ce qui a été difficile, est-ce que vous pouvez nous raconter un peu ?

Alors comment ça c'est passé, j'ai eu le projet courant février, donc par rapport à ça, je me suis fait un petit brainstorming perso, des actions à mener, et de tout ce qui gravite autour des compteurs, et tous les départements, les personnes. Voilà. Pour les industriels, donc ce n'est pas les petits compteurs des maisons pour les particuliers. Donc, par rapport à ce brainstorming ben, j'ai un peu divisé en plusieurs parties, par rapport à... J'ai fait des groupes pour déterminer les actions à mener, donc après, je me suis fait un petit planning avec mes différentes actions, mes états d'avancés, et j'ai commencé à bosser sur les différentes actions, quoi.

À vous écouter, j'ai l'impression que vous étiez un peu seul pour faire ça ?

Ouais, totalement seul... pour le projet.

Et...

La hiérarchie est à deux cents kilomètres...

Oui...

Donc, en fait, je suis autonome sur tout le projet.

Et ça... donc sur le site où vous étiez, donc c'était à... à Annezin.

Personne n'était là pour vous seconder, enfin pas vous seconder, mais vous chapeauter plutôt ?

Pas du tout, non. Ben, ça a été un petit problème, au départ parce qu'au niveau réglementation, législation, je ne connaissais pas vraiment les normes pour les stockages. Donc, je me suis rapproché de la CRAM (Caisse Régionale d'Assurance Maladie), et j'ai eu les documents INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité).

Et en interne, personne n'a été...

Ben non, il n'y a personne qui est formé à la logistique chez G.Industrie, à ce niveau-là. Donc, à part le chef de projet, mais il a d'autres missions et il se trouve à Saint-Ouen ou Clichy je sais plus... Clichy, mais j'ai presque pas de contacts avec lui, uniquement pour les formations à la réservation.

Je pensais que vous aviez de contacts plus resserrés ?

Non !

Alors bon, c'est une situation un peu nouvelle, un peu particulière, comment avez-vous fait, face à ça ?

Ben en me renseignant, beaucoup de documentations, j'ai acheté un bouquin sur l'optimisation des plates-formes logistiques. Donc, j'ai regardé un peu tout ce qu'il y avait dedans, et... aussi il y avait un audit sécurité, avec plusieurs points d'étapes, pour la sécurité des entrepôts et des personnes. Donc, je me suis rapproché de la CRAM pour la documentation INRS, pour la réglementation sur les palettiseurs métalliques, la réglementation sur les produits chimiques, les réglementations pour les voies de circulations dans l'entreprise. Et par rapport à ça, ben, je me suis défini une implantation par rapport au volume que j'avais à stocker en plus par rapport à l'implantation actuelle.

Donc, si je vous résume, c'est vous qui avez... bon, il y avait le projet qui vous avait été défini, mais c'est vous qui avez complètement construit votre démarche, recherché des solutions, recherché de l'information, concernant les bonnes pratiques dans le domaine de la logistique, bonnes pratiques pour la sécurité des personnes, la circulation etc. ?

Oui !

Donc, vous avez été...

Autonome sur tout le projet.

Complètement autonome ! Et comment vous avez vécu ça ? C'est quelque chose de positif..., j'ai envie de dire cette autonomie forcée ?

Ben, on part d'une phrase, bon on doit réimplanter l'entrepôt de Béthune en intégrant les matériaux le Loos, à partir de là...

C'était le contrat initial ?

C'était le contrat initial et à la suite de ça ben ce qui est positif c'est de voir germer son projet, voir l'évolution. Il y a des choses, au début, auxquelles je n'avais pas pensé et qui m'ont fait réfléchir par la suite, en faisant par exemple une implantation 3D du... de l'entrepôt, j'ai vu qu'on avait d'autres contraintes pour, par exemple les tubes, les tubes qui sont stockés sur un parc, à côté du magasin, il fallait plus de place. Tout ça, je m'en suis aperçu avec plus de recul. En fait, c'est au fur et à mesure que j'ai progressé, je me suis remis d'autres actions, et aussi... Ouais, donc c'est comme ça que je me suis renseigné sur tout ce qui pouvait se faire, quoi.

Comment avez-vous fait pour éviter de faire des erreurs ?

Ben je ne suis pas à l'abri des erreurs ! Donc, peut-être que je me suis trompé sur certains points, mais le problème c'est qu'il n'y a personne qui est venu valider mon travail, et l'implantation finale que j'ai proposée, personnes n'aura donné son avis le dessus, quoi. Je suis autonome.

Ni en termes logistique proprement dits, ni en termes par exemple de sécurité ?

Non. Donc, là je pense que je vais me renseigner auprès d'un ingénieur sécurité, de l'ancien département auquel j'étais rattaché, pour voir s'il ne peut pas l'aiguiller là dessus, quoi.

Bon maintenant, qu'est-ce que vous avez envie de dire de cette expérience ?

Ben, c'est super enrichissant, parce que, à partir de rien, j'ai dû me renseigner sur un peu tous les sujets que je ne maîtrisais pas ou peu. Et... ben, j'ai appris pas mal de choses, sur les produits chimiques, quels produits on peut stocker avec quels produits, les adéquations. Ceux qu'on peut pas stocker ensemble, les combustibles et combustibles, les différentes familles, les produits toxiques, les produits inflammables, on ne peut pas les mettre ensemble par exemple, toutes des familles de produits comme ça ! Aussi, pour le dimensionnement et le volume des... de ce que je devais stocker, j'ai dû faire des recherches par rapport à ça. J'ai dû revoir aussi les plaques de charges des chariots élévateurs pour voir si on pouvait vraiment stocker les compteurs... donc, j'ai dû refaire un listing de tout ce qui était à Loos et les différents poids que ça faisait et les volumes. Par rapport à ça, j'ai dimensionné aussi les hauteurs de lisses dans les paletiers.

Les hauteurs de lisses c'est à dire ?

Les hauteurs des niveaux de stockage ! Et donc comme on a un gerbeur au magasin, on ne peut pas stocker au sol directement, on est obligé de mettre la première lisse, le bas de la première lisse à vingt centimètres du sol par exemple, pour pouvoir entrer et... après, je me suis aperçu qu'au début je voulais stocker les palettes en transversal, mais je suis obligé de les mettre en longitudinal aussi, comme j'ai la contrainte avec le gerbeur, on a pas le choix sinon ça va aller taper... pour la soulever, on ne pourrait pas. Je suis aussi bloqué par le pont élévateur... parce qu'on a un pont élévateur et on est limité dans la hauteur des paletiers. Il fallait laisser les issues de secours dégagées aussi, voir toutes les contraintes au niveau aussi des... on a des gros manchons et des manchettes de sécurité, par rapport à ça il fallait voir comment on pouvait faire manœuvrer le pont élévateur, donc j'ai demandé aux opérateurs de le faire dans le magasin, et voir jusqu'où on pouvait stocker sans atteindre les limites latérales du pont. Sinon après on est bloqué pour le levage. Donc, il fallait intégrer un peu toutes les activités dans une implantation future. Pour plus profiter un peu...

Et est-ce que vous avez été aidé par la formation à l'IUT pour ce projet ?

Ben, par la formation oui. Pour tout ce qui est planification des différentes actions. Donc, là, même si j'avais déjà vu dans mon diplôme de technicien supérieur en méthode d'exploitation logistique, tout ce qui est perte et vente, on l'a un peu revu aussi, et j'ai vu une autre approche au niveau plus production... donc, c'était sympa aussi. Mais dans l'ensemble, ouais ! j'ai beaucoup travaillé par moi-même et avec les documentations que j'ai réussi à récupérer à gauche à droite, quoi.

Qu'est-ce que vous avez l'impression d'avoir acquis, avec ce projet ?

Ben ouais, la capacité je pense, de mener un projet de bout à bout, même si au final la décision ne m'appartient pas pour la validation et la faisabilité du projet et... J'ai mené le projet de bout en bout.

Donc, là on vient de voir tout ce que ça vous a apporté. Qu'est-ce qui vous a manqué le plus dans ce projet ?

Ben, c'est le suivi de la hiérarchie, que... avec plus d'expérience que moi, et peut-être une meilleure maîtrise des... ben, des risques au niveau de la sécurité, au niveau optimisation, au niveau travail, quoi. Je n'ai pas été vraiment encadré. Ben, j'ai été ouais... on m'a laissé tout seul, quoi. Pour le projet et bon un petit manque d'encadrement et de professionnalisme par la hiérarchie quoi, pour mieux recadrer certaines activités ou...

Et votre maître d'apprentissage, donc il était sur la région parisienne, vous aviez très, très peu de contacts avec lui ?

Oui, très peu. On s'est vu pour des réunions d'équipe, mais on ne parlait pas du sujet... Parce que j'ai bossé sur d'autres trucs en même temps et d'autres projets et... ben le paramétrage des articles, le fonctionnement des magasins à proprement dit, les regroupements, on a suivi plusieurs formations sur le système SAP... pour les

commandes, donc maintenant je suis autonome pour les commandes aussi, jusque vingt milles euros, donc là c'est sympa.

Maintenant là, il va y avoir donc... vous allez vous même continuer dans votre démarche autonome, prendre contact avec un ingénieur sécurité. Et s'il casse un peu le projet, comment vous allez envisager les choses ?

Ben, j'ai des pistes pour avancer ou pour essayer de modifier les... ben, ce qui va pas, quoi. Ou bien, on avance ensemble et on n'arrête pas le projet comme ça... pour une raison de sécurité. Et là donc, là quand j'ai contacté l'entreprise P.Industrie pour faire un devis par rapport aux trois solutions que j'ai envisagées pour l'entrepôt, il m'a dit que j'avais un projet carré et... qu'au niveau sécurité il y avait pas à s'en faire, quoi. Donc, de ce côté là, je pense que je suis dans les...

Ça vous a inquiété de travailler seul comme ça, en complète autonomie, ou, j'allais dire, en complète solitude ?

Pas vraiment, mais... le problème c'est qu'on me demandait des résultats après les premiers devis, et sans me poser la question sur mes démarches et savoir ce que j'avais fait. Donc, en fait le gros travail préparatoire, j'ai l'impression que ma hiérarchie que... ils n'en tenaient pas compte, quoi. C'est seulement après, que je lui ai expliqué ce que j'avais fait et qu'il paraissait intéressé, mais sinon... voilà quoi. Lui, il lui fallait des résultats... et de son hiérarchie aussi et... voilà.

Et là, ce projet, il devrait aboutir, enfin il devrait être accepté quand ?

Ce serait pour le mois de septembre, mais c'est pas sûr. Il y a encore... parce que, ça n'a pas encore été budgétisé par l'entreprise. Il faut débloquer dans les cinquante milles euros, pour tout réimplanter et il y aurait des ressources... à déplacer, des ressources au niveau personnel, il y a donc, le magasinier de Douai, il faudrait le faire venir sur Béthune, mais lui, il négocie son déplacement donc... c'est normal : augmentation de salaire, voiture de fonction... ?

Et vous, qu'est-ce que vous allez faire là maintenant ?

Ben là, maintenant je vais continuer le projet... donc au niveau plus... donc là, c'est pas au niveau de l'implantation physique, mais au niveau de l'implantation des articles dans les emplacements, donc on va refaire des calculs pour savoir ce qui sort le plus et ce qui sort le moins, et comme maintenant on fonctionne assez différemment avec une équipe logistique nationale basée sur St-Ouen qui gère nos appros.... au niveau national, et qui nous fait transité des articles nationaux sur différents points de la France, ça va vraiment changé toute la configuration... ouais, il y a toute l'organisation de la logistique à Béthune.

Et un horizon un peu plus lointain donc le diplôme ce sera, le jury en tout cas de ce diplôme se tiendra en octobre, par là je pense, qu'est-ce que vous faites après ?

Donc là, logiquement le trois octobre, embauche sur Nanterre dans la plus grande plate-forme de France.

Donc, vous quittez Annezin pour...

Pour Nanterre. Donc, recherche d'appart sur Paris et... pour un poste de gestionnaire de stock. Mais dans le futur, je pense rester trois, quatre ans et essayer de faire un master.

Donc, ça veut dire que là, vous auriez un poste de titulaire dans une fonction logistique, donc en droite ligne des formations que vous avez enchaînées depuis votre bac.

Voilà.

Le projet d'Annezin ne sera peut-être pas terminé à cette date-là ?

Je ne pense pas.

Et vous aurez encore un regard dessus ?

Je ne sais pas du tout comment on va fonctionner par la suite, mais mon hiérarchie n'a pas une vision de la logistique à plus de six mois. Là, on est sur des gros projets, parce qu'il y a les « plates-formes Serval », et comme ils sont en sous-activité, ils vont peut-être essayé de nous prendre du matériel... donc nous on monte un contre-projet pour pouvoir faire une centrale... on va dire « Serval »... uniquement G.Industrie, avec que du matériel G.Industrie, là, c'est en projet et on ne sait pas encore comment ça va marcher. Donc, la logistique peut disparaître, rapidement de G.Industrie pour être récupérée par une autre... par une société prestataire qui fera que la logistique, ou par une filiale avec le personnel « Serval ». Donc, là, on ne sait pas du tout comment on va fonctionner.

Donc, là, il y a une incertitude. Mais vous, partir sur la région parisienne, ça vous plaît ?

On verra, c'est un peu l'inconnu... et ouais, trouver un logement, avec des tarifs élevés...

C'est le problème de la région parisienne !

Ouais... ouais, je suis motivé, je me dis je reste trois ou quatre ans, et après je verrais pour soit évoluer à l'intérieur de l'entreprise, donc il y a des autres postes qui pourraient m'intéresser et ou sinon partir dans les centrales de E.Industrie, pour faire de la logistique aussi. Ou sinon, passer un diplôme.

Donc, ça vous branche, et vous avez déjà en tête dans quelques années de vous relancer, toujours accompagné par l'entreprise de toute façon, puisque là vous allez être salarié.

Moi, ce qui m'intéresserait le plus c'est... ben dans le paramétrage des Systèmes de gestion industrielle, comme j'ai bossé sur le système SAP, et là, je vais encore bosser dessus pendant trois, quatre ans comme utilisateur pour le module gestion des articles.

Donc, revenir un peu aux sources ?

Voilà. Faut voir si ça, c'est possible, ben comme j'ai déjà des contacts avec le système SAP... et « SAP France », faut voir s'ils ne peuvent pas essayer de me faire entrer dans des formations.

Je reviens un peu sur la formation et le projet, il y a eu quand même une déconnexion entre le projet et la formation, entre le projet en entreprise et... ce que vous avez suivi comme formation ici à l'IUT, avec moi et avec d'autre, avec moi par exemple en GPAO, (et, aujourd'hui, vous êtes plus compétent que moi sur le système SAP). On a travaillé aussi par exemple sur des outils de simulation, etc. Ça vous amène quelles réflexions tout ça ?

Ben je trouve que c'est super intéressant, parce que nous juste à côté de l'entrepôt au niveau logistique, on a des outils de fabrication, et par rapport à ce que nous, on voit en cours, on voit qu'il y a des choses à améliorer de leur côté aussi donc... À chaque fois je me posais la question : « comment ils planifiaient leur travail ou comment ils utilisaient leur personnel par rapport à la charge de travail ? », mais bon c'est pas... il y a encore des choses à faire de leur côté aussi pour optimiser le fonctionnement. Donc, là, c'est peut-être une ouverture... que j'aurais peut-être pas eue en tant que logistique, quoi.

Donc, vous avez... par contre, c'est en dehors de votre projet complètement ?

Oui complètement.

Donc, vous prenez éventuellement des points de repères pour plus tard, en tout cas, vous avez remarqué des dysfonctionnements ; mais pour revenir plus à vous-même et à votre projet, en vous écoutant, encore une fois, j'ai l'impression qu'il y a une déconnexion entre les deux ?

Oui il n'y a pas... en... rapport entre la... la GPAO et la logistique, quoi.

Sauf peut-être le système SAP et encore ?

Ce qu'on utilise dans le système SAP... heu, prélude c'est... pas le même univers. Le système SAP. C'est vraiment énorme, quoi. Ça traite de tout et... au niveau des options des requêtes, c'est en plus sur une base de données que... que prélude. On sent plus qu'il y a une base de données derrière le système SAP, avec plusieurs tables et on... on voit un peu... Mais par contre j'ai été intéressé par le module avec Monsieur G.C., sur la gestion des tables, ça m'intéressait aussi parce, que j'essaye de voir comment de notre côté, le système SAP fonctionnait... à travers les tables. Donc, c'est pour ça que ça m'intéresse, et le paramétrage d'un ERP... c'est peut-être plus ma branche, quoi.

Mais, si je me fais un peu l'avocat du diable, ça vous a peut-être permis de réfléchir effectivement sur le moteur qu'il y a en dessous du système SAP, mais pour votre projet proprement dit ?

Projet professionnel, ou... ?

Oui. Donc, le projet logistique sur lequel vous étiez ?

Oh ! il n'y a pas grand-chose..., il n'y a pas de rapports.

Donc oui, il y a vraiment une... enfin il y a pas de lien direct entre ce projet que vous avez mené seul en entreprise, et la formation ?

Mise à part la planification.

Ça vous dérange, quelle réflexion ça entraîne chez vous ?

Ben je que je disais, il y a aussi le brainstorming, des outils comme ça ou... ce que ça me... je ne trouve pas ça dérangeant.

Ça ne vous a pas gêné ?

Non, je ne sais pas, ça rejoint plus ce que j'avais fait en... pour mon diplôme de technicien supérieur en méthode d'exploitation logistique, et... non c'est pas dérangeant, quoi.

Donc, vous avez été éventuellement piocher... ?

Ouais, un peu partout des outils, des méthodes.

Pour revenir à ce qu'on a essayé de travailler avec vous, durant ces deux ans, ces groupes de travail qu'on a instaurés, je rappelle qu'à chaque retour à l'IUT on réunissait quelques étudiants, leur tuteur universitaire, quelques fois des industriels, quand ils avaient le temps, et puis on formait des groupes de travail pour essayer de vous aider sur vos projets. Qu'est-ce que vous pensez de cette manière de faire ?

Ben, ce qui est un peu dommage, c'est qu'on a travaillé plus sur la forme que sur le fond, donc on a plus travaillé côté présentation, soutenance, présentation en entreprise, que j'aurais préféré que l'on travaille sur le fond et qu'on m'aiguille plus sur des actions à mener et... ou des pistes que j'aurais oubliées éventuellement, quoi. Que j'aurais peut-être plus... Ouais, plus en avant sur le métier que sur le...

Oui, c'est vrai, et, mais comment faire alors ?

Heu... On aurait pu par exemple travailler... faire une séance sur l'implantation... Mais d'après ce que j'ai compris les autres groupes ont travaillé différemment, que le notre, mais bon nous on est plus préparé pour la soutenance aussi donc.

Peut-être effectivement oui. Mais c'est un peu dommage qu'on n'ait pas su mieux...

Moi, c'est vrai que je n'ai pas senti votre besoin. Qu'est-ce qui aurait pu changer les choses, et proposer plus d'aide finalement ?

C'est de travailler en groupe sur le même projet. On se serait fixé sur un projet... ben, d'un apprenti.

C'était un peu ça l'idée de départ.

Et de travailler plus autour, au lieu de faire des présentations d'entreprise, et de leur expliquer le fonctionnement de G.Industrie à chaque fois.

Moi j'ai un peu l'impression qu'on a dans le groupe un peu tourné en rond à une certaine époque.

Il y a la dernière réunion qui était sympa, et qui était peut-être plus intéressante que les autres.

Qu'est-ce qu'il aurait fallu pour que ça fonctionne mieux à votre avis ?

Ben, peut-être se fixer... Donner le sujet du projet d'un étudiant à tout le monde, donc un peu donner les données techniques de l'entrepôt par exemple, la situation, essayer de proposer chacun des actions, avoir un dialogue.

Avant la séance ?

Avant la séance.

C'est un peu embêtant, je vois tout de suite un problème : est-ce que vos collègues auraient été intéressés de passer plusieurs heures sur un projet finalement qui n'est pas le leur ?

Ça pourrait entrer dans le code de la formation ou parler d'un projet... pendant au moins une demi-heure en classe, se fixer sur un projet, et après en débattre pendant une heure sur ce que pense chacun sur le projet.

Donc, si je reviens sur ce que vous disiez, vous ces groupes de travail vous auront plus aidé sur la préparation de la soutenance que sur la résolution de votre problème ?

Oui voilà. Ce qui est un peu dommage. En même temps... ben, l'objectif de... ce qui était l'objectif des restitutions.

Ben en fait, c'est peut-être... on n'a peut-être pas été très bon, mais pour moi l'objectif c'était d'aider les apprentis à résoudre leurs problèmes. C'est-à-dire : vous venez avec un problème, on essaye de réfléchir ensemble...

Là, on n'a pas fonctionné comme ça.

Et, on n'a pas vraiment fonctionné comme ça avec vous. Parce que bon c'est vrai que quelques fois d'ailleurs on a un peu l'impression de revenir toujours un peu... et pour votre compte personnel, vous avez l'impression d'avoir capté quand ce dysfonctionnement ?

Aux dernières... aux deux dernières, je pense.

Donc, il était déjà trop tard pour... donc il faudrait qu'on soit un peu plus vigilant par la suite. On a peut-être tourné en rond.

Bon, c'est mon point de vue, maintenant, je ne sais pas ce qu'en ont pensé les autres.

Ce serait intéressant d'avoir leur avis également. Bon, je crois qu'effectivement, les dernières séances ont été plus...

... constructives.

Plus constructive. Donc, on a vu qu'il y avait cette rupture quelque part entre le projet et la formation, est-ce que vous en avez discuté par exemple avec votre maître d'apprentissage ?

Non.

Non ?

Il me demandait si ça allait en cours... et ce n'était pas son objectif ! Lui, son objectif c'est de me faire avoir un diplôme, et le moyen, ce que j'y fais à l'intérieur, il sait ce que c'est à peu près le contenu, mais il y avait d'autres choses à ce préoccuper pour l'instant, quoi.

Donc, jamais vous n'avez discuté par exemple sur les spécificités de cette formation et des articulations qui existaient ou qui n'existaient pas ?

Mais c'est mon chef depuis le premier janvier, je l'ai vu peut-être six ou sept fois quoi, au total. Donc, on n'a pas eu le temps de discuter de tout ça, quoi.

Ça a été pénalisant ce changement de maître d'apprentissage ?

Pénalisant... ben en fait il manquait un encadrement, mais d'un autre côté j'ai tiré l'autonomie donc j'ai pu... ça peut être un bien et un mal en même temps quoi, que si j'avais été uniquement avec mon ancien chef, j'aurais peut-être pas fait valider toutes les étapes intermédiaires avant d'avancer, quoi. Je ne sais pas si c'est vraiment un avantage ou un inconvénient, quoi.

De tout ça aujourd'hui, quel bilan vous faites de cette formation ? Bon là, vous avez, en deuxième année, acquis de l'autonomie, des compétences... d'après vous ?

Des compétences, j'ai approfondi mes savoir-faire sur Excel par exemple, sur PowerPoint, sur... plus sur les outils, la planification j'ai du en faire, j'ai du prendre des contacts avec les fournisseurs pour faire des devis, ben chose que je faisais déjà entre-deux, mais c'était pas pour la même démarche, quoi. C'était la démarche d'un projet et j'ai dû expliquer donc... aux fournisseurs sur ce que je voulais exactement et on a travaillé ensemble sur le projet, et il m'a dit : « là, je te conseillerais de faire plus ça, ça, ça, », alors que maintenant on peut... sur la configuration des paletiers, le dimensionnement des lisses, là, je l'ai laissé faire ! De toute façon, je ne connais pas les normes et les calculs, je ne pourrais pas les refaire, c'est assez lourd. Donc, là, c'est vraiment par rapport à ce que je lui ai donné comme données techniques il m'a dit ce qu'il fallait comme matériel, quoi.

Et donc, bilan global de toute cette formation ?

Bilan global...

C'est vrai que votre cas était un peu particulier...

Puisque ça ne s'est fait en un an, même pas un an, parce que... et encore, ça fait presque plus de dix mois on va dire, parce que là, j'ai retravaillé sur mon projet, mais... je fais de la planification d'inventaires, on a des inventaires à finir, on a le paramétrage de l'ERP à s'occuper, les magasiniers sont pas encore au point sur l'utilisation du système SAP pour le calcul des besoins, et ils n'ont pas toutes les finesses, quoi. Il y a encore beaucoup de travail quoi, entre un an planifié et une demande d'achat, il y a encore des étapes intermédiaires et il faut que je les assiste et que je les accompagne, pour que, quand je suis parti, ils soient autonomes aussi de leur côté, quoi. Parce que là, je ne suis pas tout le temps là non plus. Et quand je ne suis pas là, quand je ne peux pas les aider sur le système SAP parce qu'ils ont... ouais, ils ont passé moins de temps sur le système SAP aussi, ou ils ne l'ont pas étudié à fond comme moi j'ai pu le faire dans mes précédentes études. Parce que les relevées statistiques des commandes, je faisais des extractions assez fréquentes sur les commandes, je faisais... je préparais les indicateurs sur la région au niveau logistique, donc j'ai bien manipulé le système SAP.

Donc, ça c'était plus le bilan du côté entreprise, et alors votre bilan à vous, vous-même ?

Ben je ne suis pas déçu d'avoir intégré une seconde année d'OGP, j'ai acquis d'autres compétences et d'autres savoirs faire, et une autre vision de l'entreprise, mais point de vue production, moi j'étais purement logistique comme formation au départ et... ben c'est intéressant, parce que pour ma poursuite d'études, si j'envisage de faire ça dans trois ou quatre ans, ce sera vraiment plus planification ou paramétrage d'ERP, et c'est peut-être un peu plus tourné vers la production ou... c'est un peu plus lié, quoi. Mais, comme j'aime bien l'informatique, ce sera aussi lié à l'informatique, en fait c'est un ensemble et j'ai du mal à savoir... de quel côté ça penche le plus, si c'est logistique ou production. Tout est intégré, quoi.

Vous vous sentez préparé pour la suite ?

Ben là, je vais intégrer mon poste en octobre. Donc, j'ai encore quelques congés à prendre avant septembre, je partirais, je pense peut-être quinze jours sur Nanterre, deux fois une semaine pour pouvoir... ben prendre connaissance avec les personnes sur place, comment ça travail avec eux, et ouais je suis assez confiant quoi le

boulot que je fais je le faisais déjà à Annezin donc, en ayant beaucoup moins de temps... parce que là, je suis sûr...

Là, ça fait en fait trois ans que vous êtes en formation en alternance ?

Ouais, en alternance.

Et bilan de tout ce temps de formation en alternance ?

Ben, des points positifs, c'est qu'on peut appliquer directement ce qu'on voit en cours, les parties qui sont utilisées en entreprise ou... ce qui est en commun. On peut les... ce qui est planification, logistique, tout ce qu'on voit en cours, je pouvais tout de suite l'appliquer, par contre il y a peut-être des modules qu'on aurait voulu voir avant, ou... mais, c'est dans une... formation et par rapport à notre projet, on peut pas satisfaire tout le monde. Mais là, en trois ans, il s'en est passé des évolutions, quoi. Au niveau, informatique ben la prise en main du système SAP parce qu'au début c'était tassez lourd quoi j'ai pas eu de formation dans les deux premières années à peu près.

Ces trois ans, vous le savez fait sur le même site ?

Oui. En étant aussi à la station de compression de Teniaire-sur-Roncq, une semaine ou deux pour faire des inventaires, pour voir comment ils fonctionnaient, et pour pouvoir y faire appliquer ce qu'on avait mis en place à Béthune, là-bas. Pitgame, c'est la même chose, la station de compression du côté de Dunkerque, à Douai c'était pareil, mais c'était à distance, donc en fait par rapport à la planification que je crée, je leur faisais valider, on avait des contacts fréquent pour l'avance des inventaires, comme c'était un inventaire tournant mensuel, c'est assez... c'est assez basse comme... et j'ai pris des contacts avec pas mal de personnes, comme je faisais parti aussi du club métier logistique, j'avais des contacts et j'ai encore des contacts avec tous les gestionnaires de stock et les logisticiens en France de G.Industrie. Donc, on a participé à... ben à des réunions pour faire avancer le projet quoi, en logistique nationale.

J'ai envie de vous poser une question, mais vous avez déjà à mon avis répondu, une formation classique par rapport à une formation en alternance ne vous aurait certainement pas permis de...

D'apprendre aussi vite.

D'apprendre aussi vite ?

Je pense, ouais !

Pourquoi aussi vite ?

Ben je ne sais pas on est obligé de... d'être bon tout de suite, ce qu'on applique, on fait peut-être des erreurs entre deux mais... ce qu'on voit en cours on l'applique, on voit tout de suite ce que ça nous apporte et si ça marche pas, ça marche pas tout de suite. Donc, on peut s'en rendre compte. C'est pas sur un exercice... OK ! On a faux, on donne une réponse fausse, quoi. Mais là, si on se plante dans la logistique ben, c'est le client qui n'est pas content, quoi. On est obligé d'apprendre beaucoup plus vite et d'être bon tout de suite.

On n'a pas le droit à l'erreur ou malgré tout quand même on a...

On a le droit à l'erreur, tant que le client il s'en rend pas compte et... mais bon, on a un taux de service à respecter et... voilà. Surtout que maintenant on est passé CST (Centre de Service Technique), on est prestation de service pour la logistique pour une filiale, donc c'est comme si on travaillait... on était un service externe qui travaillait d'une autre entreprise, pour une prestation logistique. Donc, on est obligé d'être bon, on nous... mais avant on faisait des inventaires on avait des écarts dans les inventaires on fait notre popote entre nous, mon chef il fait : « OK ! tu le sors sur l'imputation autant » et... mais maintenant on doit rendre des comptes.

Alors, c'est bien, mais en même temps c'est une sacrée responsabilité, comment on vit ça alors quand on est en même temps en formation ?

Ben, c'est enrichissant, c'est intéressant de... de voir qu'on peut nous faire confiance sur tel ou tel point. Donc, on nous laisse de l'autonomie... Donc, par exemple pour les commandes, je fais mes appros tout seul. Donc, là, j'ai un seuil de vingt mille euros, je ne peux pas passer au dessus, c'est au niveau législation.

Vous avez une signature à vingt mille euros ?

Ben, c'est le chef qui valide, mais c'est nous qu'on crée la commande par le système SAP, qu'on... qu'on se débrouille avec le fournisseur donc en fait si les prix sont faux le chef vérifie pas pour la signature, quoi. Donc, on doit prendre les contacts avec les fournisseurs, s'il livre toutes les options de ce qu'on commande, c'est super intéressant.

Donc, pas de regrets ?

Pas de regrets.

Et quel était le point le plus négatif de ces trois ans et en particulier de cette dernière année ?

Le point le plus négatif... ouais, j'aurais du mal à trouver ça... les points négatifs... ben ouais, le fait que je n'ai pas pu participer au groupe de travail pour les derniers réglages de l'activité logistique de G.Industrie. Comme j'étais ici en cours, je ne pouvais pas me détacher pour repartir. Surtout que ça prenait des semaines entières et ils ont mis au point des procédures logistiques, et j'aurais peut-être aimé... participer et donner mon avis comme la plupart des acteurs n'ont pas de formation logistique, quoi.

Donc, c'est plutôt un bilan positif ?

Positif dans l'ensemble oui.

On arrive là, à presque quarante-cinq minutes d'entretien, donc là, vous allez partir dans quelques mois dans la région parisienne, est-ce que vous seriez d'accord dans six mois un an, éventuellement de refaire un entretien, ou je me déplacerais ou on essayera de se rencontrer pour avoir donc avec du recul, votre vision à ce moment-là, de toute cette formation en alternance.

Ça peut être intéressant ouais. Ça, pour garder des contacts aussi avec les enseignants.

Christian, merci beaucoup.

Merci !

Christian K.

FIN

du deuxième entretien

I - DUT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie

Organisation et Gestion de la Production

En formation initiale et en alternance, sous contrat d'apprentissage.

1 - Christian K.

1.3 - Christian K. - Troisième entretien - Le 10 juillet 2006

Bonjour Christian, nous sommes le dix juillet 2006 et la France n'est pas championne du monde de football. Est-ce que vous pouvez rappeler un peu ce que vous avez fait durant cette année, je rappellerais simplement que vous avez fait une première formation avec l'entreprise E.Industrie...

G.Industrie. Oui

Heu... G.Industrie, pardon, oui. Ensuite, vous êtes venus chercher un DUT OGP...

Pour valider un diplôme « bac plus deux ».

Pour valider un diplôme « bac plus deux ». Vous avez passé une année en OGP, puisque vous êtes entré en deuxième année directement, et donc, depuis maintenant septembre 2005, qui est la date où vous avez eu le diplôme, est-ce que vous pouvez nous dire ce qui s'est passé pour vous, et puis après on reviendra sur votre formation en alternance.

J'ai commencé par un petit déménagement sur Nanterre, là où je travaille actuellement. Puisque j'ai commencé en octobre donc, à G.Industrie. Donc, depuis... donc, là, je ne suis pas encore titulaire, donc, je serais titulaire dans trois mois, à l'issue d'un rapport de stage, validé par la hiérarchie, avec des objectifs et une demande de progression constante pour obtenir ben ouais, la titularisation. Donc, ça se passe plutôt bien.

Et ça se fait sur quels types de critères alors cette...

Il y a plusieurs thèmes. Il y a donc, l'intégration parmi l'équipe de travail, donc, comment on s'intègre, est-ce qu'on prend des initiatives, est-ce qu'on propose des solutions d'amélioration pour le fonctionnement de l'activité, et après une partie sur le professionnalisme et la prise en compte de la demande client..., ouais, la prise ne compte de la demande client. L'autre critère sur tout ce qui est assiduité en fait ça...

Donc, ce sont des critères très professionnels ?

Oui, voilà.

Pour vous, cette année, comment ça s'est passé, vous étiez complètement opérationnel, il y a eu encore des formations ?

En fait, il y a eu une période transitoire pendant laquelle j'ai été avec, bon..., pendant trois jours pendant lesquels j'ai été avec la personne qui avait mon poste avant. Donc, il a essayé de me former sur notamment le système SAP, moi, je maîtrisais déjà bien le côté du système SAP, module MM (Matériel Management). À Nanterre, c'est le seul site qui utilise le module MM, donc, en fait j'ai été formé à ce module pendant trois jours. Donc, maintenant là...

Vous aviez déjà une expérience ?

Oui, coté système SAP, j'ai, en fait, déjà pas mal de...

Donc, vous avez fait une formation, et après ?

Et après voilà, j'ai commencé à travailler donc, parmi mes clients, j'ai trois centres d'ingénierie. En fait, mon activité consiste à recevoir les besoins des trois centres d'ingénierie pour des nouveaux projets. Donc, le besoin se fait sous forme de réservations dans le système SAP, et en fonction de ça, moi, je fais tourner les besoins nets, je paramètre moi-même tous les articles dont j'ai le portefeuille, et donc, je propose des points de réapprovisionnement par rapport au seuil, par rapport à toutes les fonctions de la logistique, gestion de stock, tous le modèle de Wilson. Et par rapport à ça donc, je sors le matériel aux dates de réservations, et donc, je propose des solutions aussi pour tout ce qui est réimplantation, parce que coté exploitation logistique ils sont pas encore au top et... Mais bon, c'est pas trop mon boulot, je balance des pistes et puis il y a d'autres personnes qui s'occupent mettre en place ce que je donne comme infos. Et ouais c'est la principale activité là, depuis octobre deux mille cinq. Donc, ensuite on a eu le projet « SERVAL », qui a été abandonné maintenant du fait du projet de fusion S.Industrie G.Industrie, donc, « SERVAL » était là pour... donc, « SERVAL », c'était pour... pour en parler, c'est tout ce qui est... si on peut dire c'est une filiale de la logistique côté E.Industrie G.Industrie distribution, donc, EGD.industrie, et qui devait récupérer donc, notre activité logistique, l'année dernière. Et comme il y a eu le projet de fusion S.Industrie G.Industrie, le projet est ajourné. Alors, on ne sait pas trop ou on en est par rapport à ça, on essaye de nous de s'améliorer parce qu'on avait laissé tombé tous les projets l'année

dernière en fin d'année, parce qu'on ce dit on va pas faire le boulot pour eux, et voilà. Donc là, on essaye de progresser, on a tout remis les projets à jour, et comme on est les seuls à bosser sur le module MM de SAP, on essaye de voir un peu se qu'on peut en faire. Moi, coté SAP, j'ai montré un peu les limites de l'organisation actuelle, en termes de reporting, puisque nous on est les clients, en fait on était incapable de faire des reporting fiables, et aussi au côté organisation de l'activité et des magasiniers donc, plus le pôle exploitation logistique, parce qu'en fait moi ma part, c'est bon de faire sortir le matériel, pour une date donnée. En fait pour une exploitation logistique ils n'étaient pas organisés pour recevoir des flux de préparation comme ça, qui étaient un peu en dent-de-scie, qui étaient en fait liés aux dates des besoins des clients. Donc, en fait, on essaye au maximum de maintenant de lisser la production donc, c'est tout ce qui est préparation du matériel pour le projet.

Ça marche ?

Ça marche plus ou moins bien, il y a bon des petits clashes quelque foi sur des articles qui ont des forts enjeux, on a eu des gros problèmes avec des robinetiers, en fait, du fait de l'augmentation du prix de l'acier et de la demande chinoise, nos délais contractuels des robinetiers sont passés de vingt semaines à plus de quarante-quatre semaines de délai. Donc, par rapport à ça on a reporté pas mal de chantiers, et comme on était par des contrats cadrés avec eux, on ne pouvait pas passer par d'autres fournisseurs pour deux robinets. Et aussi, nous on a une base de qualification de ces robinets qui n'était pas encore mise à jour, et on avait le choix d'un seul robinetier comme il était fiable depuis plusieurs années, et c'était une stratégie d'achat qui nous disait : « *bon ok ! on à un contrat cadre pour ce robinetier la et on commande tout le temps chez lui* ». Donc, là depuis on essaye de s'améliorer, on à fait qualifier deux autres robinetiers, qui peuvent nous avoir des délais un peu plus courts, mais le problème c'est qu'on n'a pas de retour d'expérience sur le matériel, ça, on le verra par la suite.

Mais pour vous-même, j'ai envie de dire, ça correspond à vos attentes, ça vous plait ?

Le boulot me plait en fait quand je m'occupe que de... comment dire, la logistique, la gestion des stocks, j'ai l'impression d'avoir très vite fait le tour, et après je commence à m'ennuyer dans le poste, parce que je n'apprenais plus rien et... ouais, j'ai fait vraiment le tour du poste. Et après donc, moi j'ai revu un peu ça et on a décidé de me mettre plus en mode projet sur la future organisation du fait de la fermeture des magasins de Béthune et Douai, il fallait réorganiser donc, tous les flux déjà informatiques, l'expression du besoin, et aussi la gestion des flux donc, tout ce qui est expéditions font parties d'une seule plateforme, donc là, en fait je suis plus en mode projet là-dessus.

Et ça vous inquiète de... je dirais, de déjà vous ennuyer sur certaines tâches ?

Franchement oui. Et au moment où je commence à péter un plomb oui et je faisais pas mal d'heures, comme la semaine dernière je fais quarante-cinq heures au lieu de quarante heures, alors que je devrais être en trente-cinq heures logiquement, et j'avais l'impression que même si je bossais à fond de mon côté, du fait de l'organisation et des personnes en place, l'activité n'avancait pas. Et j'ai vraiment failli partir et essayer de trouver quelque chose d'autre plus intéressant. Parce que même en mettant de la bonne volonté, on n'avance pas et... après c'est un tempérament, j'arrive pas à me contenter de faire un boulot qui ne m'intéresse pas plus, c'est pour ça que j'essaie de m'organiser pour bosser en mode projet, parce que je préfère. Bon, c'est la hiérarchie qui me laisse carte blanche là-dessus, comme coté SAP, MM (Matériel Management) et WM (Warehouse Module). Je suis... ben, le seul vraiment à maîtriser les flux, ce qui se passe derrière, je bosse aussi beaucoup avec une consultante SAP, qui met en place des flux, donc, on essaye de voir ce qui peut coïncider, ce qui va pouvoir être bien, donc, on essaye d'évoluer aussi coté SAP, quoi.

Mais est-ce que vous avez par exemple l'espoir d'évoluer vers d'autres...

Évoluer ? Maintenant, je suis bloqué par mes diplômes et... Je suis un peu déçu de ce côté-là. Je me suis déjà renseigné pour pouvoir faire une demande, pour essayer d'obtenir au moins une licence, pour accéder à d'autres postes qui seraient peut-être plus intéressants pour moi. Parce que là, je sens que je ne suis pas à fond dans mes capacités et que j'ai envie de faire plus. Mais le problème c'est que, par rapport à la charge de travail, j'ai mon boulot donc, routinier qui ne m'intéresse pas forcément et le peu de temps qu'il me reste, j'essaie de le mettre en mode projet, et c'est pour ça que je fais des heures sup. C'est pour pouvoir bosser en mode projet, quoi.

Et ça, votre hiérarchie est au courant, vous en avez parlé ou pas ?

On n'en a pas trop parlé comme je suis encore en phase de titularisation, bon il sait que je fais des heures sup. et il les prend en compte quoi et... côté recrutement, on est un peu bloqué aussi parce que donc, en 2005 ils n'ont pas pu recruter, deux mille six c'est un peu plus tendu. Donc là, on est obligé de bosser en fait avec des intérimaires, le problème c'est que coté SAP, comme tout le monde ne maîtrise pas, je suis obligé de les prendre avec moi, deux ou trois jours, ou un peu plus, pour leur expliquer les flux, comment on fait les sorties, pourquoi on fait telle ou telle manip, et ça prend du temps, quoi. Donc, pendant ce temps-là je ne suis pas productif et mon boulot n'avance pas. J'ai la boîte mail qui déborde, je ne peux plus... j'ai du mal à gérer, quoi. Donc, là pour une VAE (Validation d'Acquis de l'Expérience), il faut que j'attende trois ans, et le problème c'est que, pour une licence, il faut un poste avec un peu de management, chose que j'ai pas encore, donc, j'espère que mon activité

va évoluer dans ce sens-là, quoi, pour essayer de passer une VAE. Sinon j'ai même l'intention de quitter pour essayer une école d'ingénieurs, même une licence après une école, mais le problème c'est que côté salaire maintenant je suis engagé, j'ai la voiture, j'ai la maison j'ai tout et...

Oui bien sûr, mais maintenant je crois aussi que G.Industrie comme E.Industrie peuvent...

Proposer des formations, ouais. Mais le problème c'est que ces formations sont plus basées sur les techniques gazières, choses qui ne m'intéressent pas du tout et...

Ben, pas forcément, vous avez par exemple une école, l'IESP à Villeneuve-d'Ascq, qui était soutenue à sa création par justement E.Industrie, et qui se sert de cette formation d'ingénieur en alternance en formation continue pour faire de la promotion interne, pour des jeunes techniciens, quoi. Et bon il se peut très bien que, dans quelques années vous ayez tout à fait le profile pour le faire.

Moi, je suis preneur pour une formation et le problème, c'est que du côté hiérarchie, je pense que ça va me bloquer de ce côté là, quoi. Parce qu'ils m'ont effectivement déjà laissé faire le DUT en alternance, de me payer la formation en mai.

Peut-être qu'on vous demandera en effet un retour d'investissement, pendant quelque temps, mais...

Déjà, c'est ce qu'il me demande, quoi. Il me fait : « ben tu resteras à Nanterre pendant trois ou quatre ans, quoi ». Déjà, c'est officieux, mais...

Maintenant, bon, c'est pas non plus trop l'intérêt d'une structure de garder, je dirais, sous pression une personne qui a des potentiels et de la motivation.

Bon j'espère avoir la possibilité d'évoluer rapidement et... je pense qu'il y a du potentiel derrière et je suis pas à fond dans mes capacités donc... c'est du boulot routinier qui m'intéresse pas forcément et qui m'ennuie, quoi. Il faut le faire, mais ça m'embête.

C'est-à-dire qu'il faudrait que vous ayez à côté...

... la possibilité de pouvoir déjà travailler en mode projet, et ce qui me sert un peu... sur des nouvelles installations, sur... Donc là, on remet en place tous les flux informatiques pour traiter la demande de six autres bénéficiaires, donc, déjà c'est pas mal. Ce qu'on me demande c'est tout ce qui est reporting, donc, en fait de donner au bénéficiaire du matériel, à une certaine date, et en fait, moi par rapport au délai fournisseur je dois leur répondre par un reporting. On essaye de mettre au top, en place pour progresser, et pour pouvoir tenir la route aussi, si « SERVAL » revient à la charge pour récupérer notre activité.

Si on revient un peu sur votre formation, donc, depuis... avant même le DUT, pendant le DUT, est-ce que vous pouvez rappeler ce que vous avez vécu, et puis ce qui m'intéresse c'est votre impression maintenant que bon ça date d'un an ce diplôme, c'était en septembre deux mille cinq, on est en juillet deux mille six, comment vous voyez maintenant toute cette époque, ces périodes de formations ?

Je pense que c'était la bonne époque quoi ! Un peu l'insouciance, mais avec le contact direct avec l'entreprise, donc, on voit quand même la réalité du monde du travail. Bon pendant les périodes de formation ça ce passait tout le temps bien, avec une bonne ambiance avec les différents collègues qu'on avait pour le diplôme de technicien supérieur en méthode d'exploitation logistique, et aussi pour le DUT OGP, je me suis fait des amis que je garde encore maintenant, quoi. Là, je suis un peu déçu, du fait, d'avoir dû arrêter mes études, mais bon, d'un autre côté j'avais... j'étais sûr d'avoir un boulot et... qui est stable, et pourtant j'ai quelques regrets, quoi. Si la possibilité d'évoluer rapidement en interne ça ira, si j'ai pas cette opportunité-là, je pense que je vais quitter le poste dans lequel je suis, pour refaire une formation, et essayer de progresser pour avoir un boulot quoi m'intéresse plus, quoi. C'est vraiment... ouais ça me gêne, quoi. Voilà. Je pense avoir répondu à la question, je ne sais pas.

Et sur votre parcours, est-ce que vous pouvez rappeler un peu comment ça s'est passé depuis que vous êtes chez G.Industrie, c'est ça...

Donc, c'était en octobre 2002... c'est ça ! Pour un diplôme de technicien supérieur en méthode d'exploitation logistique. Donc, c'était dix-huit mois d'alternance. Ensuite donc, j'ai fait deux mois d'intérim donc, à Béthune, encore pour le même poste, un poste de gestionnaire de stock, pendant ce temps-là, en fait j'ai paramétré un peu tous les articles pour la gestion des stocks, et ensuite donc, j'ai intégré le DUT, donc, là, j'ai eu plus une mission d'une nouvelle implantation, ou j'ai beaucoup appris j'ai du faire beaucoup de recherche pour moi-même, et j'étais pas très encadré par la hiérarchie. Donc, en fait j'étais un peu livré à moi-même et j'ai vraiment apprécié d'être autonome dans la démarche, quoi.

Vous avez changé de maître d'apprentissage.

Voilà entre-deux. Donc, en 2005 en fait j'ai changé de maître d'apprentissage du fait de la séparation de G.Industrie dans une partie transport et une partie négoce et stockage, donc, moi, je suis partie côté DGI,

(Direction des Grandes Infrastructures), avec la création du centre des services tertiaires dans lequel je suis actuellement. Donc, il y a eu plusieurs phases quoi, et là... entrée dans la vie active et... mais enfin j'ai du regret du fait de la formation d'avoir arrêté... ça me gêne un peu.

Oui, enfin c'est tout à fait à votre honneur de penser ça en fait. Bon, la formation s'est bien passée, mais le problème, c'est ça, c'est les avantages et les inconvénients !

Moi j'ai l'avantage d'avoir un boulot et un salaire correct et surtout une stabilité d'emplois, que j'aurais peut-être pas eue en choisissant un autre parcours. Maintenant, les choix sont faits, c'est à moi de rebondir pour essayer de trouver quelque chose de plus intéressant à faire.

Si je reviens à ce que vous disiez tout à l'heure, c'était... j'ai perdu votre expression, mais enfin c'était pour une période...

La bonne époque !

La bonne époque, voilà. Qu'est-ce que... bon c'était une période ou si je reprends la part du DUT OGP, vous étiez étudiant à l'IUT, en même temps salarié de G.Industrie, donc, une formation en alternance, est-ce que vous pouviez revenir maintenant avec le recul sur cette époque là, et par exemple me dire s'il y avait des difficultés, qu'est-ce qui était difficile ou est-ce que tout était facile, quel étaient les problèmes rencontrés ?

J'ai l'impression de dire que tout était un peu plus facile que maintenant parce que là, j'ai la pression au quotidien. Bon ça fait... la pression c'est une bonne pression quoi, ça nous fait booster et rentrer vraiment dans le travail. On va dire que la période d'OGP, pendant un an, c'était un peu tranquille quoi, sans forcément bosser on s'en sortait bien, quoi. On avait pas aussi de... j'ai pas trop de pression côté travail, quoi, l'apprentissage à G.Industrie était assez tranquille. Même si j'ai fait tout pour essayer d'avoir un super projet et je me suis investi dans le projet, mais là, avec le recul, je me dis : « ouais c'était facile quoi », mais enfin...

Maintenant ?

Ouais maintenant. En étant sorti de ça, j'en ai plus que de super bons souvenirs, quoi. Je pense même plus au travail qu'on a dû fournir pour les différents projets, les différents cours, les différentes interrogations qu'on a pu avoir les devoirs surveillés.

C'est un peu oublié.

Ouais voilà. Je retiens que les bons moments.

Et pour autant en entreprise, j'ai envie de dire, vous n'avez pas bénéficié d'un encadrement qui était présent, mais votre maître d'apprentissage était dans la région parisienne...

Sur Nanterre.

Et donc, il n'était pas présent au quotidien.

On a eu très peu de contacts, en fait. Je l'ai vu peut-être cinq ou six fois sur la durée de l'apprentissage, mais bon, il voyait que j'osais de mon côté et il ne m'embêtait pas de ce côté là, et il m'a beaucoup soutenu quand j'ai du préparer le rapport de stage, j'ai le PowerPoint soutenance et là il était présent et comme il a un passé de formateur et côté E.Industrie ou dans la distribution, il maîtrise bien son sujet, quoi. Il essaye de me coincer sur pas mal de choses et de me faire réagir par rapport à ce que j'ai pu mettre dans mon rapport. C'était vraiment constructif la période... j'ai passé une semaine sur Nanterre à bosser sur le rapport et la soutenance, j'ai fait pas mal de modifications, et j'en ai appris pas mal, quoi.

Bon contact ?

Oui oui, voilà, c'est l'expérience qui fait que... de formuler plein de choses qui... j'ai modifié, quoi.

Et est-ce que vous parleriez plutôt de laisser-aller, de sa part, quand vous étiez en entreprise ?

Non, pas du tout, il me laissait « carte blanche » sur mon projet, tout en me demandant de faire le point sur ce que je faisais, ce qui me gênait, on a tout le temps eu des contacts vraiment très ouverts, quoi. Encore maintenant, c'est mon chef et je le considère presque... j'ai l'impression qu'il n'y a pas vraiment de hiérarchie, quoi. Parce qu'il me demande beaucoup tout ce qui est SAP il ne maîtrise pas, il n'a pas de formation logistique à la base, et il me demande souvent des conseils ou des... il a souvent des questions concernant le fonctionnement, on travaille vraiment ensemble, quoi. Je n'ai pas l'impression qu'il y ait des liens hiérarchiques entre nous deux, quoi.

Et quand il était votre maître d'apprentissage, il n'était pas souvent présent à Béthune, mais vous aviez la possibilité de... ?

Possibilité de le contacter, de l'appeler sur son portable n'importe quand, lui envoyer des mails.

Donc, c'était une présence même à distance ?

Voilà, il était loin, mais il était quand même présent, tout au long de l'année, quoi.

Et à part cette personne, est-ce qu'il y avait autour de vous d'autres personnes de G.Industrie qui vous aidaient ?

Non, pas vraiment. Sur le projet j'étais un peu tout seul, j'ai un peu... on peut même dire plus appris des personnes que j'ai contacté pour des devis, pour du matériel, ben je leur montrais un peu ce que je faisais pour mon rapport de stage et ils me conseillaient : « *ben tien tu peux faire ça tu peux faire ça* » Donc, c'était plus les contacts avec les fournisseurs auxquels je demandais des devis que j'ai appris, quoi. C'est sympa, parce que j'ai vraiment bossé par moi-même sur le projet et je me suis beaucoup renseigné sur Internet pour avoir de la documentation, c'est vraiment sympa, quoi.

D'accord. Mais, les autres personnes de G.Industrie pas du tout ?

Non pas trop non. J'ai eu des contacts avec les magasiniers qui étaient en place, mais qui n'ont pas non plus une formation logistique, et eux ils avaient leurs activités à côté, donc, quand j'avais un peu de temps, je les aidais pour leur activité côté paramétrage SAP, ce sont des personnes qui ont un peu de mal sur les outils informatiques. Non ça se passait bien, quoi.

Aujourd'hui donc, avec le recul, quels ont été les moments forts dans cette formation en alternance pour le DUT OGP ?

Les moments forts ?

Des événements marquants ?

C'est plus ce qu'il a en dehors, les midis, les délires avec les... on s'amusait bien, quoi. L'intégration, il y a quelques cours qu'on a appréciés, tout ce qui était OGPlay, quoi. Ouais. Les moments de... en études de cas c'était sympa aussi.

Ça, c'était plutôt à l'école ! Et en entreprise ?

Ouais c'est l'ambiance qu'il y avait en général, les collègues quoi, et le fait d'avoir passée une semaine à Nanterre, pour la préparation de mon rapport de stage et la soutenance. C'était vraiment constructif, quoi. Là, moi j'ai tellement la tête dans le guidon sur mon projet que j'ai plus le recul nécessaire pour faire l'analyse globale du projet et pourquoi on faisait ça, et oui, j'ai du me recadrer sur le sujet, quoi. Même si dans la globalité tout était déjà fait, mais c'est dans la représentation du... de la mise en forme.

Est-ce que, encore une fois avec le recul, mais vous m'avez déjà un peu répondu, est-ce qu'il y a eu des moments difficiles dans cette formation en alternance ?

Des moments difficiles, c'était un peu le début en OGP, comme j'étais issu d'une filière plus logistique, je n'avais pas vraiment la connaissance de tout le vocabulaire, côté gestion de production. Donc, il y a eu une petite transition pendant laquelle j'étais un peu dans le flou et c'est vite dissipé, quoi. On est vraiment entré dans le vif du sujet et il y avait beaucoup de choses que moi j'avais apprises différemment, c'est plus côté vocabulaire. Des difficultés non pas vraiment. J'ai pas vraiment ressenti de grosse difficulté.

Avec l'expérience que vous avez maintenant, quand est-ce qu'on se sent intégré dans une entreprise ?

Quand on est reconnu par les autres, pour le travail qu'on fait, quoi. Je sais que maintenant si quelqu'un a un problème côté informatique, il décroche son téléphone : « *Christian tu peux pas m'aider ?* » quoi. Je trouve que c'est valorisant, quoi. Même le chef, le fait, tout le monde, les personnes, d'autres régions commencent à me connaître aussi parce qu'on fonctionne en réseaux, quoi. Et dès qu'il y a un problème côté SAP, ils peuvent appeler, on est disponible, quoi.

Donc, c'est...

... c'est la reconnaissance des autres, c'est important. Et aussi pour les bénéficiaires. Quand il me demande quelque chose côté reporting, ils sont contents que je puisse leur répondre, puisque, j'ai envie de dire tout le monde ne peut pas leur répondre sur des points précis quand ils posent des questions, quoi. Ben, c'est, je pense, que c'est plus la reconnaissance. Les collègues qui appelaient quand ça bug.

Compétence reconnue...

Ouais je pense.

Ils savent qu'ils peuvent trouver auprès de vous une assistance, des conseils. Ça s'est fait naturellement, ça a pris du temps ?

Ouais, ça s'est fait assez naturellement. Le problème c'est qu'au départ, j'étais dans un bureau tout seul, à l'étage, en face du bureau du chef, et donc, là je bossais plus en mode projet pour lui, et ensuite en fait, on a décidé de s'organiser. Et ce qui m'a demandé en fait, pour mes différents rapports de stages, que je fasse profiter

aux autres de mon expérience des petites bidouilles que je faisais entre SAP et Excel, pour gagner du temps dans l'activité, tous les jours. Et donc, là maintenant on bosse à trois dans le même bureau, donc, j'ai mon responsable des gestions de stocks, avec qui on a des bons contacts et une personne en intérim... Maintenant on bosse vraiment à trois sur le même boulot et on a besoin de... on est vraiment en trinôme, quoi. Donc, s'il y en a un qui n'est pas là on peut dépanner facilement et c'est vraiment sympa. Et quand eux ils ont des questions côté SAP souvent, Excel ou n'importe quoi côté informatique, je suis tout le temps là, je leur réponds.

J'ai envie de vous poser une question sur le logiciel SAP, vous n'avez pas eu de formation à proprement parler ?

Sur SAP, j'ai juste une formation d'utilisateur, mais comme j'ai dû faire pas mal de recherche par moi-même, j'ai bidouillé un peu dans tout le logiciel, et j'ai posé aussi beaucoup de questions aux consultants, qui sont là pour justement organiser ce qui est derrière les masques de production, et quand on a aussi... ce qui m'a beaucoup aidé c'est qu'on a bossé avec Guillaume C. sur tout ce qui est langage SQL et les bases « Accés ». En fait, j'arrive à comprendre un peu ce qui se passe derrière. Quand je lance une requête, je sais pourquoi je l'ai fait, et je sais ce qui se passe au niveau des tables, derrière. Et je trouve super important d'avoir cette vision-là, quand j'utilise un logiciel, quoi.

Et donc, vous êtes maintenant un peu reconnu comme un spécialiste SAP ?

Oui. Côté MM et pour...

MM c'est à dire ?

Ça veut dire management, c'est un des modules de SAP, mais surtout MM, « matériel management », c'est un des modules de SAP qui fait tout ce qui est gestion des achats, gestion des articles et gestion des stocks. Et WM ça veut dire « Warehouse management », et c'est tout ce qui est gestion des emplacements dynamiques ou statiques des articles. Et là, c'est... Ouais je suis vraiment reconnu là-dedans.

C'est bien quand même d'être reconnu.

Ça fait plaisir.

Ça fait plaisir, vous avez eu une formation minimale d'utilisateur.

En trois jours, oui rapidement et... donc, au début j'ai un petit peu galéré parce que le premier gros boulot qu'on a dû faire... ben, quand je suis arrivé c'était l'inventaire, enfin côté WM, et il y a des personnes qui maîtrisaient. Le chef m'a dit : « ben tu te mets là-dessus, tu bosses, tu poses des questions à qui tu veux, mais il faut qu'on le fasse ! » Donc, on a pris du temps, on a mis du temps, mais on a vraiment bossé là-dessus, on a fait un inventaire qui était assez correct, on va dire. On s'est mis très vite dans le bain, quoi.

Si on revient maintenant avec l'expérience et une année de recul, qu'est-ce qui était positif, qu'est-ce qui était négatif dans le dispositif d'alternance OGP ?

Ce qui est positif, c'est de pouvoir mettre en place le plus rapidement possible les connaissances qu'on acquiert en théorie donc, à l'IUT. Donc, les mettre en place directement ouais, sur le monde du travail, quoi. Donc, dans l'entreprise dans laquelle on est en apprentissage. Ce qui est négatif c'est, ouais, la déconnexion qu'on peut avoir après être parti deux ou trois semaines en entreprise et que de revenir à la réalité des cours. C'est un petit peu compliqué, quoi. Mais ça peut aller dans les deux sens, on perd un peu le fil de ce qu'on fait quand on est en entreprise, quand on vient trois semaines en cours et inversement. Surtout qu'on a des devoirs surveillés en... et c'est pas évident, mais bon. Je pense qu'il faut travailler sur les deux choses à la fois, en même temps sans perdre le fil de l'un et de l'autre, ce qui n'est pas forcément facile.

Quels sont les points clefs d'une réussite de la formation en alternance, qu'est-ce qu'il faut d'après vous réunir pour que ça aille au bout, pour que la formation soit positive ?

La chose la plus importante je pense, c'est l'entreprise. Parce que si l'entreprise elle ne joue pas le jeu, si elle ne nous met pas sur des projets qui sont intéressants et qui sont utiles à l'entreprise, ça ne peut pas marcher, quoi. Il faut aussi un bon encadrement côté IUT, et aussi côté entreprise. Je pense que c'est important de savoir où on va, ou ce qu'on fait et pourquoi on le fait surtout. Ce que j'ai beaucoup apprécié, c'est que les échanges qu'on avait lors des réunions qu'on avait à chaque fois, je sais pas c'était des réunions mensuelles je pense.

Oui, à chaque retour...

Voilà, à chaque retour, on parlait un peu de sur quoi on avait travaillé, et on mettait ça en commun avec tout le monde. Donc ça, c'était vraiment constructif, c'était sympa.

Actuellement, ces réunions sont un peu remises en cause ici, je ne sais pas trop comment ça va évoluer...

C'est dommage.

Quels arguments développeriez-vous pour les défendre ? Qu'est-ce que vous ça vous a amené ?

Ben, ça...

Vous et peut-être aussi les gens du groupe...

Je pense que c'est peut-être aussi les gens du groupe dans lequel on était, on a plus travaillé sur la présentation de ce qu'on allait faire, à la soutenance finale, et je trouvais un peu moyen. Par contre, ce que faisaient les autres groupes, donc, expliquer vraiment ce qu'ils faisaient, et les autres amenaient de nouvelles pistes de réflexions sur comment on pouvait améliorer le système dans chaque entreprise. Je pense que ça, faut vraiment le conserver et... donc, déjà ça soude un peu plus les élèves, parce qu'on est plus déjà dans le cadre d'une étude de cas... Quelque chose de concret, et chacun apporte sa compétence et son analyse sur les différents problèmes. Je pense que ça faut vraiment le conserver, faudrait pas... pas le perdre, quoi.

Dans le groupe, si je me souviens bien, à un moment donné on tournait un peu en rond, c'est qu'il n'y avait pas de... hein de...

En fait ce qu'on nous avait dit en cours, en début de deuxième année de DUT, c'est la première année pour moi, mais... C'était que ça allait être vraiment des groupes de travail pour bosser sur... vraiment sur le projet, et nous ce qu'on a fait dans notre groupe, c'était plus bosser sur la présentation, alors que nous on était un peu déconnecté parce qu'on était encore loin de l'échéance finale de la soutenance. Donc, pour... c'était pas vraiment intéressant.

C'est vrai que les... enfin, la cause c'est pas tellement... moi ce que j'ai ressenti c'est que certains apprenants, apprentis ne venaient pas avec des...

Parce qu'en fait on devait ben je sais pas représenter ce qu'on faisait en entreprise, et faire une présentation globale alors que les personnes étaient déjà au courant de la présentation globale d'une entreprise, et s'y intéresser plus c'était travailler sur notre... sur ce qu'on faisait au quotidien dans l'entreprise, sur le projet de fin d'année, et c'était un peu dommage, quoi. Donc, c'est normal qu'on bossait pas plus sur la présentation du groupe, et de l'entreprise en général. Parce que ce qu'on nous avait dit en début d'année c'était ça, c'était vraiment bosser.

Moi, c'est ce que je souhaitais faire, c'était un peu mon idée.

Je suis étonné que vous ne conservez pas cette idée-là, et de...

En fait moi de mon côté le ressenti que j'en avais, c'est que j'avais un peu le sentiment que certains membres du groupe ne se livraient pas vraiment et n'apportaient pas vraiment leurs problèmes.

Mais je pense que ça peut être lié aussi à l'ambiance qu'a l'apprenti avec son tuteur. Je pense que ça doit être lié aussi, si ça se ne passe pas bien avec le tuteur, il y a peut-être pas envie d'expliquer ce qu'il fait et comment ça se passe. Je pense que ça peut être lié. Mais... je pense que c'est constructif... ouais, ça peut poser un problème, quoi.

En tout bon, tout ça, ce sont des pistes, bon on a un peu travaillé différemment cette année par exemple... et j'ai un peu le sentiment que cette année on a, dans le groupe ou j'étais, eu effectivement plus un groupe de travail, les gens venaient avec des questions, et on a essayé de travailler avec eux, quoi. Mais, c'est vraiment ça que je veux, c'était... de maintenir en tout cas bien sûr, parce que la présentation, travailler sur la présentation finale, bon, c'est une chose, mais bon ça vaut pas le coup...

Surtout qu'on avait dû le faire aussi en anglais donc, on avait déjà le... il y a comme un doublon de ce côté-là, quoi.

Est-ce que là tout de suite si je vous demandais de faire une conclusion, ou une synthèse de tout ça, qu'est-ce que vous avez envie de dire ?

Je conseille l'alternance à tous ceux qui ont envie de... d'avoir une formation solide et une expérience en entreprise en même temps, quoi. C'est... là, je peux conseiller tout le monde, quoi. Je sais que ma copine, elle cherche une école d'ingénieur, je lui dis essaye de là tenter en alternance, quoi. C'est vraiment constructif pour l'avenir, quoi.

Mais pour autant, vous faites moins de cours, vous avez moins de math, vous avez moins de présence à l'école.

Mais je pense qu'on doit acquérir le même niveau avec moins d'heures. On nous fait bosser un peu plus aussi, mais ce qu'on peut acquérir en connaissances de l'entreprise c'est... faut pas le mettre de côté quoi c'est vraiment super important, quoi.

Et c'est quoi ce qu'on acquiert du côté entreprise ?

Ben, la façon de travailler, les différents problèmes qu'on pourrait avoir côté management et différents modes de fonctionnement, les procédures les... tout ce qui est règle de base, la ponctualité, la présentation, arriver là-bas soigné... ça permet d'avoir plein de contacts aussi quoi, déjà même si on poursuit ses études on a tout le temps

des contacts qu'on peut avoir avec les différentes personnes, quoi.

Et en termes des projets ou du travail qu'on confie alors ?

Tout dépend comment ils sont faits, si les... donc, les tuteurs nous laissent vraiment carte blanche comme là j'ai pu avoir, j'ai pu bosser sur un projet de bout à bout vraiment tout seul, et là c'est vraiment super, quoi. Et ouais c'est ce qui est vraiment positif, quoi. Je retire que des bonnes choses, quoi. C'est exactement ça ouais, je peux conseiller tout le monde.

Et là, vous êtes intégré dans votre nouvelle fonction ?

Il n'y a pas de problèmes, ouais.

Sans doute grâce à ça ?

Aussi ouais, parce qu'en fait on arrive et on connaît déjà les procédures, les modes de fonctionnement. On sait déjà qui fait quoi dans l'entreprise, même s'il n'était pas basé sur le même site, ça n'a pas changé comme ça, du fait du déjà l'expérience quoi, c'est super important. Et même, je pense que quand quelqu'un poursuit ses études, il a déjà un référentiel dans ça tête de ce qu'il va voir en théorie, on voit la théorie, mais on peut déjà se projeter de... comment ça fonctionne en entreprise, c'est... même pour les études de cas, ça va tout seul, quoi. Parce qu'on se dit, on ne se pose même pas la question, on sait comment ça fonctionne en entreprise, bien sûr j'ai eu la chance d'être dans un grand groupe, avec pas mal de procédures, avec pas mal de management par processus, c'est vraiment du concret. C'est vraiment super, quoi.

Christian, merci pour ce troisième entretien, et puis ben... bon courage pour là suite.

Merci.

Et tenez nous au courant si vous vous lancez dans d'autres pistes. Merci beaucoup.

De rien !

Christian K.

FIN

du troisième entretien

DUT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie**Organisation et Gestion de la Production**

En formation initiale et en alternance, sous contrat d'apprentissage.

2 - Marie M.**2.1 - Marie M. - Premier entretien - Le 8 décembre 2004.**

Bonsoir Marie.

Bonsoir.

Nous sommes le huit décembre 2004 et je vais vous demander de bien vouloir vous présenter, et présenter ce que vous faites, l'entreprise dans laquelle vous travaillez...

Donc, ben... je m'appelle Marie, je suis chez C.INDUSTRIE. C'est une entreprise essentiellement composée d'ouvriers handicapés mentaux. C'est une grande structure quand même, il y a trois cent vingt employés en tout, dont soixante-dix personnes d'encadrement, et après toute la partie administrative. Donc, ben... moi, mon rôle, pour le moment, c'est de... c'est vraiment au niveau de la gestion de production. Les projets n'ont pas été vraiment très, très riches, en première année, et là, on commence à vraiment avoir quelques projets qui... ben, avoir un gros projet qui se dessine, pour la deuxième année essentiellement. Sinon, j'ai vingt et un ans.

Quel était votre cursus avant de rentrer dans cette formation OGP ?

J'ai, j'étais au lycée juste avant.

Quel type de baccalauréat ?

J'ai fait un bac scientifique.

Alors, comment s'est-elle passée, cette première année de formation ? Est-ce que vous pouvez me raconter un peu votre histoire durant cette première année ?

Ben, au niveau des... c'était sans difficulté. Ce... c'est vraiment... ça suivait la continuité du lycée. Donc, ça ne m'a pas posé de problème. Sinon au niveau de l'entreprise, ben... l'entreprise elle est quand même un peu complexe au départ, donc, il a fallu au niveau des ouvriers faire preuve de... comment dire, j'ai dû m'adapter à eux. Vraiment, c'était... je ne sais pas, je suis arrivée là et j'ai vraiment dû m'adapter au type de personnes, bon, parce qu'elles sont toutes très différentes les unes des autres. Donc, bon ça ne s'est pas fait du jour au lendemain. Bon mon intégration actuellement, il n'y a aucun problème, je suis vraiment très bien intégrée, je dirai même qu'on... les gens décomptent déjà les jours jusqu'à mon départ, parce qu'ils savent quand je devrais partir et ça décompte...

Votre départ de...

De formation, oui. Je pense que je suis vraiment... je m'entends vraiment très bien avec les gens, je suis quelqu'un..., c'est, d'après ce que les gens peuvent me dire, vraiment très agréable, très ouverte et puis qui... qui se prend pas forcément pour quelqu'un de mieux que les autres, qui essaye...

Quand vous dites que vous vous êtes bien intégrée, c'est à quel niveau ?

Au niveau des opérateurs. Vraiment. Au niveau des moniteurs, j'ai aucun problème avec les moniteurs, mais bon, bien sûr comme on a toujours : avec certaines personnes, ça passe mieux qu'avec d'autres, même au niveau des autres moniteurs.

J'ai pour le moment, vu les petits projets que j'avais à faire, je ne posais pas de problèmes, mais je pense que je vais poser des problèmes à certains d'ici peu, à cause du projet que je vais avoir à mener. De toute façon ça, je l'ai déjà rencontré, je vais commencer à gêner, on va dire, au niveau des moniteurs.

Vous voulez m'en dire plus tout de suite ?

Ouais, pas de problème, ben en fait là mon projet c'est...

Excusez-moi, d'abord qu'est-ce que c'est qu'un moniteur ?

Moniteur ? C'est la personne qui encadre un groupe, un groupe d'ouvriers handicapés donc, qui sont une petite dizaine d'ouvriers pour un moniteur. Donc, c'est lui qui reçoit tout ce qui est ordre de fabrication et qui, après, répartit le travail au sein de son atelier. Et, mais en même temps, c'est lui aussi qui s'occupe aussi du, entre guillemet, du bien-être de la personne. Si une personne n'est pas trop en forme un matin, elle doit faire... elle doit pouvoir suivre le processus de fabrication avec les personnes, c'est elle qui gère en fait à ce niveau-là.

Elle régule...

Elle régule en fait la façon, voilà.

Quel est le métier de l'entreprise, ce qu'elle produit ?

Alors, il y a quatre... on a quatre activités différentes, on va dire. La partie papeterie, donc qui fait tout ce qui est classeurs, pochettes, chemises. On a la partie espace vert, donc entretient d'espaces verts. On a une partie qui est... donc, ça c'est tout ce qui est sous-traitance, donc essentiellement pour EDF, on fait aussi un peu d'activité automobile en sous-traitance, et après on a la partie des sanitaires, donc c'est de l'assemblage de sanitaires. Mais la grosse partie c'est la papeterie.

Donc, quatre activités très, très différentes...

Oui, oui...

Et les opérateurs ne sont pas polyvalents ?

A priori, non. On en a quand même beaucoup qui sont, ben en fait c'est même pas... ils n'ont pas une... une place particulière en fait. On a un opérateur, on va le mettre là c'est tout. Et c'est le problème qu'on a actuellement justement. C'est qu'on n'écoute pas suffisamment le... à mon sens, le choix de l'ouvrier... enfin les goûts de l'ouvrier et ses capacités, on en tient absolument pas compte. C'est... on a besoin d'une personne là, on va le mettre là. On a un trou à cet endroit-là, ben tient, on va en mettre un là. Bon, et il y a, à mon avis des choses pour certains, c'est pas pour certains, c'est... certaines opérations spécifiques... c'est pas la solution. Je ne pense pas. Parce qu'il y a des opérations qui sont quand même dangereuses ou autres. Bon par exemple, couper du papier, c'est à l'aide de machines, des massicots. Donc, c'est des lames très coupantes, si la personne a peur du massicot c'est pas la peine. Et ça, on en a jamais tenu compte. Il y a déjà des personnes qui se sont retrouvées là et on a dit : « ben non elles ne sont pas compétentes ». Alors, que ce n'est pas la raison ! La raison c'est qu'elle a peur de la machine. Donc, ça, c'est pas encore bien mis en place. Vraiment voir le... faire un détail des capacités, des compétences, des personnes c'est pas fait du tout. Et je pense que c'est un manque, un gros, gros manque.

Alors, vous me disiez, hors entretien, que vous présentiez qu'une difficulté allait arrivé ?

Ouais.

Est-ce que vous pouvez m'en parler, sans dévoiler des choses qui pourraient être confidentielles bien évidemment ?

Oh ! ben non, il n'y a rien de confidentiel. Ben pour le moment, en fait on n'a aucun écrit. Faut bien savoir qu'on fonctionne avec le savoir des gens. Et on est en train de se rendre compte, enfin on... Le chef d'atelier est parti en retraite au mois d'avril. Donc, c'est quelqu'un d'autre qui le remplace actuellement, et lui il a débarqué complètement en arrivant chez nous. Et il s'est rendu compte en fait que d'ici deux ans... voir trois ans, on avait quasiment la moitié des moniteurs qui partaient en retraite. Et bon, cette personne, le chef d'atelier, actuellement est quelqu'un qui est parti plusieurs années au Japon, qui a fait pas mal de... Enfin, qui est connu au niveau de la gestion de production, qui connaît vraiment très, très bien son domaine. Et, il s'est rendu compte qu'il y avait des gros, gros manques à ce niveau-là. Et donc, lui souhaite créer, en fait, tout ce qui va être fichiers machines, déjà parce que, quand un moniteur est absent, à priori, on ne sait pas faire tourner une machine. Bon et ça, c'est vrai pour vraiment deux ateliers, trois ateliers même... non deux. Si le moniteur n'est pas là, c'est fermé. On ferme l'atelier parce que l'atelier ne peut pas tourner. Donc, bon, on a décidé de faire ça déjà : les fiches machines. Ensuite, on va faire les fiches-produits, parce que tout ce qui est les gammes, les nomenclatures, tout ça, on ne l'a pas non plus par écrit. C'est dans la tête des gens, donc, moi effectivement quand je suis arrivée, j'ai demandé un petit peu à voir, on m'a dit « ha non, non on n'a pas ! » Bon, je suis... j'ai débarqué en fait c'est vrai que ça m'a surprise.

Oui si je me souviens bien oui, oui...

Bon et petit à petit en me renseignant : « ben tient, ha ! ben moi, si j'ai les gammes de mes produits, de mes quatre produits, que je fais. Je les ai, je les ai faites, je les ai fait valider par le chef d'atelier ». Donc, en fait dans les petits groupes, ils ont plus ou moins, mais c'est à eux, c'est personnel. Donc, on m'a prêté pour regarder, mais on m'a réclamé après ! Donc, il y a des choses, plus ou moins, qui sont déjà faites, mais au sein même de, on va dire de l'entreprise, ça n'existe pas. Donc, on veut créer ça aussi. Mais, on veut créer ça aussi, dans le sens pour pouvoir permettre un remplacement, parce qu'il faut bien se dire que, dans deux, ans, on aura des nouveaux moniteurs, c'est logique ! Comme il y en a plein qui vont partir en retraite, il va falloir pouvoir les remplacer. Et là, actuellement les moniteurs ne le comprennent pas comme ça, pour eux, c'est : « on nous prend notre travail ! ». Et donc, pour le moment voilà : « c'est notre savoir-faire, c'est nous, on sait donc on ne veut pas, c'est moi je le sais, j'ai pas besoin d'écrire », c'est... voilà. Et ils ne se rendent pas compte en fait que c'est pour permettre, entre guillemets, à l'entreprise de continuer à vivre parce que quand ils ne seront plus là, ben on ne saura plus les faire. Donc, c'est vraiment pour, pour garder le savoir-faire, parce qu'on fait des produits de qualités, et puis bon là, c'est ce qu'on expliquait, on a aussi une personne qui s'occupait des cartons à dessins,

qui est parti en retraite au mois d'avril, et ben depuis qu'il est parti, on a des gros, gros problèmes de qualité, de nos cartons à dessins. Et voilà donc, c'est aussi à partir de, c'est depuis ce temps là aussi, qu'on s'est rendu compte qu'il manquait, qu'il manquait des choses, mais les moniteurs ne le prennent pas du tout comme ça. Ils ne se rendent pas compte, comme ils ont tout dans la tête, ils ne se rendent pas compte en fait.

Ces moniteurs ont quels profils, quels cursus ?

Pour la plupart, ce sont des anciens ouvriers d'usine, donc en fait, c'est ce qu'on leur demande, on leur demande d'avoir au minimum un B.E.P ou un C.A.P et sept ans d'expérience, en industrie, c'est tout.

Et ils ont une formation spécifique pour encadrer ?

Non.

Pas du tout ?

Alors, il y en a qui sont... en fait, on en a quatre, quatre qui sont moniteur spécialisé, qui ont suivi la formation, donc ça, c'est des jeunes, c'est des nouveaux qui viennent de rentrer. Mais, je dirais les anciens non, non ils ont juste, c'est des anciens ouvriers, qui sont, entre guillemets, tombés là, parce qu'il y avait une place à prendre. Et puis donc, je pense aussi qu'il y a ce problème-là, aussi au niveau de la pédagogie qui n'est pas forcément, parce qu'on met les, entre guillemets, les ouvriers à telle place, parce qu'ils savent faire le boulot, mais c'est tout quoi. Et on ne se pose pas la question de savoir si c'est bien la bonne place à laquelle, si elle ne pourrait pas être ailleurs, si elle ne pourrait pas, parce que bon il faut savoir aussi que le C.A.T, le but c'est de faire sortir des gens du C.A.T. C'est de leur permettre de se réinsérer dans une industrie classique. Nous ça fait trois ans qu'il n'y a personne qui est sorti du C.A.T., parce que forcément on perd les meilleurs éléments.

Si on forme une personne à..., pour pouvoir sortir, c'est un élément de bon niveau qui va sortir. Et ça, pour un atelier ben oui, il va falloir reformer. C'est du travail de reformer, y sont dans cette mentalité-là les moniteurs, la vieille génération. Pas les nouveaux justement, les nouveaux, ils sont vraiment dans l'objectif de faire sortir les gens, que le but, c'est de les faire progresser, de les faire sortir au maximum, de les mettre vraiment à une place valorisante, alors que les anciens, pas du tout. Ha oui, oui, oui !

Chez les anciens... ?

Voilà ! ...

Alors que, chez les nouveaux... Et il y a une finalité de production, mais il y a une finalité d'insertion, c'est bien ça.

Voilà... que bon, les nouveaux, ils savent très bien qu'il faut produire, qu'au bout du compte on ait la production qui suive derrière. Ils le savent très bien de toute façon, je vois bien avec les derniers qui sont rentrés, qui, je dirais, sont un peu plus pédagogues que les anciens. Leurs ateliers tournent très, très bien, mais vraiment très, très bien. Ils sont souvent en attente parce que ça ne suit pas derrière, et ça ne suit pas devant. Mais, je trouve aussi que les nouveaux sont..., donnent un peu plus de leur personne aussi, que les anciens. Je ne sais pas si c'est..., bon ben entre guillemets, ils font du gardiennage, pour moi c'est ça, les anciens, c'est du... on surveille, parce qu'ils sont assis à leur bureau avec le journal toute la journée quasiment.

Est-ce que vous pourriez reprendre la chronologie de cette première année ? Quels étaient les points marquants dans cette première année ?

Oh ben...

Comment ça s'est passé pour vous, l'intégration ?

Moi... alors la phase d'intégration, elle a été très longue, quand même. Parce que bon, déjà en plus l'implantation fait que c'est des petits ateliers dans un coin dans un autre, donc pour vraiment, au sein de l'entreprise en elle-même... il a bien fallu... ouais six mois quasiment.

Ha oui... !

Ha ouais, ouais, ouais ! C'est quand même assez récent, je dirais au alentour de Pâques c'était bon, j'étais vraiment... je connaissais vraiment bien l'entreprise, et les ouvriers me connaissaient aussi.

Pourquoi c'était si long, cette phase d'intégration ?

Ben, parce que... par rapport à ce qu'on m'avait demandé, aussi au niveau de l'entreprise, au niveau des petits projets, quand j'arrivais dans l'atelier, et ben les ouvriers ne travaillaient plus, se cachaient, ne voulaient plus travailler en ma présence. Il y avait... enfin, c'était plein de petites choses comme ça, qui par rapport au projet que j'avais à réaliser... ben, j'étais complètement handicapée, parce que je devais évaluer un peu leur travail, voir ce qu'ils pouvaient faire, par exemple sur telle ou telle machine, toutes les opérations différentes. Bon, quand j'arrivais, on ne voulait plus travailler, on ne voulait plus travailler quand j'étais là, voilà bon.

Et bon... Excusez-moi, la question va, peut être, paraître un petit peu naïve : alors vous arriviez, les gens se cachaient, avaient des positions de replis, mais personne n'avait pris le soin de leur expliquer votre présence ?

Pas trop non, justement. Dans quelques ateliers, il y a des moniteurs qui l'on fait, qui on expliqué, mais ça ne suffisait pas, parce que c'était qu'une foi et puis on m'avait vu une foi. Et puis, je pense que ce qui les a perturbés, c'était aussi... ben, on me voit quinze jours, je ne suis plus là pendant un mois, je reviens trois semaines, puis on me revoit plus. Ça, au départ c'est ça aussi qui a posé problème, je pense. C'était de ne pas me voir tous les jours, tout le temps. Et d'autres moniteurs qui n'ont pas..., ne se sont même pas occupés de ma présence, c'est parce que, entre guillemets, j'étais pas du tout dans, dans le même monde qu'eux, voilà j'étais, entre guillemets, un niveau au dessus d'eux et je n'avais rien, voilà ! Si j'avais quelque chose à faire, je me débrouillais et...

Tout à l'heure, vous m'avez dit que maintenant vous étiez reconnue, appréciée. Alors, qu'est-ce qui a fait que ça a changé ?

Ben, parce que c'est quasiment ça... c'est que j'ai quasiment laissé tomber le projet de l'entreprise, et j'ai fait que de la communication, mais vraiment que ça, je me promenais dans les ateliers, je discutais avec les gens, voir ce qui... je leur demandais... je me suis, en fait, intéressée directement aux ouvriers, je ne passais plus par le moniteur pour savoir ce que les gens faisaient, je suis directement allé voir les ouvriers leur demander... ben : « qu'est-ce que tu fais ? Pourquoi tu fais comme ça ? Et si tu faisais ça, ça ne serait pas mieux ? » Et..., voilà, je suis allée vraiment comme ça, directement vers la personne. Et tous les jours, je faisais ça, dans tous les ateliers et puis... rien que le fait de passer tous les jours dans l'atelier, de dire bonjour, de voir si les gens étaient là, si... poser une petite question : « ça va aujourd'hui ? » des choses comme ça. Je pense qu'ils se sont sentis reconnus déjà et donc ben moi aussi. Mais, c'est vrai que j'ai quasiment laissé tomber le projet de l'entreprise, mais après, quand au niveau de la base, l'intégration était faite... ben, tout ce que j'avais besoin de savoir je l'ai su très, très rapidement.

Et comment vous avez décidé de laisser tomber le projet, comment avez-vous... c'est vous qui... c'est de votre propre initiative ?

Ha ouais complètement ! Ben, c'est vrai qu'au niveau de mon maître d'apprentissage, je n'avais pas de délai pour mon projet. C'était la phase de découverte de l'entreprise, il m'avait bien dit : « je te laisse faire, tu te débrouilles, on verra après comment on gère » et tout ça ! Et moi je suis allée cette semaine... j'avais une réunion avec mon maître d'apprentissage pour voir où j'en étais, et je lui ai dit que je n'arrivais à rien parce que j'avais des refus catégoriques de la plupart des opérateurs et que... ben, pour le moment moi le projet je laissais tomber pour terminer mon intégration, pour que par la suite je puisse avoir les informations nécessaires, parce que je gagnerai du temps par la suite. Je perdrai du temps au départ, mais je gagnerai du temps après. On ne m'a rien dit, on m'a dit : « c'est comme tu veux, tu fais comme tu veux » Donc, ça a été la liberté totale !

Ce maître d'apprentissage, vous en parlez au passé...

Ben en fait, c'est..., c'est encore très compliqué à ce niveau là, je suis toujours avec cette personne dans les papiers, on va dire. Mais, je travaille toujours avec le chef d'atelier, c'est le chef d'atelier qui me donne les projets, en relation avec, en fait, c'est le directeur adjoint qui est mon maître d'apprentissage. Il a souvent une réunion avec justement le directeur adjoint, pour voir si le projet, ça peut se faire ou pas. Et c'est le chef d'atelier qui décide de tout. Je suis dans le même bureau que lui. Donc, c'est pour ça aussi que c'est plus facile pour... pour avoir des informations quand il y a des... des choses qui me bloquent ou autres.

Vous sortiez du lycée, bac S... Comment avez-vous trouvé la formation OGP, pourquoi l'avez-vous choisi, pourquoi avez-vous choisi l'alternance et pourquoi avez-vous choisi cette entreprise ?

Alors, pourquoi j'ai choisi OGP ? OGP en fait, ça m'a été présenté par un copain, qui était ici en alternance aussi, qui m'avait présenté un petit peu ce que c'était. Ça me semblait assez intéressant, parce que c'est vrai, je ne connaissais pas du tout, au niveau du lycée, je ne connaissais pas. Donc, c'est lui qui me l'avait présenté, il m'avait expliqué un petit peu, ce qui se faisait, moi ça me semblait assez sympa à faire, et puis de toute façon quand j'étais au lycée, déjà d'entrée, je voulais faire une formation en apprentissage. Parce que j'en avais marre des cours, donc je voulais allier..., mais, je ne savais pas qu'il fallait un diplôme. Donc... je me suis dit : « la meilleure solution c'est de faire les deux, c'est de travailler, entre guillemets, et d'avoir des cours ». Donc, je me suis dit : « l'alternance, c'est la meilleure des solutions ». Donc, en plus, ça tombait bien, l'OGP, il y avait l'alternance. Donc, j'ai choisi ça et puis l'entreprise, ben l'entreprise, j'ai pas, je n'avais pas beaucoup, en fait, de réponses positives par..., au niveau des autres entreprises, où j'ai pu faire des demandes. J'ai eu la possibilité de rentrer là, par piston de toute façon. Et en même temps, parce qu'on en a déjà pas mal discuté, avec les copains et les copines, et moi, le fait que ce soit quelque chose d'assez original. C'est ça qui m'a attiré, je pense... beaucoup. Bon, si j'avais été dans une entreprise, entre guillemets, classique, j'y serais allé sans aucun problème, mais là, le fait qu'il y ait, on va dire une difficulté supplémentaire... hé ben moi, j'aime bien aussi tout ce qui est..., le dialogue et tout ça c'est dans mes..., c'est quelque chose que j'apprécie énormément et... et ça, ça me

plaisait bien. Moi je n'ai pas eu du tout de réticence... du tout...

Oui, parce qu'effectivement, travailler au quotidien avec des personnes qui ont des handicaps, ça peut rebuter.

Ben, on en a déjà discuté, là dans le groupe, dans les treize qu'on est. J'en ai déjà discuté, il y en a dix qui ne le feraient pas, qui ne pourraient pas.

Quand vous parlez du groupe, c'est ici en formation ?

Ah oui... Qui ne pourraient pas, parce qu'on discute quand même pas mal de ce qu'on fait nous en entreprise, où on en est, et tout ça, et on m'a déjà dit clairement : « moi, je ne pourrais pas, c'est pas la peine moi je ne pourrais... »

C'est difficile ? Il y a des moments difficiles ?

Ben je ne trouve pas moi. C'est ce qu'on me demande régulièrement, on me dit souvent : « mais ça doit être dur », mais moi je trouve... je ne vois pas de difficultés, justement, à travailler avec eux. J'ai pas...

Par exemple, ce refus, cette espèce de fuite, est-ce que vous pensez que ce n'était pas une difficulté supplémentaire ? Est-ce que vous pensez que vous auriez trouvé le même type de comportement dans un autre type d'entreprise, plus classique ?

Ben c'est...

Parce que ça, quand même de voir les gens s'arrêter...

Ha ! Ben complètement oui, oui, c'est désarmant ! Mais... mais, c'est... je pense que, justement, je l'ai bien pris, sachant que c'était des personnes qui étaient handicapées, donc... Puis, je connaissais un peu le milieu déjà aussi avant, donc... Enfin, j'ai ma mère qui est infirmière psychiatrique. Donc, c'est vrai que je connaissais pas mal le milieu. Je savais comment agir avec ces personnes, je ne suis pas arrivée là sans aucune connaissance du milieu donc... Bon, je savais que c'était beaucoup de discussions, beaucoup de..., beaucoup d'écoute aussi, parce que..., parce que c'est des gens qui parlent beaucoup, quand on commence à les connaître un petit peu c'est..., c'est des moulins à paroles, donc... moi, pour moi ça n'a pas été une difficulté.

Ça a été, ça a été effectivement au départ sur le coup, ça m'a... c'est quelque chose... Bon ben, là je suis face à un mur donc, mais pour moi, je voyais tout de suite la solution, je l'ai vu tout de suite la solution. Je voyais bien que c'était le fait que, qu'on ne me connaissait pas. Donc, je me suis dit le meilleur moyen pour qu'on me connaisse c'est de parler avec les gens.

On a parlé de ce projet, de... cette mission en première année, où vous en êtes actuellement, ça va se poursuivre en deuxième année ?

Ben c'est vrai que là, la première année, il n'y a pas eu grand-chose de fait. Et, parce que les projets dont j'ai parlé toute à l'heure, ça a été décidé cet été. Fin janvier, tous les modes opératoires des machines, seront terminés donc là, bon, ils sont quasiment tous en-cours...

Maintenant, ça s'est débloqué...

Oui... ben là, il y a un boulot pas possible. Le chef d'atelier commence les « fiches produits ». Ça en fera trois ou quatre pour trois ou quatre produits différents. On a cinquante machines différentes. Faire tous les modes opératoires des machines, il m'a dit : « tu vas passer trois ans dessus ça ne serra pas enrichissant, donc t'en fais quelques un » et puis il m'a déjà dit : « j'en avais fait trois aussi. Ils sont commencés, mais on doit pouvoir faire mieux ». Il m'a dit : « pour janvier, tous ceux qui sont commencés, on les termine ». Donc, il y en a une dizaine de commencés, on passe aux « fiches produits » après, et on en fait trois, je pense que ça sera trois « fiches produits », et après on verra. Bon, il a plein d'idées encore, mais on ne sait pas encore sur quoi me lancer, parce qu'il y a vraiment plein de choses à faire encore, parce que bon, il a pour projet d'installer une G.P.A.O., de... de passer à la norme ISO 9000. Enfin, il y a plein, il y a plein, plein, plein, plein de choses à faire.

C'est une entreprise...

Naissante. On reprend tout depuis le début. Donc..., et là, on a même peut-être, comme on est en pourparler pour refaire une cartographie des flux, pour essayer de faire une réimplantation des ateliers parce que, parce que c'est un bazar pas possible.

Donc, finalement c'est une très belle situation d'apprentissage ?

Ah ouais, complètement ! Ça a été très long à se mettre en place, parce que... bon eux, c'était le premier apprenti qu'ils avaient, ils ne savaient pas exactement ce que je faisais exactement... mais là, maintenant, bon on voit où j'en suis, on voit ce qui est possible de faire, et puis... ben là, il y a plein de choses qui seront mises en place. Je pense plutôt dans deux ans, le temps que la majorité des anciens moniteurs aient quitté l'entreprise.

Est-ce que vous pourriez me raconter une journée type en entreprise ?

Hé bien..., donc le matin généralement je vais dans le bureau directement, j'essaye de ne croiser personne, sinon je ne fais rien de la matinée. Et puis, il y a de toute façon le bureau, c'est un aquarium, on voit tout, c'est que des fenêtres, et il y a beaucoup d'ouvriers qui sont devant le bureau en train de faire coucou. Tant que je n'aurai pas répondu, ils n'iront pas travailler. Tout ça au départ, ça surprend et puis, ça devient une habitude, on le sait, et maintenant que je sais comment réagir, je sais qu'à telle heure, il va y avoir un tel qui sera là, c'est... si je ne suis pas passé dans l'atelier. Donc souvent, dès que j'arrive, je vais directement dans le bureau. C'est pour voir un peu ce que je vais faire dans la journée, pour essayer de mettre sur papier, enfin faire un peu le plan de ma journée. Après, je vais faire le tour des ateliers quand même, parce que j'ai le droit aux réflexions si j'arrive tard : « *ha ! ben c'est seulement maintenant que tu viens dire bonjour ?* » Donc, on évite, on essaye d'y aller le plus vite le matin, donc ça prend pas mal de temps quand même. Je pense que je tourne facilement une heure, une heure et demie. Il faut voir, un peu, aussi comment ils travaillent, parce que les gens par moments, dans certains ateliers, j'en suis même on va dire à passer avant le moniteur. Le moniteur est là, ils ont un problème pour imprimer des choses comme ça, mais c'est à moi qu'ils vont demander ce qu'il faut faire. Bon justement, c'est un atelier ou avec la monitrice, je m'entends très, très bien. Elle m'a formée très bien au niveau de la sérigraphie, donc elle, ça ne lui pose pas de problèmes, au contraire. Elle a tellement de travail que je la soulage, entre guillemets, ça fait du bien. Mais, je leur dis quand même : « *bon, demandez avant à madame..., à votre monitrice et puis, si elle me dit que je peux m'en occuper, je le ferai* ». Mais bon ça, ils ont parfois du mal à faire la différence aussi encore. Ça, c'est dans... c'est que dans deux ateliers j'ai ça.

Donc, on va poursuivre avec cette journée, tout à l'heure, vous disiez, il y a trois cent vingt personnes, vous allez saluer tous les gens ?

Non parce que tous...

Il y a des gens qui sont aussi hors de l'entreprise...

Voilà. Tout ce qui est espace vert sont sur le terrain, moi je travaille essentiellement dans la partie papeterie, donc tout ce qui est sanitaire, j'y vais jamais parce que c'est en plus c'est très, très loin... mon bureau est complètement à l'opposé donc j'y vais très rarement sauf quand on a des problèmes de matières premières ou autres, pour des photos des choses comme ça, sinon je n'y vais pas, c'est essentiellement dans la partie papeterie que je vais faire mon petit tour où... puis, c'est aussi je dirais, c'est la seule partie où je commence vraiment à connaître, quand je vois des défauts, je sais d'où viennent les choses. Bon... pour tout ce qui est sous-traitance ou autres je connais pas encore trop, trop le fonctionnement et je n'ai pas eu non plus de, de projets par rapport à ces, à ces activités-là non plus.

Et donc, ça représente combien de personnes ?

La papeterie deux cent.

Deux cents personnes...

Ouais, cent quatre-vingt-douze.

Qui vous connaissent et que vous connaissez.

Voilà. Oui.

Et donc si je reviens à votre journée de travail, donc ça y est...

Voilà, on a fait le petit tour, on a dit bonjour à tout le monde, ben après c'est là, par rapport au projet que j'ai actuellement, c'est essentiellement du relevé d'informations, des photos, des choses comme ça, qui... que je dois prendre pendant le fonctionnement. Donc... ben, je retourne dans les ateliers avec mon appareil photo, mon bloc note, mes stylos, la totale, et j'explique toujours, aux ouvriers, ce que je vais faire, ce qui va se passer, qu'ils doivent travailler normalement, ne pas faire attention à moi. Donc ça, maintenant ça va, ils ont très bien compris, tout ce que ça voulait dire. Ça, c'est pareil, ça a été un apprentissage de leur faire comprendre qu'il fallait travailler normalement. Donc, donc ça, ça prend beaucoup de temps et après généralement, c'est le moment de l'informatique où je fais des mises en page, donc je fais mon dossier. Je connais... je connais toute la... toute la partie administrative et tout ça parce que... parce qu'on m'a mise d'office à table avec eux, parce qu'on a une cantine où je suis avec eux. Donc, c'est comme ça que je les connais, sinon je n'ai aucun contact au niveau du travail avec eux. Ben pour le moment en tout cas.

Et vous n'avez pas besoin pour vos projets de...

Non. Non, non

Dans cette situation, je dirais très singulière, quel a été le rôle de votre maître d'apprentissage ?

Ben je ne l'ai pas beaucoup vu. Donc, c'est vraiment, ça a été... j'ai tout fait par moi-même. C'est vrai que c'était..., ça a été justement, je pense, l'une des difficultés aussi que j'ai eu pendant la première année. C'est qu'ayant un maître d'apprentissage, déjà au niveau rien que du bureau, très éloigné et difficilement..., bon c'est

au deuxième étage, moi, je suis au rez-de-chaussée au sein même des ateliers. Lui, c'est dans la partie administrative au deuxième étage très loin par rapport au mien, je n'étais pas, non plus, amenée à y aller facilement.

C'est le directeur adjoint... ?

Voilà c'est le directeur adjoint. Bon alors, c'est aussi une personne qui est très, très occupée, qui, qui a un boulot monstre, alors il est aussi... Il suit une formation également, donc régulièrement, il était absent, c'était souvent en plus pendant les périodes où moi j'étais en entreprise. Donc, c'est pour ça aussi que, voyant que je lui posais pas mal de questions, il est allé voir le directeur adjoint, il lui a demandé si ça ne serait pas plus simple que je travaille avec lui. Comme en plus, ils ont les mêmes points de vue. Mais au niveau du travail en lui-même, c'est avec le chef d'atelier. Et vu que son bureau..., je suis dans le même bureau que lui, c'est beaucoup plus facile.

Tout à l'heure quand vous avez parlé du choix, vous m'avez tout de suite dit : « je veux une formation en alternance ! » C'était quoi pour vous une formation en alternance ? Quelle était la représentation que vous en aviez ?

C'était directement rentrer dans le monde du travail, c'était apprendre directement, entre guillemets, sur le tas, parce que bon les cours c'est bien, c'est bon, les TP c'est bien aussi..., bon ben, on essaye, on a une représentation, mais c'est jamais vraiment la réalité, c'est, c'est quand même très, très différent.

Et ça en tant que bachelière... ?

Ah ! ben complètement ha oui ! Moi, c'était bon, c'est peut-être aussi parce que j'avais deux ans de retard, parce qu'au niveau du lycée, j'étais... j'avais peut-être ces idées-là aussi. Mais, moi vraiment je voulais faire... Je voulais apprendre vraiment en entreprise et puis je, je me disais aussi que sur un CV et tout ça..., parce qu'on demande toujours des années d'expérience, des choses comme ça dès le départ. Bon, on demande des gens relativement jeunes avec deux trois ans d'expérience, en réfléchissant c'est pas possible d'avoir vingt-cinq ans, d'avoir son diplôme d'ingénieur et d'avoir déjà trois ans d'expérience ! À moins d'avoir eu son bac à douze ans, enfin c'est quasiment ça. Mais, donc je me suis dit que la seule façon quasiment, d'avoir ces années d'expérience et tout ça, c'était l'apprentissage.

Peut-être une question indiscrete, vous disiez deux ans de retard ?

Ouais parce que j'ai doublé la seconde et la terminale.

Et pour des raisons...

La seconde c'était des raisons de santé, et la terminale raison de niveau.

Est-ce que justement le fait de, parce que votre situation, cette entreprise est quand même bien particulière, est-ce que c'est votre vécu, est-ce que c'est à cause de raisons personnelles que vous avez aussi choisi cette entreprise ?

Si sûrement parce que mon idée c'était d'intégrer une école d'infirmière ou d'assistante sociale donc, donc en gros j'ai réussi en étant dans l'entreprise où je suis, je fais de l'OGP et je suis en même temps assistante sociale donc... Donc, c'est oui, je suis quand même retombée plus ou moins dans les choses qui me plaisaient.

Ce n'est pas par hasard...

C'est pas complètement par hasard. Effectivement, je pense que si ça avait été d'autres personnes du groupe, ils auraient plusieurs choix, ils n'auraient certainement pas choisi celui-là. Si moi, j'avais eu plusieurs choix, je pense qu'effectivement, je me serais penché sur celui-là. Bon à choisir certainement, il y aurait eu peut-être d'autres choix qui m'auraient plu, parce qu'il y avait pas mal d'autres entreprises, je pense, où j'aurais bien aimé travailler. Il y a pas mal de secteurs qui me plaisent bien. Mais, c'est vrai que celle-ci, le milieu du handicap ça me plaît bien aussi.

Pour revenir à ce dispositif, le DUT OGP par apprentissage, il y a une école, il y a des entreprises. Est-ce que pour vous il y a des liens, des attractions très fortes entre les deux ?

Je dirais, il y a vraiment ben ce qu'on fait à l'IUT. Et moi, j'ai eu du mal à, entre guillemets, à réutiliser ce qu'on avait appris en cours. Mais ça, apparemment on en a beaucoup discuté et je suis pas la seule, on est tous comme ça ! Enfin surtout par rapport à la première année ou dès le départ par rapport au projet qu'on avait, on n'avait peut-être pas suffisamment de connaissances par rapport à l'OGP pour pouvoir les faire et donc c'était avec les connaissances de l'entreprise... ben, qu'on a pu les réaliser. La maintenant, peut-être effectivement, je commencerais peut-être à utiliser des outils des... ce qu'on a appris.

Qu'est-ce que vous entendez par... Vous dites connaissances de l'entreprise ?

Ben des méthodes de travail, des choses comme ça, bon moi pas forcément je sais, pas forcément dans l'entreprise, parce qu'il n'y avait pas grand-chose, donc nous c'était un petit peu : « ben tient, on pouvait faire ça

comme ça, ça pourrait peut-être marcher », mais il y a des, il y a d'autres entreprises... il y en a quelques-uns qui sont dans des grosses structures, ben c'est du type Firestone, la FM, ou autre, les outils sont déjà mis en place. Ils ont tel outil pour faire telle chose, pour calculer telle et telle chose donc c'est déjà des choses qui sont, qui sont prévues. On voit les... effectivement les, les deux, qui sont à la FM actuellement, c'est bon... c'est bien la formation à l'école, mais bon je pense pas quelle utilisent ce qu'elles ont vraiment appris.

Et si je vous pose la question : « qu'est-ce que vous avez appris dans l'entreprise ? » qu'est-ce que vous me répondez, dans tous les aspects ?

Mmm... ? Qu'est-ce que... Je dirais, dès le départ, c'est d'essayer de mettre en place des choses pas trop compliquées, mais logiques. Parce qu'il y a... Enfin moi c'est... Moi je me rends compte de ça, c'est qu'il y a plein de choses qui ont été mises en place, mais il n'y a rien de logique dans leur façon de faire. Donc là, tout ce qu'on me demande de faire c'est des choses logiques en plus, et je me dis que... ben, ça, ça aurait pu être fait avant, on aurait peut-être pas eu tout ce... tous ces retards, parce qu'on a vingt ans de retard maintenant, par rapport à une papeterie classique, et donc c'est... Voilà, c'est être... certainement faire preuve de logique, pour tout. Je veux dire que ce soit au niveau des achats de matière première, de la production, de l'expédition, parce que... c'est surtout ça.

Ça c'est sur l'aspect... plus métier OGP...

Ouais. Et après beaucoup de communication, là ça... la communication, la relation avec les gens, c'est très, très important. Parce que travailler chacun dans son coin, ça n'est pas... ça n'amène à rien du tout, au bout du compte, on se rend compte que... ben, il y a des erreurs, il y a des choses qui vont pas, et que travailler vraiment... je vais pas dire tous ensemble, mais en ayant des liens avec tous les ateliers, ça fonctionne beaucoup mieux.

Là, vous allez rentrer en deuxième année, vous avez une idée de ce qui vous attend ?

Ben là, terminer ce qu'on m'a demandé, les projets, mais après il y a plein de... On avait prévu, enfin on a prévu plein de choses, mais on n'est pas encore vraiment fixés sur... parce qu'on ne sait pas si... Bon, je continuerais certainement mes, mes études après, mais on n'est pas sûr de me garder. Donc, ce serait toujours en alternance, mais on n'est pas sûr de me garder. Donc, on ne veut pas non plus entreprendre des projets trop longs, parce qu'ils savent très bien que si c'est commencé, ça ne sera pas terminé, si je suis plus là. Donc, ils sont en train de réfléchir à trouver un projet qui, au niveau temps, correspondrait.

Pour que ce soit...

Voilà. Pour que ce soit applicable et... Voilà ! Et, que ça puisse être appliqué. Pas quelque chose de fait qui, qui part aux oubliettes presque.

Vous avez l'impression d'avoir été utile à l'entreprise, d'avoir apporté quelque chose ?

Au début, pas du tout. Depuis l'été dernier, oui depuis le début du mois de juin, oui. Parce que, ben là, on commence à voir un peu... Il y a quelques modes opératoires qui ont été mis en place déjà. Puis on a fait l'essai de toute façon. On a eu des personnes qui sont... des moniteurs partis en vacances, c'est : *« Ha bah tient ! cet atelier-là, on a vu, il tourne quand même »*, donc bon. Peut-être parce que la personne connaissait quand même, mais on pense aussi que c'est parce qu'il y avait aussi le mode opératoire qui était là pour aider, au moins.

Est-ce que ça vous semble important d'avoir des projets bien définis, pour... ?

Je regarde sur ma cassette, je vais peut-être la retourner tout de suite...

Voilà, je reprends ma question..., si ça vous semble important d'avoir des projets bien définis, bien cadrés, pour avancer dans l'entreprise, pour vous même ?

Oui ! Oui parce qu'au départ, il n'y avait pas vraiment de projet, on m'avait donné juste une idée, et je ne m'en sortais pas, je ne voyais pas les finalités, je ne voyais pas à quoi on devait arriver. Je... et donc, ben j'ai, j'ai ramé pendant, pendant plusieurs semaines. Bon, je suis allé voir mon maître d'apprentissage, avec ce que j'avais fait. Mais, ça ne correspondait pas à ce qu'il voulait, et je ne comprenais pas forcément, vraiment ce qu'il attendait. Et, c'est là que ben lui aussi s'est dit : *« bon il faut certainement qu'on cadre un peu plus qu'on fixe un peu plus ce qu'on veut obtenir »* Et pareil au niveau des délais en fait, on s'était aperçu, c'était qu'il n'y avait pas de délais justement pour rendre les projets. Et moi, ben... il y avait des fois, j'avais l'impression que deux heures après, mon projet était fini. C'était bon, on m'avait dit : *« faut créer un document type »* Ben voilà, moi le document type, il est fait, je suis allé voir. Non ça ne correspond pas, ça, ça va pas, ça plait pas... Et donc, je pense qui si en mettant des, des dates, des limites, bien sûr, à quelques jours, à quelques semaines près, ça c'est évident, mais c'est, c'est beaucoup mieux. Déjà rien que pour nous, parce qu'on sait qu'on est en temps limité, donc ben qu'on doit travailler, parce qu'il y a eu ça aussi : *« oh ben, j'ai pas... je ne suis pas, je ne suis pas limité dans le temps. Donc, ben tient, je vais faire autre chose, je vais aller donner un coup de main en sérigraphie par exemple, parce qu'ils ont un boulot monstre »* Bon... et j'étais plus du tout dans le sujet, par

exemple.

Imaginons un scénario où vous auriez suivi le DUT par la voie classique, vous, vous l'avez fait par la voie en alternance, à votre avis est-ce que ça vous a amené des choses en plus ?

Ben je pense qu'au niveau des cours, on a, à peu près la même chose, si ce n'est, je pense qu'on a moins de TP, mais nous les TP « entre guillemets », on les fait en entreprise. Donc, au bout du compte, c'est la même chose, moi à mon avis..., la chose qui change c'est que ben, on a un peu plus au niveau de la réalité vraiment des, des exemples, parce que les TP ici c'est quand même toujours des exemples simplifiés, ça fini toujours bien, ça marche toujours, on obtient toujours des résultats sympas, bon ben en entreprise pas forcément. Et donc et c'est peut-être un peu plus on comprend peut-être un peu plus à quoi ça sert justement en entreprise parce que c'est bien on a obtenu un beau résultat en cours, mais on voit pas forcément à quoi ça sert... je pense que c'est à ce niveau-là, et...

Et on ne voit peut-être pas les difficultés...

... Voilà ! Et bon, on se dit : « Ouais c'est super facile et quand on arrive en entreprise qu'on doit faire un petit peu la même chose ». Là on se rend compte que, ha ben..., c'est peut-être pas si évident que ça. Parce que, parce que, en cours forcément, c'est simplifié et puis c'est, oui c'est simplifié. Que bon en entreprise, on ne peut pas simplifier, on a le, le sujet tel quel quasiment, les données, c'est pareil, c'est... Il n'y a pas de données simplifiées. Oh bon..., on va, on va arrondir à ça, non faut pas, c'est vraiment...

Et en plus dans votre cas, il y a en plus cet aspect humain qui rajoute...

Ouais, ouais, ouais !

Est-ce que... bon là, vous m'avez dit qu'il y a une grande évolution finalement, bon maintenant, ça y est, le projet démarre, vous en êtes pour une bonne part ?

Non, parce que quand je suis arrivé, on m'en avait déjà parlé. Donc, ça et puis apparemment l'histoire de la GPAO, ça fait des années que c'est en cours. Il y en a une qui ne fonctionne pas, il n'y a rien... ça fait beau, ils ont payé ça des, des, des centaines de milliers de francs, parce que je suis un peu au courant de tout ça, ça ne fonctionne pas, on se rend compte actuellement que par rapport à ce qu'on voudrait, elle n'est plus au goût du jour. Donc, bon ben voilà, ça a été un investissement à l'époque qui n'a servi à rien et... et ça fait des années qui sont en pour-parler de tout ça. Mais, ils pouvaient lancer déjà la certification ISO 9000, sans reprendre tout depuis le début. Et ça ne sert à rien, parce que de toute façon en faisant la certification, il fallait revoir un peu tout le fonctionnement de l'entreprise, donc... Le directeur adjoint lui avait bien compris ce, cette façon de faire, le directeur non. Et le directeur adjoint était appuyé par le chef d'atelier, qui a dit qu'il fallait avant de lancer une certification revoir le fonctionnement de l'entreprise.

Cette entreprise a un statu bien particulier, comment vit-elle, est-ce qu'elle a des subventions, est-ce que vous pouvez m'en dire quelques mots ?

Elle vit qu'avec les subventions de l'état. Parce que bon normalement d'après les lois qui sont sorties récemment, elle est sensée aussi...

Parce qu'elle produit quelque chose...

Ben, elle produit, oui ! Oui, elle le vend. Le problème c'est qu'on le vend à un prix dont on n'est même pas certain. Ça... le coût réel du produit, on n'en a aucune idée, on fait des devis, on est même pas sûr des prix qu'on donne, donc tout ça, tout est à revoir, c'est vrai qu'aussi tout ce, tout mon projet est..., va aussi servir au niveau des devis parce que, de toute façon à priori on a calculé un petit peu, rapidement déjà, tout ce qu'on vend on le vend à perte. Mais l'entreprise vit parce qu'il y a les subventions. Sinon elle aurait fermé déjà depuis des années.

Et, il y a aussi une finalité, comme vous le disiez tout à l'heure d'insertion.

Voilà. Mais maintenant avec les lois, on demande aussi... il n'y a pas que le sociale, il faut aussi qu'au niveau de la production, il y ait une rentabilité de l'entreprise donc, et ça, on a encore du mal, comme il faut qu'on revoie tout notre fonctionnement ça va être assez dur pour nous de, de mettre ça rapidement en place. Il y a beaucoup de travail ouais, ouais !

Marie merci, ça fait je crois maintenant cinquante minutes à peu près, si vous êtes d'accord, on se reverra dans quelques mois, au alentour de mai juin par là.

D'accord, ouais, ouais pas de problème.

Et on reviendra sur la deuxième année à ce moment-là.

D'accord.

Merci beaucoup.

I - DUT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie

Organisation et Gestion de la Production

En formation initiale et en alternance, sous contrat d'apprentissage.

2 - Marie M.

2.2 - Marie M. - Deuxième entretien - Le 5 Janvier 2007.

Est-ce que vous pouvez me dire quelque chose ?

Oui pas de problème, ben, je vous présente mes meilleurs vœux ;

Merci. Bon ben, apparemment les vumètres, ça marche bien, OK. Donc, nous sommes le vendredi cinq janvier deux mille sept, il est quatorze heures trente à-peu-près. Donc, vous êtes Marie M. ?

Oui.

Et vous avez votre DUT OGP depuis maintenant presque un an, un an et trois mois, un an et demi.

Ouais.

Est-ce que vous pouvez me dire ce que vous devenez et ce que vous avez fait depuis cette période ?

Alors ben, suite au DUT, je me suis inscrite dans une école d'ingénieur qui se nomme P.Formation, qui est une école de transport et logistique en apprentissage, j'avais trouvé une entreprise pour faire ces deux ans d'apprentissage, donc, qui se nommait la société O.Industrie et il y a eu rupture de contrat en décembre deux mille cinq, pour un souci d'efficacité, on va dire. Et par la suite j'ai eu qu'un mois pour trouver une autre entreprise et je n'ai pas trouvé de contrat donc, j'ai du arrêter l'école. Voilà.

C'est un peu dommage, et donc, un arrêt au bout de presque un an de...

Pas tout à fait, ça fait... il y a eu six mois, j'ai fait six mois de cours.

Et pas moyen de trouver une autre entreprise ?

Non, rien du tout.

Vous sortez de là, c'est une expérience malheureuse, vous sortez de là un peu dépité, déçu ?

Un peu déçu, mais en même temps pas tant que ça parce que les collègues qui continuent l'école sont très déçus.

Par la formation ?

Par la formation notamment des anciens OGP, on était six au départ, il n'y en a plus qu'un de la promo donc... c'est pas forcément une école à...

C'est pas forcément une école à retenir, c'était quoi le nom ?

P.Formation.

P.Formation. Et c'est une école qui dépendait de quelle...

C'est une école privée, mais après...

Ça dépendait d'une chambre de commerce, ou de quelque chose, vous ne savez pas ?

Oui, je ne sais plus.

Et depuis ?

Et, depuis ben, j'ai cherché du travail et j'ai trouvé un poste en tant qu'assistante logistique, sur Valenciennes, chez un équipementier automobile.

D'accord, et ça marche ?

Et ça marche très bien.

Ça vous plaît ?

J'adore. J'adore ce que je fais et c'est très intéressant donc...

Et alors, ce travail correspond au métier OGP, si j'en juge par le vocabulaire, et donc, ça correspond finalement à ce que vous aviez rencontré durant la formation ?

Oui, tout à fait. De toute façon en fait, quand il recrutait une personne il voulait absolument un DUT OGP, voilà. Donc, en fait je suis arrivé au mois d'avril et mon collègue est arrivé début mars, avec un DUT OGP lui aussi, et en fait à la base comme il ne connaissait pas du tout la formation OGP, mon collègue lui a expliqué un peu, ce

qu'on avait comme formation et là, de là, il a décidé, dans le service logistique, d'intégrer essentiellement des DUT OGP.

Ah ! d'accord. Vous ne m'avez pas donné le nom de l'entreprise, je crois ?

L'entreprise c'est A.Industrie.

Et donc, ils fabriquent des composants...

Alors, on ne fabrique pas, c'est une entreprise qui fait de l'habillage de verres. Des pare-brises et des fenêtres.

D'accord. Alors quel type de fonction vous avez dans l'entreprise ?

Alors moi, je gère toute la partie logistique pour un client, qui est Toyota C'est le plus gros client de l'entreprise, et j'ai une équipe de six personnes à gérer au quotidien, donc, gestion des stocks...

Donc, vous êtes déjà responsable...

Non, je suis pas là... enfin, je suis la responsable directe au niveau du terrain.

Donc, vous avez quand même cette responsabilité-là, de devoir vous occuper de quelques personnes ?

Oui. Et après ben, c'est tout ce qui est gestion de matières premières, de produits finis, gestion de l'espace, gestion du... aussi du magasin, on a toutes les préparations de commandes, les litiges avec les clients, les litiges avec les fournisseurs, et c'est déjà pas mal.

Oui j'imagine bien. Comment vous avez trouvé cette situation ?

En fait, j'ai déposé mon CV sur Internet, c'est une agence d'intérim qui m'a contacté et voilà.

Et donc, ça vous plaît, vous êtes contente ?

Ah oui, oui très contente.

Par rapport à vos objectifs de poursuite d'études, pas trop déçue ?

Oui et non. C'est vrai que ben, là, je me rends compte aussi que je vais être limitée, si je veux évoluer, etc., forcément. Mais je me dis que je peux toujours essayer de reprendre mes études un peu plus tard s'il faut.

Pourquoi pas bien sûr.

En cours du soir, ou bien... voilà. Mais là, pour le moment je suis bien comme ça, j'ai pas forcément envie de reprendre mes études actuellement et je me dis aussi qu'on apprend autant sur le terrain donc.

C'est vrai. De toute façon, vous êtes passé par une formation en alternance, donc, vous étiez déjà dans une entreprise, c'est vrai qu'on apprend certainement beaucoup sur le terrain.

Voilà.

Est-ce qu'on pourrait justement revenir sur votre formation DUT OGP par apprentissage ? Je me souviens que vous étiez dans une entreprise qui était un CAT, un centre d'aide par le travail. Est-ce que vous pourriez me re-préciser votre situation, comment vous étiez arrivé dans cette entreprise, et puis ben, me rappeler ce que vous y faisiez ?

D'accord. Ben, en fait, j'avais quelques difficultés à trouver une entreprise, pour le DUT et c'est par l'intermédiaire de relations au niveau de la famille, qui m'ont permis d'entrer au niveau du CAT, et là-bas, j'avais pour mission de... c'était plus au niveau production justement, là mon boulot actuellement. Et c'était essentiellement des modes opératoires à mettre en place et des procédures. Voilà.

Modes opératoires et procédures concernant la production ?

Concernant la production oui, concernant les machines.

D'accord. Et si... Enfin, j'ai relu le premier entretien, vous aviez une situation un peu particulière je dirais, puisque c'était un CAT ?

Oui.

Est-ce que vous pouvez re-préciser d'abord ce que c'était ce CAT, et qu'est-ce que vous aviez rencontré comme difficultés, et vous me direz, maintenant si c'était des difficultés ?

Oui, c'était des difficultés oui. Ben, en fait un CAT c'est pour ma partie production, cent quatre-vingt-douze handicapés mentaux.

Cent quatre-vingt-douze ?

Oui pour la partie papeterie et après c'était divisé en quatre secteurs, la papeterie, les espaces verts, la restauration et la sous-traitance.

Et vous étiez dans la papeterie.

Oui.

D'accord.

Donc, ben, le plus difficile c'était l'intégration au niveau de l'entreprise, parce que ben, les personnes handicapées sont dures à gérer. Et, lors du départ, oui. C'était ben, c'était une nouvelle personne, on arrête de travailler quand elle nous observe. Donc, c'était beaucoup de relationnel en fait à mettre en place et ça a été un plus pour moi à la sortie du DUT.

Oui, c'est pour ça que je me permettais de dire, c'était peut-être une difficulté, mais en même temps, pour autant que je me souviens, vous aviez réussi ?

Ah oui, c'est vrai qu'après, au bout de quelques mois, j'ai eu vraiment une très bonne intégration au niveau ces personnes.

Comment vous avez fait pour vous intégrer alors ?

Ben, c'est en allant voir les gens, en leur disant bonjour tous les jours : en leur demandant ce qu'ils avaient à faire comme travail, en essayant de se faire connaître et de connaître les gens. C'est essentiellement ça avec eux.

D'abord avant toutes choses ?

Oui. Et je passais vraiment beaucoup de temps au début dans les ateliers pour aller les..., pour, pour ne plus être une étrangère pour eux, quoi.

Vous étiez une étrangère ?

Ah oui ! c'était tout à fait ça, au début.

Et ça, c'est quelque chose que vous n'aviez pas perçu au départ ?

Je l'avais perçu parce que ben, c'est les regards provocateurs en se demandant : « qu'est-ce qu'elle vient faire ? » Mais au début, je ne voyais pas forcément comment m'en sortir, je pensais que ça serait plus rapide aussi. Une intégration plus rapide, mais qui s'est finalement très bien passée par la suite.

Si je me souviens bien, dans votre premier entretien, à un moment donné vous m'avez dit que vous aviez lancé votre projet OGP, et ben, vous saviez vu à l'époque que ça ne marchait pas parce que justement vous n'étiez pas intégré, et dans une de vos phrases vous dites « j'ai du tout arrêter pour d'abord me faire accepter »

Au début, c'était vraiment ça quoi. On savait que j'avais un projet dès le départ, j'essayais de m'y mettre tout de suite, et finalement je me suis rendu compte que je n'obtiendrais rien du tout parce que toutes les informations, dont j'avais besoin, c'était avec les opérateurs que je devais travailler, que je devais discuter pour avoir toutes les infos. Et en n'étant pas intégrée et en n'étant pas proche des gens et connue des gens, je n'obtenais rien du tout au niveau des informations. Donc, avant de... à un moment, je me suis dit : « bon j'arrête complètement mon projet et je fais connaissance avec les gens ».

Complètement ?

Oui.

Et ça a pris combien de temps ?

Je ne saurais plus dire exactement, ça dépendait des services aussi, des ateliers. Il y avait des ateliers où ça allait beaucoup plus vite que d'autre, mais...

Parce que vous étiez quand même cent quatre-vingt-douze.

Voilà oui cent quatre-vingt-douze.

Pour le secteur papeterie.

Ça m'a pris quand même quelques semaines.

Oui j'imagine. Et alors comment on fait, quand on doit comme ça trouver une solution, vous n'étiez pas préparé à ça ?

Ah non ! pas du tout. Ben, j'ai pas forcément cherché de solution, j'ai tenté comme j'ai pu, je vous dis c'était d'abord avec les moniteurs de chaque atelier, faire connaissance, me présenter. Je revenais régulièrement les voir, et je demandais qu'on m'explique, juste leur travail, juste ce qu'ils avaient à faire, juste pour comprendre déjà aussi le fonctionnement de chaque atelier. Et leur montrer que je m'intéressais vraiment à eux, à ce qu'ils avaient à faire et en fait, ces personnes ont vraiment besoin de ça. Qu'on voit qu'on s'intéresse à leur travail et pas forcément juste aux résultats, point ! On a les classeurs ou les pochettes je ne sais pas, voilà. Savoir comment elles ont été faites.

D'accord. Et après, donc, cette intégration se fait, petit à petit, et je me souviens, vous aviez même parlé de certains protocoles, certains... pour certains, vous deviez aller les voir, d'autres venaient vous voir.

Oui, si je ne passais pas les voir tous les jours, j'avais des réflexions le lendemain en disant ben, « hier, on t'a pas vu, t'es pas venue », et voilà.

Et tout le personnel était comme ça, je dirais passé en revue ?

Pas tout le personnel, c'était en fonction de mon atelier parce que j'ai passé plus de temps dans certains ateliers que d'autre par rapport aux machines utilisées. Parce qu'il y avait des ateliers où il n'y avait quasiment pas de machines, une ou deux, donc, c'est vrai que ça allait assez vite, c'était essentiellement du travail manuel, du collage. Donc, il n'y a pas de mode opératoire à réaliser pour les machines, mais les endroits où il y avait beaucoup de machines où c'était très complexe, là, j'ai passé beaucoup de temps et là, c'était devenu vraiment obligatoire. Si je ne passais pas les voir ben, entre guillemets, c'était une catastrophe.

Ah oui carrément.

Ah oui !

Et alors, comment s'est passée la suite de votre... Donc, c'était sur deux ans, donc, cet épisode-là, remonte à la première année de formation ?

Oui.

Ça a duré plusieurs semaines, voire peut-être un peu plus ?

Quelques mois, même je dirais.

Et après, le projet a pu redémarrer ?

Et le projet a pu redémarrer et il a avancé assez vite justement. Par rapport à ça, j'ai réussi vraiment à avoir tout ce que j'avais besoin comme information assez rapidement. Il n'y avait plus aucune barrière, plus aucun blocage et je pouvais venir quand je voulais, j'avais les réponses aux questions que je posais.

Donc, là, au niveau... je dirais OGP, au niveau de votre projet c'était très positif quoi ?

Ah oui ! Oui !

Et comment vous expliquez ce revirement ? C'est simplement parce que vous aviez pris le temps d'écouter les gens ?

Oui je pense, parce que d'autres personnes qui ont été... qui ont intégré l'entreprise après, n'ont, je pense, n'ont vu que la partie résultat, au niveau production, au niveau quantité, au niveau qualité, et ils ne se sont pas du tout intéressés au travail des personnes. Et il y a eu beaucoup d'échecs. Il y a des gens qui ne voulaient plus travailler, qui ne travaillaient plus du tout, et ben, forcément, on n'avait plus du tout les quantités voulues, en temps voulu, des choses comme ça...

Donc, il y avait une sorte de rébellion ?

Oui, mais c'est leur façon de montrer qu'ils existent aussi.

Oui bien sûr.

Voilà !

Comment ça s'est terminé pour vous dans cette entreprise ?

Ben, au niveau relationnel très bien. Au niveau des projets, j'ai avancé sur tout ce dont j'avais à faire. Donc, les deux projets se sont terminés, mais il n'y a eu aucune application derrière.

Ah bon, ben, ça, c'est un peu décevant.

J'ai gardé des contacts là-bas, et je sais qu'à l'heure actuelle, il n'y a rien de mis en place, il n'y a rien d'utilisé.

Ah oui ! Donc là, de ce côté-là, on peut parler d'un échec ?

Oui, mais pas forcément... on n'a pas forcément formé les gens à utiliser les documents, et on leur a imposé comme ça. Et les gens n'ont pas forcément vu la nécessité pour eux et... de les utiliser, et du coup...

Quand vous dites les gens ce sont...

Les gens, c'est les personnes qui arrivent. Pour elles, il n'y a aucun document qui existe, alors que tous les documents existent.

Quand vous dites les gens, c'est qui ?

La actuellement ce sont les moniteurs des ateliers qui...

Les moniteurs.

Qui doivent former les opérateurs... et c'est un peu compliqué.

D'accord. Ces moniteurs qu'est-ce qu'ils font exactement ?

C'est des personnes qui encadrent en fait un groupe de travail, qui règlent les machines, qui essaient de faire en sorte que les personnes soient au mieux, à leur poste de travail et c'est essentiellement de l'encadrement et de la formation.

D'accord. Donc, c'est plus des gens tournés vers les personnes plutôt que vers les processus ?

Oui. Il y en a quelques-uns qui justement essaient de cumuler les deux, et qui y arrivent assez bien, mais d'autres qui ne voient vraiment que la personne, ce qui est à la base le but d'un CAT, mais beaucoup de personnes actuellement portaient en retraite. Donc, il y avait besoin de ces documents pour les nouveaux arrivants et là, je sais que ce n'est pas utilisé.

Et comment vous expliquez ça parce que c'est quand même dommage, un travail qui est bien avancé, qui est quasi terminé ? Quelle était la personne qui avait le pouvoir d'appuyer sur le projet pour que ça...

Toutes les personnes au niveau de la direction, que ce soit le directeur du CAT, le chef d'atelier, la responsable production, mais qui... parce que le projet a été donné par le chef d'atelier, mais lui apparemment il n'a pas su les faire appliquer et les faire utiliser par les gens. Les gens qui arrivent actuellement et ben, ils découvrent, ils apprennent comme ça.

D'accord.

Bon, il y a pas mal d'échecs aussi, parce que ça prend du retard, c'est... parce que dans ces documents, il y avait vraiment tous les réglages optimums, pour avoir le bon outil, après des... où trouver les pièces de rechanges, si les fournisseurs n'existent plus, et des fois, les machines sont à l'arrêt des semaines et des semaines parce qu'on essaye de bricoler une pièce alors qu'on pourrait les commander sans souci.

Donc, c'est décevant quand même de constater ça, bon la direction qui n'a pas réussi à porter suffisamment le projet assez loin je dirais. Bon, je dirais tant pis, mais ça doit laisser un petit goût amer quand même ?

Oui, un petit peu. Mais, c'est vrai que là, n'étant plus dans l'entreprise, je ne peux plus rien faire donc.

Oui, bien sûr. Même si les documents sont là malgré tout et qu'il suffirait de les ressortir ?

Oui, mais les personnes qui... il y a quelques personnes qui m'ont beaucoup aidé pour les faire. Ces personnes-là les utilisent justement. Je dirais les gens qui connaissaient leur machine, les utilisent parce qu'il y a plein de petites infos qui sont importantes, et c'est plus justement le but de ces documents, qui n'est pas réalisé actuellement, parce que c'est vraiment pour former les gens, les nouveaux arrivants, et ce n'est pas fait donc.

Si on revient maintenant sur votre formation, le DUT OGP, bien sûr en alternance, en apprentissage, dans une entreprise, comment ça s'est passé pour vous cette formation, côté école et côté entreprise ?

Alors, côté entreprise, ça s'est assez bien passé, même s'il y a eu quelques tensions avec le responsable du projet, des choses comme ça. Mais à ce niveau-là, il n'y a pas eu de souci. Et au niveau des cours, moi ça a été une formation qui m'a... ben, qui m'a plus tout le temps, je n'ai pas eu de... je l'ai trouvé très intéressante. Et que je ne regrette absolument pas.

Merci c'est gentil de le dire. Et quand vous étiez en entreprise, vous aviez un tuteur industriel, vous aviez un tuteur universitaire, comment ça s'est passé ? Est-ce que vous pouvez me parler maintenant de cet aspect tutorat et encadrement ?

Ben, au niveau encadrement, je dirais moyen. Le maître d'apprentissage en entreprise... il a beaucoup de travail donc, pas forcément beaucoup de temps pour moi, mais on arrivait toujours à s'arranger justement pour trouver du temps. C'était en dehors de mon temps de travail quand j'avais fini ben, je restais un petit peu, ça ne me gênait pas on travaillait comme ça. Et au niveau du tuteur universitaire, je ne l'ai pas vu souvent quand même et bon je ne voyais pas forcément l'intérêt. Je n'ai pas vu d'intérêt là-dedans.

Voir votre tuteur ?

Oui. Il ne m'a absolument pas aidé à ce niveau-là. Au niveau des projets ou autre, je n'ai eu aucune aide.

Alors pour vous c'était... parce qu'après tout si on n'a pas besoin d'être aidé, tout va bien, vous étiez dans quelle situation ? Vous auriez voulu avoir une aide, et si oui, dans quel domaine ?

Pas forcément une aide, c'était plutôt au début j'ai eu du mal à... à voir exactement ce qu'on me demandait, ce qu'on attendait de moi en entreprise et comment le réaliser en fait. Et j'aurais peut-être aimé justement qu'on me guide un peu plus et qu'on me donne des idées.

Donc, surtout au début ?

Oui.

Et donc, cette aide, vous ne l'avez pas eue ?

Non.

Et comment vous en êtes sorti alors ? Comment on fait dans ces cas-là ?

Ben, c'était avec mon maître d'apprentissage. En entreprise où, ben, plusieurs fois, je l'ai questionné, parce que je ne voyais pas ce qu'il attendait, parce que... Oui, c'était essentiellement ça ! Et après, c'était même, justement en essayant de discuter un peu avec les gens autour de moi, en disant : « Ben, on attend ça, ça, et ça ! » Et je ne vois pas trop ce que je peux faire. Parce qu'il y avait des gens qui avaient quelques années de plus que moi et qui avaient des formations en entreprise à peu près similaires, et qui m'ont dit : « Ben, ça pourrait ne pas correspondre à ça ! » et « tu ne pourrais pas te lancer là-dedans ? ». Et je disais : « Ben oui, c'est vrai que ça pourrait avoir cette forme, pourquoi pas ! » Et donc, quand je présentais la chose après à mon maître d'apprentissage, il me dit : « Oui, effectivement cette voie-là, me va bien », voilà.

Et vous aviez, si je me souviens bien, il y avait des groupes de travail qui existaient à l'IUT à ce moment-là, et là, vous n'avez pas pu trouver d'aide ?

Ben, il y avait des questions, mais les réponses... On n'avait pas forcément de réponses, à nos questions ! Ou, en tout cas, pas celles qu'on attendait, je pense. Et quand on n'avait pas de questions, ben, c'est vrai que je ne voyais pas l'intérêt de ces groupes de travail. Au début, c'est vrai que c'était intéressant, il n'y avait pas de problèmes. Mais, au fur et à mesure..., je n'en voyais plus l'utilité.

Vous, vous aviez des questions pour autant ?

Oui.

Et là, vous n'aviez pas de réponses ?

Non. C'était plus sur d'autres choses justement. On parlait sur des choses auxquelles moi, je ne prêtais pas attention, parce que ça ne me bloquait pas. Là-dessus, ça allait. Mais les choses qui me bloquaient, je n'avais pas les réponses.

D'accord ! Et donc... Un petit peu déçu de ça ?

Oui ben, c'est vrai que moi, plusieurs fois, j'ai dit que les réunions, je n'en voyais pas l'intérêt donc. Je n'étais pas pour ces réunions.

Donc, d'un côté un tutorat, un accompagnement qui fonctionne bien, avec un maître d'apprentissage qui..., même s'il n'a pas beaucoup de temps, vous aide quand même ?

Oui.

Peut-être aussi, d'autres personnes dans l'entreprise ?

Oui, oui ! C'étaient les moniteurs qui m'ont beaucoup aidé à ce niveau-là.

D'accord ! Mais est-ce que qu'ils vous...

C'est aussi le responsable maintenance qui du coup connaît bien les machines, m'a donné plein d'informations, voilà.

Et les moniteurs vous ont aidés plus sur des aspects techniques ou sur des aspects méthodologiques ?

Les deux. Techniques, parce qu'il y a des gens qui étaient là depuis des années et qui connaissent très bien les machines, des choses comme ça, ce qu'on peut passer comme produits, ce qu'on ne peut pas passer du tout sur tel ou tel tapis roulant. Ce sont des petites infos comme ça, qui étaient très importantes. Et c'est vrai que j'arrivais à les avoir par les moniteurs, des choses comme ça ! Il n'y avait aucune notice qui indiquait... Pareil au niveau des cellules de détections, il y avait des cellules qui ne détectaient pas les couleurs sombres, des choses comme ça. Donc, les papiers foncés, on avait du mal à les passer sur des machines automatiques, on devait les passer manuellement.

D'accord ! Donc, beaucoup d'échanges en entreprise malgré le peu de temps à priori disponible ?

Oui.

Heureusement qu'il y avait ça !

Ah oui, oui ! C'est vrai qu'à ce niveau-là, mon maître d'apprentissage m'aidait beaucoup.

Et paradoxalement, il était très au fait de ce que vous faisiez en entreprise, mais il n'a pas su après, au moment de votre départ, exploiter ce qui avait été fait ?

Ben, il y a eu aussi des changements au niveau direction, donc, je ne sais pas si c'était la direction qui

volontairement a voulu abandonner, qu'on reste dans le système actuel, la formation de vive voix et puis on verra bien. Quand toutes les personnes qui connaissent les détails, quand ils seront partis, ben, ils se débrouilleront. Je sais pas du tout ce qui... ben, après je me dis : « *est-ce que justement, quand il se rendra compte qu'il n'y a plus grand monde qui sait...* » Enfin lui, il sait qu'il y a tous ces documents qui existent donc... Est-ce qu'il les utilise, lui personnellement ? Est-ce qu'il les donne aux personnes concernées ? Je ne sais pas, ça, je ne sais pas.

D'un point de vue plus personnel, comment ça se passait entre vous et votre maître d'apprentissage, et entre vous et les personnes qui pouvaient vous aider, les moniteurs ?

Les moniteurs, très bien. Une grande entente avec eux, il n'y a pas eu de souci à ce niveau-là. Le Maître d'apprentissage ? J'ai quand même changé trois fois de maître d'apprentissage.

Ah quand même !

Oui, parce qu'au départ, c'était une dame qui... ben, la responsable de production qui devait être mon maître d'apprentissage, qui était en arrêt maladie quand je suis arrivée. Donc, c'est le directeur adjoint qui a pris le relais, parce que le chef d'atelier partait en retraite trois mois après mon arrivée. Donc, ils n'ont pas voulu que lui soit forcément au courant des projets à mettre en place. Et quand le nouveau chef d'atelier est arrivé, c'est lui qui a repris la place de maître d'apprentissage.

Et ces transitions se sont bien passées ?

Oui très bien ! Parce que le directeur adjoint et le maître d'apprentissage avaient les mêmes idées. Donc, ils étaient assez d'accords pour ce qu'ils attendaient..., ce qu'ils voulaient. Au début, on est restés tous les trois pas même deux semaines, pour qu'on continue correctement. Et les deux attendaient la même chose, donc.

C'était le même mode de fonctionnement d'un point de vue relationnel, d'un point de vue échanges ?

Oui et non. Ben, le maître d'apprentissage et le chef d'atelier étaient dans le même bureau que moi. Donc, c'était plus facile quand il y avait une petite question, un petit souci. Et le directeur adjoint faisait une formation, lui aussi. Donc, il n'était pas tout le temps là non plus. Et souvent, les semaines où moi j'étais en entreprise, lui il était en cours. Donc, on n'avait pas le même mode d'alternance et...

C'est pas facile !

Voilà ! Mais ça n'a pas duré très longtemps donc.

Alors comment on fait quand c'est comme ça ? Comment vous en êtes-vous sortie de tous ces changements ?

Oh ! je n'ai pas eu de problèmes. En même temps, ça m'a permis... C'était au tout début où... C'est à ce moment-là que je me suis rendu compte qu'il fallait que je fasse connaissance avec les gens. Donc, pour ça, ça a été très bien, ça m'a permis de mettre un peu de côté le projet et de pouvoir m'intégrer correctement et à la fin de l'intégration mon..., le chef d'atelier est arrivé. Donc, il a repris le dossier en cours de route, c'était un petit peu... ben, je l'avais légèrement commencé, mais pas énormément donc. Il n'y a pas eu de souci derrière.

D'accord ! Ce projet était, d'après vous, très en relation avec la formation, comment vous qualifieriez cela ?

Ben, il était bien en relation dans le sens où j'ai dû découper, mais vraiment étapes par étapes tous les processus de fabrication, pour vraiment bien savoir les spécificités de tel ou tel produit. Non, je pense qu'il était très bien à ce niveau-là.

Et vous avez pu voir donc toutes difficultés de cette activité ?

Oui !

Peut-être amplifiés dans le CAT ?

Ah oui ! Vraiment, c'était... Au début, je ne voyais pas forcément le rapprochement et quand moi j'étais plongé dans le projet, là je me suis rendu compte qu'il y avait vraiment un lien très proche.

Qu'est-ce qui vous avez le plus aidé dans la formation en termes de savoirs, de connaissances, pour réaliser le projet, pour vous intégrer dans l'entreprise, pour travailler avec les gens ?

Ben, les cours de communication pour l'intégration, c'est quand même pas mal, au début, pour le relationnel. Donc, ça m'a pas mal aidé. Et après..., je sais plus. Je ne saurai plus dire ce qui m'a aidé.

Parce que vous aviez fait un certain nombre de travaux sur les processus et sur les postes de travail ?

Ouais effectivement sur les postes de travail ; tout ce qui était poste de travail, ça m'a pas mal aidé aussi. Tout ce qui a été la gestion de flux aussi.

Donc, comment on fait à ce moment-là, dans votre situation ? On arrive dans une entreprise, il faut s'intégrer ; pour vous, ça a été un peu difficile, mais vous y êtes arrivé. Comment on fait pour rentrer dans le problème

qu'on vous pose et pour savoir comment il faut s'y prendre ? Parce que ça, c'est quelque chose que vous n'aviez jamais fait ?

Non, je ne l'avais jamais fait et ben, c'est justement ce qui m'a posé problème. Je ne savais pas par où commencer et je ne voyais pas... ben, en fait j'ai essayé pleins de choses et je me disais ben, non ce que je suis en train ça ne correspond pas à priori au sujet, c'est pas ça et donc, ben, je laissé tomber, je repartais vers une autre piste en me disant est-ce que ça, ça pourrait correspondre. Quand je pensais que ça pouvait correspondre, je demandais avant d'aller trop loin dans l'avancement du projet, je demandais l'avis de mon maître d'apprentissage. Et quand j'ai vu que j'étais vraiment sur la bonne voie et que c'était tout à fait ce qu'il attendait là, j'ai vraiment avancé complètement.

D'accord ! Donc, c'est à partir de vos propositions que lui réagissait ?

Il ne voulait pas me donner les solutions.

Bien sûr !

Ce qu'il voulait, il voulait que je cherche, il m'a dit : « Ben, tu te tromperas c'est évident et tes erreurs ben, tu t'en apercevras toute seule et tu verras que ben, finalement c'est pas ça qu'on attendait et tu t'en rendras compte toute seule, quoi. »

C'était une bonne méthode pour vous ?

Oui, oui je pense. Même, si je me suis posé beaucoup de questions, je me suis dit : « Ho-la-la ! je ne comprends rien, c'est dur ! » Ouais, je pense que ça a été une bonne méthode. Parce que si on m'avait donné tout et tout de suite, je n'aurais pas vu les erreurs et je me serais lancée dans des choses qui n'étaient pas bonnes et sans m'en apercevoir.

Bien sûr !

Et, je serais peut-être allé trop loin justement dans les choses et voilà.

Mais ça donc, c'était encore une fois une chose pour laquelle vous n'étiez pas préparée, il y a tout à inventer.

Ben oui !

Et là, qu'est-ce qu'on fait, on a du flair et on y arrive ? On bricole beaucoup ?

Moi, je trouve que j'ai quand même beaucoup bricolé. Mais...

Ce n'est pas péjoratif, mais...

Ah non pas du tout ! c'est... Je pense qu'il y a des personnes qui sentent tout de suite ce qu'il faut faire et d'autres..., et moi ça n'a pas été forcément ça, et ça a été... Des fois, il y avait des passages où je ne savais vraiment pas quoi mettre et donc, je passais. J'allais sur d'autres coins du mode opératoire et puis je revenais en me disant : « Ben, tiens ça et ça, ça pourrait aller là-dedans » Et donc, j'ai plein de modifications, il y a eu, je ne sais pas combien de versions dans mes documents.

D'accord ! Avant d'arriver à quelque chose ?

Avant d'arriver aux versions finales.

Alors, en même temps c'est formateur, et en même temps, on ne va pas très vite ?

Ah non ! Mais le plus dur, ça a été en fait de faire le premier mode opératoire. Essayer de trouver la base du document aussi ; d'avoir ce qu'on attendait. Et forcément sur les autres machines, on attendait les mêmes choses, mais avec les spécificités différentes d'une machine à une autre. Donc, une fois que le premier document, ça a été le premier document qui a été très long. Et après les autres, ça m'a pris quelques semaines, ça a été très vite pour les autres.

Mais alors, est-ce que ce n'est pas démotivant ? En plus, il y avait ces changements de personnes donc, comment on arrive à tenir le coup ?

Non, démotivant non ! Parce que même si c'était dur, il y avait quand même des choses qui avançaient, il y avait des résultats quand même et... Non, pas démotivant !

Mais quand même des questions ?

Oui, beaucoup. Je me posais beaucoup de questions, mais j'avais quand même... mais, je suis quelqu'un qui se pose aussi beaucoup de questions. Donc, je m'en suis posé beaucoup, savoir si je partais dans la même direction, si je faisais bien ce qu'on me demandait, si j'allais assez vite, mais on ne m'avait pas non plus forcément donné un délai précis. Donc, on savait qu'on m'avait dit que de toute façon ça serait long donc, on me l'avait bien dit donc, je savais que j'étais parti pour quelque chose d'assez long à préparer donc... Non ça n'a pas été embêtant.

D'accord ! Et à partir de quel moment vous avez eu l'impression d'être autonome ? Que ça y est, vous aviez eu la bonne technique ?

Quand le premier mode opératoire a été réalisé.

D'accord.

Parce que derrière, après il n'y avait que quelques modifications à apporter en fonction des machines, c'est évident. Mais, j'avais la base plus ou moins. Après c'est vrai que je ne m'interrogeais plus à chaque étape ou autre. C'était... je présentais le dossier final et puis voilà. Après on me disait : « Essaye de modifier tel endroit, essaye d'être plus explicite ! » ou des choses comme ça, mais c'est tout.

Tout à l'heure, vous m'avez dit que vous aviez des difficultés avec le maître d'apprentissage ?

Oui.

Est-ce que c'était dû au fait que vous aviez changé trois fois ?

Non, c'est qu'en fait la première personne, on lui a imposé le fait d'être maître d'apprentissage. Elle ne le voulait pas du tout et elle n'avait pas du tout de temps à me consacrer et elle n'avait vraiment pas envie de se mettre au projet non plus. Donc, elle me faisait faire des vérifications, de ce qu'elle avait déjà fait pour être sûre que je trouvais bien la même chose. Donc, et ça passait pas du tout entre nous donc. Les difficultés, c'était ça.

Et après avec les autres personnes, il n'y a pas eu ce genre de difficultés ?

Ah non ! Je n'ai eu aucun souci derrière et les personnes qui ont repris la chose... Étant donné que c'était le directeur adjoint, et qu'il était aussi en formation en apprentissage, il savait aussi ce que c'était. Et donc, à ce niveau-là, je pense que ça m'a permis, à moi de bien le suivre je pense. Parce qu'il connaissait, il savait comment ça se passe. Il sait qu'il faut un peu de disponibilité et voilà.

De ces deux années, qu'est-ce que vous retenez le plus, comme évènements marquants, comme personnes ou comme activités marquantes ?

Ben, les choses qui m'ont plus, c'était par exemple la semaine de créativité...

À l'IUT ?

Ouais à l'IUT, que j'ai trouvé très intéressante. Au niveau... ben, après au niveau de l'entreprise c'était de voir la finalité du projet. Voir ben, finalement ça donne ça et on sait qui travaille dernière et... ça fait plaisir aussi, de ce dire qu'on a travaillé autant de temps et qu'il y a quand même du résultat et que les gens avaient quand même l'air d'adhérer, donc voilà.

Est-ce que ça aide d'être en alternance finalement pour apprendre les choses ?

Oui. Ça permet de voir les choses plus concrètement. Moi, c'était au niveau de la gestion de flux, parce qu'on m'avait demandé plus ou moins : « est-ce qu'on ne peut pas essayer de modifier les ateliers ? » Et j'avais essayé de faire un peu la gestion des flux de certains produits, et j'avais vu des choses qui étaient impressionnantes. On aurait pu gagner beaucoup de temps, si on avait un peu modifié l'emplacement des ateliers, et ça bon, on le voit en cours avec des exercices théoriques, etc. Mais quand on est vraiment sur le terrain, qu'on peut appliquer... ben, c'est tout bête, ça paraît tout simple justement. Parce qu'on s'en rend compte avec des pièges. On se dit : « ben, tiens, il y a plein d'aller et retour, on pourrait faire plus simple ». Et c'est là qu'on se dit : « Ah ! ben, oui c'est vrai, tiens, c'est les cours qu'on peut... on peut associer à certains cours »

D'accord. Après le DUT donc vous êtes partis en école toujours en alternance.

Oui.

Est-ce que vous pouvez m'en dire quelques mots ?

Ben oui. Ben, pour moi un échec et je n'ai rien appris du tout là. Mais rien du tout.

L'échec vient d'où ?

De l'entreprise. Ben, en fait c'est l'entreprise qui a rompu le contrat. Donc, ça venait de l'entreprise, mais de toute façon moi à l'école, je m'ennuyais et je ne voulais plus y aller donc.

Donc, échec là, par contre ?

Ouais. Mais je pense que pour tout le monde. On était trois apprentis, de la même promo, à s'être inscrits, et les trois ont arrêté la formation.

Oui ça c'est quand même un signe ! Dans cette école, vous avez fait combien de mois ?

J'ai fait cinq ou six mois, à peu près.

Donc, un peu plus...

Ouais, j'ai fait six mois.

Six mois. Et donc, vous avez arrêté... Enfin le contrat a été rompu. Vous avez cherché du travail longtemps ?

Alors, j'ai arrêté les cours en février et j'ai trouvé au mois d'avril.

D'accord...

Donc, j'ai cherché disons trois mois, à peine trois mois. Parce qu'en même temps je cherchais un autre contrat et je cherchais déjà du travail en me disant : « *si je ne trouve rien au niveau d'un contrat, je cherche quand même, on ne sait jamais, du travail derrière* »

Et maintenant, vous êtes dans cette entreprise du côté de Valenciennes, vous êtes toujours dans gestion de production au sens large. Ce que vous avez vu à l'IUT vous sert ? Ce que vous avez rencontré en entreprise vous sert ? Est-ce que vous pouvez faire un bilan là-dessus ?

Ah oui ! ça me sert. Ben, c'est la logistique qui crée les plannings de production, depuis peu de temps d'ailleurs, ben, depuis que je suis arrivé. On a mis ça en place avec mon collègue qui vient d'OGP aussi, parce qu'à la base c'était la production qui faisait son planning, et qui faisait son planning un peu comme elle avait envie, on avait régulièrement des ruptures de chaînes, des arrêts de chaînes chez les clients aussi, parce qu'on ne les livrait pas. Donc, de là, il y a eu plusieurs réunions qui ont été faites en disant qu'il serait peut-être bien que ce soit la logistique qui reprenne la chose, parce que la logistique sait ce qu'elle doit expédier. Donc, en même temps, elle peut vous donner vite fait, en fonction de ce qu'elle doit expédier, un planning de production et c'est vrai que ben, comme nous on connaissait très bien ça, on l'a fait très rapidement.

Et donc là, ce que vous avez vécu dans la première entreprise, le CAT, est-ce qu'il y a des choses qui vous aident ?

Non je n'ai pas du tout le... Ce n'est pas du tout la même chose.

Bien sûr !

Même, que ce soit au niveau des produits et des choses comme ça, je n'ai pas du tout le même poste et le fonctionnement n'est pas le même non plus.

Et en termes de contact avec les gens, en termes d'intégration ?

Je me suis très bien intégré. Vraiment là, je pense que ça m'a beaucoup aidé. J'étais quelqu'un d'assez timide et là, ben... En fait toujours quelqu'un de timide mais beaucoup moins et je vais beaucoup plus vers les gens et ça se passe très bien.

Et vous pensez que ce que vous avez vécu dans le CAT, ça vous a aidé ?

Oui. Mais j'ai dû prendre sur moi dans le CAT, c'est parce que j'étais quelqu'un qui n'allait pas vers les gens et c'est vrai que... le fait de ne pas aller vers les gens, les gens ne venaient pas à moi donc.

Oui, donc là, il a fallu...

J'ai dû aller vers ces personnes donc.

Je vais me permettre d'arrêter trente secondes, pour retourner la cassette.

Oui.

...

Merci. Voilà, c'est reparti. Donc là, il y avait quand même quelque chose de bénéfique de travailler dans ce CAT, d'avoir ces problèmes relationnels avec le personnel ?

Ah oui !

De devoir trouver des astuces...

Ah ben, pour moi ça a été vraiment l'élément qui m'a le plus aidé. C'était cette partie-là.

Finalement, de toute cette... Qu'est-ce qui vous a le plus marqué, depuis votre entrée en OGP et jusque maintenant dans la situation de travail, que vous avez ? Si vous aviez vraiment quelque chose à mettre en valeur là-dedans, ce serait quoi ?

Ben, que je ne regrette pas d'être parti dans cette branche, parce que c'est vrai que c'est mon diplôme qui m'a permis de trouver du travail.

Ça, c'est très positif effectivement !

Parce que, j'ai encore pas mal de contacts avec des anciens OGP et qu'ils me disent qu'ils ont beaucoup de difficultés à trouver du boulot, que ça n'est pas forcément le diplôme qu'on recherche, le diplôme et pas connu

encore et...

Pour vous, ça a marché ?

Ah oui ! Moi de toute façon, sur la petite annonce, parce qu'on me l'a montré à l'agence d'intérim, il voulait un diplôme OGP.

Et les formations en alternance, qu'est-ce que vous en diriez ?

Géniales. Ah oui ! Je l'ai... De toute façon, si je dois reprendre des études ou autre, ce sera de toute façon en apprentissage.

D'accord. Ça, c'est clair !

Et c'est une grande pub pour l'apprentissage, parce que je trouve ça vraiment très bien.

Alors, qu'est-ce qui est très bien là-dedans ?

Ben, on a une vision qui est totalement différente, au niveau des cours, parce que c'est vrai que nous, en cours, on voit vraiment le théorique et on voit l'application qui vient derrière en entreprise, et c'est... Mais c'est de l'application vraiment concrète. C'est pas des exemples de TP, des choses comme ça, qui... qui restent quand même très scolaires.

Oui bien sûr. Parce que là, vous avez les machines, vous avez les produits, et vous avez les gens.

Voilà, on a tout. On demande un résultat derrière, on ne peut pas... entre guillemets, on ne peut pas se planter, on est obligé d'avoir des choses qui aboutissent.

C'est vrai.

Et ben, en TP, ben, on se trompe, on se trompe, c'est pas...

Oui, on peut recommencer.

Voilà ! On peut recommencer. Parce que bon, en entreprise, on nous laisse quand même le... tout le monde peut se tromper, mais on est quand même un peu plus limité à ce niveau-là. On ne peut pas recommencer des dizaines de fois et...

Et ça, vous trouvez que c'est formateur ?

Oui ! Oui, parce qu'on est au fond beaucoup plus impliqué.

Bien sûr.

Beaucoup plus impliqué.

Donc, ça c'est pour vous, le point clef. L'implication dans l'entreprise, dans la réalité quoi !

Oui.

Bien, écoutez... là, ça fait plus de quarante-cinq minutes dans cet entretien.

Oui.

Je ne sais pas si vous avez encore quelque chose à... Si vous voulez ajouter quelque chose ?

Ben, je n'ai rien de particulier.

Je crois que... Ce que je retiens en fait c'est ça, pour vous l'apprentissage ça... C'est la réalité, ça incite à s'impliquer quoi.

Oui, et je pense que, moi qui voulais arrêter les cours, enfin qui voulais arrêter les études après le bac, je n'ai pas vu ces deux ans passer, par exemple. J'ai vécu ça vraiment très bien. Contrairement à certains, qui étaient en formation classique et qui disaient : « Ouais c'est long ! » Nous, c'est vrai que ben, on changeait toutes les trois semaines, on changeait de rythme, on changeait d'environnement et du coup, les deux ans, on est tous de toute façon assez d'accord à ce niveau-là, les treize de la classe, on disait c'est vrai, qu'on voit pas le temps passer. Et notre formation on la trouvait très rapide et on s'est dit à la fin : « Ben, tiens ça fait déjà deux ans ! » Et en même temps, on s'est dit : « on a appris plein de choses ! »

Oui, bien sûr.

On s'en est peut-être pas rendu compte tout de suite, et quand on a été justement sur le marché du travail ou dans d'autres formations, derrière, on se dit que finalement on a appris beaucoup de choses quoi.

Et appris des choses plus à l'école ou plus en entreprise, grâce aux deux, grâce à l'alternance ?

En tout cas dans la deuxième formation, parmi les six (il y avait trois apprentis et trois en formation continue), on était tous dans le même point de vue, à dire qu'on n'apprenait rien.

D'accord, oui.

Donc...

Oui d'accord, je comprends ce que vous voulez dire.

Et vraiment au niveau théorique on n'a rien appris du tout. Et là, je vois Romain qui est encore en cours, vraiment lui il est dépité parce qu'il dit : « *mais je ne sais pas ce que je fais là* »

Et il s'accroche malgré tout ?

Ben, on... moi, j'ai encore beaucoup de contacts avec lui, Auracio aussi, et on lui dit que c'est un peu dommage pour maintenant. Il lui reste six mois à faire, donc autant qu'il les fasse ces six mois. Parce que derrière il aura quand même son diplôme, à bac plus quatre, etc. Il pourra chercher des postes différents sûrement des nôtres. Mais, c'est vrai qu'on lui dit : « *c'est un peu dommage de rien avoir appris pendant deux ans* »

bien sûr.

Est-ce qu'il n'aurait pas pu apprendre plus de choses en travaillant, voilà. Quand je discute avec lui il me dit : « *Ouais, toi tu as déjà appris plus de choses que moi* »

Sauf que lui, il aura quand même un document...

Oui voilà, c'est ce que je lui dis. Je lui fais : « *Oui, mais tu auras quand même un document qui derrière te permettra sûrement d'avoir d'autres postes que moi. Voilà* ».

En tout cas... Même si on peut se poser des questions, mais en tout cas...

Mais, c'est ce qu'il me dit, il dit : « *heureusement là, c'est quand même en apprentissage* » mais ça ne l'aide pas plus que ça non plus.

Un peu dommage donc ça.

Oui. Je trouve aussi.

Flavie je vais arrêter l'enregistrement.

D'accord.

Un grand merci pour le temps que vous m'avez consacré.

Marie M.

FIN

du deuxième entretien

I - DUT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie

Organisation et Gestion de la Production

En formation initiale et en alternance, sous contrat d'apprentissage.

3 - Nicolas H.

3.1 - Nicolas H. - Premier entretien - Le 13 décembre 2004.

Bonsoir, Nicolas.

Bonsoir.

Comment allez-vous ?

Ça va très bien merci.

Merci de participer à cet entretien. Dans un premier temps, est-ce que vous pourriez vous présenter, présenter votre cursus universitaire jusqu'à présent ?

Oui, donc moi, c'est Nicolas H., donc j'ai... dans un premier temps, j'ai été jusqu'au baccalauréat, que j'ai obtenu en 2000, donc au niveau d'Armentières. Ensuite pendant deux ans et demi, je suis parti en gendarmerie. J'étais gendarme adjoint. Et, par la suite... Enfin au niveau de la gendarmerie, je comptais arrêter. Donc, je me suis renseigné au niveau des formations qui se faisaient en alternance, et comme j'ai deux amis qui ont fait justement ce diplôme, un qui l'a fait en alternance et un qui l'a fait par la voie classique, donc je me suis renseigné. Et donc, j'ai fait un « break » de trois ans entre le bac et la reprise des études, là en début de l'année dernière heu...

D'accord...

... pour ce diplôme.

Ça n'a pas été trop dur de reprendre après trois ans comme ça de ... ?

Ben, ça a été... à se remettre dans le rythme surtout. Bon, à refaire les... le soir, etc. On a les... des TP à faire, donc, bon sinon étant donné que c'est par l'apprentissage heu... ça va. C'est... c'est assez facile en fait, il y a juste les... Comme c'est trois semaines à peu près ici, et trois semaines en entreprise, donc ça permet de pas retomber directement dans le cursus scolaire complètement.

Oui bien sûr. Quel âge avez-vous ?

J'ai 22 ans. Alors donc, là heu... on est heu... alors une chose, que je voulais vous dire c'est... heu. Donc, là on est à peu près heu... enfin on est au début de la deuxième année, fin de première année.

Est-ce que vous pourriez me dire comment c'est passé cette première année de formation ?

Ben..., la première année s'est très bien passée. Donc étant donné que j'avais déjà, enfin ça faisait... Après mon bac, j'ai travaillé pendant trois ans, donc ce qui me permettait d'avoir déjà au niveau du rythme de travail... heu, J'avais coupé avec l'école, donc je savais un petit peu comment ça se passait même si c'était assez spécial, vu que c'était en gendarmerie. Mais bon... sinon c'est... non, ça c'est très bien passé, les... La reprise a été, heu c'était correct.

Quel a été le déroulement de cette année ? Est-ce qu'il y a eu heu... différentes étapes dans cette heu... dans cette année ? Principalement au niveau de l'apprentissage, heu...

Principalement au niveau de l'entreprise, je dirais... L'entreprise ouais. Ben... au niveau de l'entreprise, heu moi, c'est encore assez spécial, étant donné que j'avais déjà travaillé deux mois dans cette entreprise, avant. Mais bon, on va dire que début d'année, il doit... La première période en entreprise, elle est surtout dédiée... C'est à la connaissance de l'entreprise, à l'intégration, à essayer de voir un petit peu les différents services, avant de partir directement sur un projet. Et bon ensuite après étant donné que ça se passait bien, on est parti directement sur un projet. Ils avaient un projet déjà, qui était préétabli, et donc je suis rentré assez rapidement dans ce projet.

C'est une entreprise que vous connaissiez, je crois ?

Oui, oui, oui !

Vous pouvez m'en dire deux mots ?

Au niveau de l'entreprise, oui c'est l'entreprise ben... PG-Industrie qui fait des produits en plastique pour laboratoire. Donc, enfin je sais pas trop ce que vous voulez savoir...

Et vous la connaissiez avant le début de la formation, il me semble ?

Oui, ben, j'ai... en fait la formation a commencé en septembre et j'avais travaillé là-bas pour le mois de juillet et le mois d'août.

Comment définiriez-vous l'alternance ? Pour vous, c'est quoi une formation en alternance ?

Ben pour moi, l'alternance c'est... Ben, je trouve que c'est un très bon système, parce que heu... en fait, ça permet d'avoir des exemples un peu plus concrets de tout ce qu'on peut faire en cours, c'est-à-dire qu'en cours, on voit pas mal de notions, on voit pas mal d'outils, et d'être en entreprise, ça nous permet d'avoir vraiment une vision de, de ce que sont ces outils, donc ben c'est... À mon avis, ça permet mieux d'avoir une meilleure compréhension.

D'accord. Et comment avez-vous choisi ce DUT OGP, et ensuite ce DUT OGP en alternance ?

Ben moi donc... C'est par le biais de deux amis, donc l'un l'avait fait en formation classique, et l'autre par apprentissage, donc j'avais eu vraiment, heu... je me suis renseigné au niveau de ces deux personnes. Donc, j'avais vraiment eu les avantages, les inconvénients... de le faire, soit en alternance, soit en formation continue¹. Donc, au niveau de mon ami, qui avait fait en apprentissage, il m'avait dit qu'il n'y avait pas de soucis particuliers pour suivre vraiment la formation, que bon c'est trois semaines, trois semaines à peu près en école, en entreprise. Mais bon ça va, il n'y a pas vraiment de coupure entre les deux. C'est... c'est bien suivi, donc c'est...

Et le métier OGP, la fonction OGP ? Qu'est-ce qui vous a attiré ?

Ben, ce qui m'a attiré c'est heu... ben par rapport à tout ce qu'ils pouvaient me dire, je voyais vraiment... il y avait un horizon très large au niveau des fonctions dans l'entreprise quoi ça peut être au niveau de la gestion des stocks, au niveau du calcul des besoins, au niveau du suivi de production, etc. Donc, c'est vrai que, étant donné le marché du travail, heu... il y a beaucoup de formations où, arrivé au terme de cette formation on est bloqué à certains postes uniquement. Tandis que là, j'avais vraiment l'impression, et ça se confirme, que, à la sortie du diplôme, on a encore un horizon qui est très large, au niveau des fonctions justement dans cette entreprise. C'est..., c'est vraiment après un choix personnel, c'est pas..., on n'est pas bloqué dans une seule voie.

D'accord. Donc, on a vu comment, heu... comment vous avez connu l'entreprise PG-Industrie, c'était heu... ?

C'est par une amie

Par une amie qui vous avait... Donc, c'était au départ pour un travail... ?

Oui, oui, oui. !

Et, comment heu... avez-vous réussi à convaincre l'entreprise de vous suivre en alternance c'était difficile... ?

Ben non. En fait, c'est surtout l'entreprise qui a trouvé des avantages rapidement, parce que justement, ils avaient le projet de changer la gestion de production, et c'est arrivé juste à cette période. Donc, j'ai travaillé là-bas, en juillet août et le projet commençait début septembre. Donc, tout de suite, la personne, le chef de projet en fait, m'a proposé, m'a dit justement par rapport à ce projet, qu'elle aimerait avoir un apprenti, pour avoir quelqu'un de supplémentaire pour l'aider dans ses tâches, etc. Et donc, c'est de l'entreprise qu'est venue surtout la demande.

Donc, c'est cette personne qui a fait les démarches dans l'entreprise, qui a réussi à décider...

Oui voilà, c'est ça !

D'accord. C'était difficile, c'était long... ?

Non, non, non !

Est-ce qu'il y a eu des réticences ?

Non. Ben en fait, cette personne connaissait la voie de l'apprentissage également, elle connaissait également le diplôme, donc ça a été assez simple en fait à exposer, justement elle savait exactement ce que j'aurais pu faire. Ben... ce que je pouvais faire dans ce projet. Et donc, après... vu les intérêts de l'apprentissage pour l'entreprise, ça n'a pas été très compliqué. Enfin, je pense que j'ai eu une situation qui était assez favorable.

Est-ce que vous pouvez me détailler un peu les différentes missions que vous avez eu à traiter, durant cette première année et me dire comment ça s'est passé pour vous ?

Donc au niveau des missions, par rapport à mon projet ?

¹ « Nicolas veut dire formation classique » (note de l'intervieweur)

Oui par rapport au projet.

Donc moi, au niveau de mon projet, ça a été la mise en place d'une, enfin le changement total d'une gestion de production. Donc, moi j'ai pas eu un projet à faire seul en fait, j'étais toujours accompagné par un maître d'apprentissage en entreprise. Et j'ai fait pendant toute cette première année... Tous les travaux qui ont été effectués ça a été enfin en doublon avec cette personne, on a travaillé à deux sur tous les projets donc la mise en place du système informatique, effectué pas mal de tests, etc.

Donc, j'ai pas eu de travail à faire seul, ça a toujours été accompagné par cette personne.

Qui était cette personne ?

C'était heu... Cette personne était responsable du suivi de productivité, et donc étant donné que l'outil que j'ai mis en place cette première année portait sur, justement, sur le suivi de productivité, les gains de productivité, etc. ; c'est cette personne qui a été principalement acteur dans ce projet.

D'accord. Qu'est-ce qui était difficile pour vous dans ces projets ?

Est-ce qu'il y a eu des choses difficiles, est-ce qu'il y a eu des difficultés ?

Ben, pendant cette première année, j'ai pas rencontré énormément de difficultés. Que ce soit par rapport au travail dans l'entreprise, enfin au, à enfin à l'entreprise elle-même ça allait, à l'intégration y avait pas de problème, au niveau du travail étant donné que j'étais très bien suivi, j'ai toujours été suivi, donc j'ai pas rencontré énormément de problèmes, j'ai pas été bloqué. Donc, j'ai, pendant cette première année, je pense pas que j'aie rencontré enfin non, il me semble pas que j'ai rencontré de difficultés particulières.

Est-ce que vous pourriez me raconter une journée type dans votre entreprise ? Heu bon... Vous arrivez le matin, je ne sais pas à partir de quelle heure, et à partir de là comment se déroule une journée type ?

Ben, en fait, je travaillais toute la journée, c'était au niveau de la production, au niveau des machines, etc. Donc moi, le matin en arrivant, c'était ben faire le tour de... déjà je commençais à huit heures, le matin : mes horaires c'était huit heures midi quatorze heures dix-sept heures. Donc en arrivant, c'était faire le tour de l'atelier, dire bonjour aux opérateurs, au personnel, etc. Voir au niveau de tout ce qu'on a mis en place, par rapport à ce qui a pu se passer la nuit, etc., si les gens avaient des problèmes, s'ils avaient des questions à nous poser. Donc, faire le tour un petit peu de tout le monde, pour avoir un petit peu de communications, et ensuite, c'était, toujours avec la personne, avec mon maître d'apprentissage ; ça a été point par point enfin l'évolution du projet à chaque coup. Tous les jours, on se disait au matin : « bon ben y faudrait aujourd'hui par exemple, y faudrait s'occuper de la configuration des imprimantes », par exemple. Donc, on se donnait des objectifs sur la journée, et ben tout au long de la journée, on résolvait ce que l'on avait prévu, et plus les petits problèmes après le départ quoi : les opérateurs qui venaient nous voir, les, les gens qui avaient des questions par rapport au changement de la gestion de production, donc voilà. C'est... On avait, on se mettait une petite mission, enfin une mission qui pouvait nous prendre la journée, on planifiait ça, plus, à côté tous les petits aléas qui pouvaient arriver.

Avec qui travailliez-vous en particulier durant cette journée, donc on avait vu, vous faisiez le tour de l'atelier, et ensuite, quelles étaient les personnes avec qui vous travailliez ?

Ben essentiellement, avec mon maître d'apprentissage qui était responsable du suivi de production. C'est avec cette personne-là, que je passais toute la journée. Avec cette personne-là. Et ben tout..., toutes les missions qu'on faisait, à chaque fois on était ensemble. Donc après, c'était un travail en dehors, avec les opérateurs, pour, au niveau communication au niveau... Faire passer le message par rapport à la gestion, heu..., les agents de planning heu..., les chefs d'équipes, donc ça, c'était surtout au niveau communication. Mais pour le travail : vraiment faire avancer le projet, c'était avec mon maître d'apprentissage.

Comment vous sentez-vous, quand vous êtes en entreprise, heu... ?

En général ?

En général, oui c'est ça.

Moi le monde du travail, c'est pas quelque chose qui me fait peur en fait, donc je me sens..., aller en entreprise, je me sens bien. Au niveau de l'intégration, tout c'est très bien passé, j'ai été très bien admis par tout le monde, donc par rapport à l'école, je dirais que c'est peut-être un peu plus facile étant donné que bon, on a notre journée de travail et le soir..., bon c'est fini, c'est tout, on va pas... Tandis qu'à l'école, on a encore..., après penser faire..., on a les projets, etc. Tandis que là, bon au travail, on rentre le soir, bon on repense un peu à des choses qu'on pourrait faire, mais il n'y a rien vraiment d'exceptionnel... Donc, c'est étant donné que l'ambiance de travail est bonne, c'est, c'est des périodes que j'apprécie et que... enfin, je dirais même c'est ce que je préfère aller en entreprise que plutôt que d'être à l'école quoi c'est.

Et comment s'est faite l'intégration ? Est-ce que vous pouvez me... heu... m'en parler un peu ?

Ben pendant les mois de juillet et août, où j'avais travaillé, heu..., j'ai, enfin..., j'étais opérateur pendant un

moment. Donc pendant, enfin... ça a duré pendant un mois. J'étais opérateur au niveau des presses, donc ce qui a fait que le premier mois, j'ai eu un contact avec tous les opérateurs.

Et puis là, vous étiez leur collègue de travail...

Voilà. J'étais, ben..., ils savaient pas ce que..., qu'après, il y aurait eu pour le projet, etc. Donc, j'étais là en tant qu'opérateur, je travaillais sur machine, donc ce qui m'a permis de prendre connaissance avec l'équipe, enfin avec les deux équipes, puisqu'en fait, on tourne en trois postes de huit heures, et donc je faisais, soit équipe du matin, soit de l'après-midi, donc ce qui m'a déjà permis de prendre contact avec toutes ces personnes.

Au niveau de la direction, après, bon, ben... c'était... étant donné qu'ils m'ont demandé pour le projet, donc, c'est... j'ai eu quelques contacts avec la direction, et donc, ça s'est passé comme ça, tranquillement. En fait, je suis d'abord parti de l'opérateur et après, bon... j'ai fait le poste d'agent de planning pendant quinze jours...

Toujours pendant cette période de juillet août ?

Voilà, pendant cette période de juillet août. Donc après, passer au poste d'agent de planning, ça m'a permis de prendre contact justement avec les agents de planning avec les chefs d'équipes, de travailler avec ces personnes, donc en fait petit à petit, j'ai eu heu...

Et là, pendant que vous étiez agent de planning, c'était pas encore dans le cadre de la formation ?

Non pas encore. C'était dans un cadre différent.

Dans le cadre du contrat de travail.

Voilà c'était...

Et alors, quand vous êtes passé en formation, est-ce qu'il y a eu un changement, dans le regard des autres ou pas ?

Non, ben..., pas spécialement en fait. C'est vrai qu'il y a eu tant au niveau des employés... C'est vrai que c'est une bonne ambiance de travail. C'est assez convivial. Donc, ben... déjà par rapport au regard des autres, que je sois passé d'employé sur machine en..., à agent de planning, et ensuite que je travaillais sur le projet... C'est vrai qu'il n'y a pas eu vraiment de..., de changement radical, quoi. Ils me considèrent encore comme n'importe qui. Quand il y a des problèmes, ils n'hésitent pas, ils se disent pas... Ben non, il n'y a pas eu de changement.

Et maintenant l'intégration plus..., je dirais au niveau des agents de maîtrise et des cadres ? Est-ce qu'il y a des choses qui ont évolué là ? Quand vous êtes...

Ben heu... C'est pas... c'est..., enfin, c'est vrai, quand on est opérateur, bon, ben... c'est... On n'a pas trop de contacts avec ces personnes. Et tandis qu'après, bon ben, c'est... Étant donné que j'ai eu justement cette période, que je trouve très intéressante heu... d'avoir d'abord travaillé sur les machines, savoir ce qu'est le travail, c'est vrai que... ben après, j'ai été un peu plus reconnu au niveau des... au niveau... en haut, au niveau des... des agents de maîtrise, etc. Il y a pas eu de soucis, c'était en expliquant bien pourquoi j'étais... ce que j'allais faire, ce qui m'était demandé, il y a pas eu enfin... j'étais un peu plus... leur regard était un peu plus intéressé justement sur ma formation, ils posaient des questions, qu'est-ce que c'est, heu... quelle est la formation que tu fais, pourquoi justement, pourquoi on te voit trois semaines après on te voit plus, etc. c'est... ils ont été un peu plus intéressés justement.

Vous avez beaucoup parlé de votre maître d'apprentissage, est-ce que vous pourriez me dire pour vous, c'est quoi le rôle du maître d'apprentissage, dans une formation comme celle-ci ?

Ben, moi... Son rôle principal, ça a été ben... vraiment de me faire découvrir tous les aspects de l'entreprise, déjà donc au niveau de la..., de la vie d'une entreprise, donc étant donné..., je me..., je me..., j'étais toujours avec lui, donc je me suis bien baladé dans les services, baladé entre guillemets quoi. Heu... donc, ce rôle, ça m'a vraiment appris à ben à voir comment une personne plus qualifiée pouvait travailler, les rapports avec les autres services et... etc.

Au niveau de ses... enfin de ses techniques de travail, je dirais, voir un peu comment lui passait sa journée, ses axes, justement, de travail au niveau de la journée. Ça m'a permis surtout de voir ça, voilà. Comment il fait, comment ça va, comment il fonctionnait.

Donc, vous m'avez dit, pas de difficulté particulière durant cette année.

J'ai pas ressenti de difficulté, non.

Dans une formation en alternance comme la nôtre, il y a donc l'école et l'entreprise. Est-ce que vous avez identifié des liens entre l'école et l'entreprise ?

Ben au niveau... Au niveau de certains cours, justement, qu'on peut faire à l'école, heu... c'est vrai que j'ai eu..., ben..., peut-être plus de facilité à suivre les cours, étant donné que, à l'entreprise, je rencontrais les cas concrètement. Donc, c'est vrai que ça m'a surtout aidé à comprendre certains cours, à avoir une image vraiment

concrète de ce qu'on faisait.

Est-ce que vous pouvez me citer un exemple concret ?

Ben, par exemple, au niveau de tout ce qu'on a fait, l'ordonnancement, la planification... donc, étant donné que j'ai travaillé un petit peu au poste d'agent de planning, étant donné qu'au niveau du programme, on a tout ce système de gestion de production, c'est vrai que là, j'ai plus de facilités à suivre les cours, parce que justement, j'arrivais à faire un rapprochement entre le cours qui était dispensé par les professeurs et au niveau de l'entreprise, ma propre expérience, ce que j'avais pu voir.

Et, en terme de... comment je dirais ? On essaie dans cette formation de mettre en place un tutorat, un double tutorat, donc vous avez un maître d'apprentissage et un tuteur universitaire, est-ce que vous pouvez m'en dire deux mots, est-ce que ça vous aide ?

Ben le fait principalement..., l'avantage, je pense, c'est que le fait d'avoir un tuteur universitaire en plus. C'est par exemple quand vous rendez visite au niveau de l'entreprise, nous en tant qu'étudiants, en tant que..., ben... Comme on rentre dans ce marché du travail, on n'a pas forcément, ben... Par rapport à ce qui nous propose, on n'a pas forcément un oeil assez averti pour dire : « ben tient ça correspond à la formation, ou peut-être qu'ils me mettent à ce poste là, parce qu'ils en ont besoin », alors que ça fait pas forcément partie de la..., de la formation, et je trouve que par rapport à ça, le tuteur universitaire, par ses visites et par les rencontres avec le maître d'apprentissage, ça permet de bien définir un projet qui est vraiment dans l'axe OGP et qui peut également servir à l'entreprise quoi.

Donc pour vous, là, vous trouvez qu'il y a vraiment adéquation entre l'école et ce que vous y avez vu, comme modules, et les projets en entreprise ?

Ouais, ouais, ouais. Heu... non je crois oui il y a vraiment un lien quand même assez, assez intéressant.

Je voudrais maintenant m'intéresser un peu plus sur ce que vous apporte l'entreprise ? Puisqu'en fait, l'école on sait, c'est des matières, des méthodes, mais l'entreprise ? Qu'est-ce que vous apporte l'entreprise ?

Ben, l'entreprise, ça apporte surtout..., c'est au niveau des..., je dirais au niveau du savoir-vivre. Bon, l'école, c'est assez tranquille, je dirais entre guillemets, quoi c'est... Tandis qu'à l'entreprise, c'est vraiment..., on a les horaires de travail, on a vraiment un..., des comptes à rendre au niveau de l'employeur, on a vraiment un travail, on a vraiment des fonctions qui peuvent être intéressantes, des responsabilités. Donc ça..., ça apprend, ça... surtout, je pense c'est... à respecter certaines règles, à..., à justement prendre des responsabilités, à essayer de prendre des initiatives par soi-même. Ou'au niveau de l'école, ben c'est... c'est beaucoup, c'est dans un... enfin, je sais plus comment dire. C'est beaucoup moins important. C'est surtout ça : les responsabilités.

Et quel type de responsabilités, justement, vous aviez en entreprise ?

Ben là, au niveau des responsabilités, c'est vraiment au niveau du projet. C'est vraiment quelque chose qui était vital pour l'entreprise, donc ça..., enfin on a vraiment...

Il fallait que ça avance...

Voilà, c'est..., il faut que ça avance, on n'a pas à perdre son temps heu..., n'importe comment. L'entreprise a un but, et on est là pour faire avancer, pour faire avancer le projet, et on a vraiment un travail à fournir, pas pour soi-même en fait... enfin, on l'a pour soi-même, mais c'est surtout pour rendre des comptes à son employeur, etc.

Imaginez que quelqu'un comme vous ait suivi la formation classique, vous, vous l'avez suivi en alternance, quels « plus » vous apporte l'entreprise, mais aussi éventuellement quels « moins » ? Qu'est-ce qui est positif, qu'est-ce qui est négatif ?

Qu'est-ce que vous avez l'impression d'acquérir en plus, et éventuellement qu'est-ce que vous avez l'impression de rater aussi ?

Ben, ce que j'ai l'impression surtout d'acquérir en plus, c'est l'expérience en entreprise. Que, en fait, en sortant de formation classique, on a en première année..., c'est..., ça doit être trois semaines, un stage de trois semaines, il me semble...

Première année : deux fois deux semaines.

Oui, deux fois deux semaines. Donc, c'est surtout axé sur la découverte de l'entreprise. Bon, c'est intéressant. Et en deuxième année trois mois, donc ce qui fait au bout des deux ans..., donc, on a passé le temps déjà au niveau des trois mois, je pense qu'il faut déjà..., étant donné qu'on change d'entreprise entre la première année et la deuxième année... Le stage, c'est pas forcément au même endroit. Il y a déjà, on va dire, un mois de découverte de l'entreprise, de découverte vraiment assez pointilleuse. Donc à savoir vraiment le fonctionnement de l'entreprise, etc. Donc, il y a après..., il reste plus que deux mois au niveau du travail. Tandis que, je pense qu'en..., enfin avec l'apprentissage, on passe, sur les deux ans..., on passe un an en entreprise, un an à l'école à peu près. Donc, ça permet d'avoir une vision vraiment plus globale de, justement, de la gestion de production

d'une entreprise, de..., de la vie d'une entreprise, du fonctionnement, et ce qui peut permettre à mon avis, à la sortie de..., du diplôme, pour ceux qui vont rentrer sur le monde du travail, c'est une adaptation plus rapide. Au niveau de l'employeur, je pense qu'il sera plus intéressé, étant donné qu'on a déjà une expérience, puisque l'expérience professionnelle, c'est extrêmement recherché, et justement c'est voilà, c'est..., on a le..., une facilité d'adaptation plus rapide à mon avis.

Vous avez donc passé une année en entreprise, je ne parle pas vraiment pour les événements liés au projet, mais est-ce qu'il y a eu des événements marquants, dans cette période en entreprise ?

Heu...

À tout point de vue...

Ben, je... comme ça je...

Ça peut être lié à une technique, à une personne enfin vraiment...

Non, mais il y a... Non, au niveau des événements..., au niveau des événements marquants, je...

À vous écouter, j'ai vraiment l'impression que tout s'est déroulé très paisiblement ?

Ouais, ben... c'est vrai que j'ai..., ben, j'ai une adaptation assez rapide, assez correcte, l'ambiance de travail était très bonne. Donc, c'est vrai, il n'y avait pas eu de relations, par exemple, litigieuses avec d'autres personnes de l'entreprise, et que les personnes de travail..., il n'y a pas eu de conflits ou quoi que ce soit donc, non pour moi tout s'est vraiment bien passé, donc c'est...

Si vous aviez une... si, on vous demandait quelle serait l'amélioration que vous souhaiteriez voir dans le dispositif, qui associe l'école et l'entreprise, qu'est-ce que vous proposeriez, par exemple ?

Ben au niveau du système, je trouve que c'est assez, enfin..., au niveau du système, je parle trois semaines à l'école trois semaines en entreprise, moi je trouve que c'est assez intéressant, parce que ben en fait de faire..., bon, trois semaines à l'école, bon..., ça s'est..., faut faire les cours, il n'y a pas de problème. Trois semaines en entreprise, ça, ça permet d'avoir, heu..., d'avoir quelques jours en début de période pour se remettre dans le bain, refaire le point sur le projet, ou est-ce que ça en est, si ça a avancé pendant qu'on était absent. Et ça permet vraiment de pouvoir se mettre dans le projet complètement quoi, c'est pas, à mon avis, une semaine, une semaine, ça serait trop court, et après passer à deux mois, deux mois, ça serait beaucoup trop long, je pense au niveau de la capacité à se remettre dans le bain, surtout au niveau de l'école, après.

C'est difficile ce changement, cette transition ?

Non, je..., au niveau..., pour un rythme de trois semaines, trois semaines, je crois ce qui est à peu près, enfin..., c'est ce qui me paraît le plus convenable, qui permet justement de pas avoir trop de coupures, trop de longues coupures et d'avoir après un certain temps pour se remettre en... dans le bain quoi.

Donc, quand vous revenez en entreprise, pas de difficultés ?

Non. Bon, on va dire qu'il y a une la première journée pour vraiment refaire le point, faire le point complet sur ce que..., sur ce qui a avancé, heu..., ce que le maître d'apprentissage attend de nouveau, quoi..., les nouveaux objectifs, donc ça, c'est la..., la... il faut une journée, à peu près pour se remettre dans le bain à ce niveau-là.

Et..., C'est pas frustrant de, bon je suppose dans certaine période le maître d'apprentissage a dû avancer, et de retrouver les choses que l'on a laissées dans un certain état, et qu'on retrouve peut-être terminées ?

Si. Ben..., c'est vrai que ça, c'est, ben ça, ça... c'est indépendant du calendrier par exemple. Il y a des périodes où on va arriver, par exemple, à la dernière semaine de la période en entreprise, et où il va y avoir justement des..., des périodes où il va falloir prendre des décisions importantes, où il y aura des grands bouleversements, etc. Et parfois, c'est un peu frustrant, c'est vrai de partir à ce moment-là, quoi... De devoir retourner à l'école au moment où justement c'est... On aimerait bien être là pour voir justement..., pour voir comment ça va se passer, comment ça va se décider, comment les choses vont évoluer. Tandis que là, c'est vrai des... De temps en temps, c'est arrivé, heu..., de devoir quitter l'entreprise, d'avoir fourni un travail, et ensuite, ben... C'est ce qui s'est passé pour moi, cette dernière période. En fait, j'ai eu un travail à fournir, pendant la dernière semaine et actuellement, pendant la période où je suis à l'école, il y a des décisions qui se prennent par rapport à ce travail. Des enfin..., des décisions assez importantes prises au niveau de la direction. Et en fait, donc, ben..., je serai au courant, quand je vais retourner en entreprise, de ce qui a été décidé, de..., de l'évolution, de la manière dont c'est reparti, et donc, à ce moment-là, c'est vrai qu'on..., qu'on a un petit peu l'impression de rater des épisodes importants de la vie de l'entreprise. Mais bon ça, c'est indépendant du calendrier.

Et du côté de l'école comment ça se passe pour vous ?

Bon, ben..., passé le temps d'adaptation, enfin de réadaptation, la première année c'est vrai que j'ai..., ben, c'était très théorique, ça s'est bien passé. C'est vrai que la formation est assez complète, donc c'est vraiment...,

enfin, par rapport à ce que je ressentais au lycée, et par rapport à ce qui peut se passer maintenant, c'est vrai que c'est beaucoup plus..., beaucoup plus personnalisé, quoi... C'est..., bon, au lycée c'était tout l'enseignement général, quoi... Donc, on était obligé de faire toutes les matières. Tandis que là, on choisit plus une branche, et ça devient vraiment plus intéressant. Ben... comme là, bon..., je me rends compte que c'est vraiment ce qui m'intéresse. Donc là, c'est intéressant de voir tous les aspects de l'entreprise, de voir tout ce qui peut se passer toute la gestion de production, on a vu pas mal de choses théoriques, en première année, qui sont justement très intéressantes. Et en deuxième année, ce qui me semble intéressant pour l'instant, bon... C'est..., on est qu'en début de deuxième année, c'est que c'est beaucoup de projets justement, de mise en application de tout ce qu'on a pu voir au niveau de la première année. Donc là, c'est vraiment tous ces cas, des petits projets, des cas d'études, et ça... Enfin, ça, c'est... Je trouve que c'est très bien d'avoir fait toute cette première partie théorique en première année, et d'avoir des cas justement, des cas d'utilisation des..., des cas à exploiter en utilisant ben..., justement tous les petits outils qu'on a pu voir en première année rencontrer plusieurs modules dans un cas spécifique.

Est-ce que ça ne vous semble pas un peu artificiel par rapport à ce que vous vivez en entreprise ?

Ben justement, d'être..., d'être en entreprise, je pense que justement, ça permet de faire la part des choses. On est, on a eu une formation en première année, en deuxième année, bon..., on fait des projets, c'est vrai que c'est un peu abstrait, mais on..., justement, on a une idée dans l'entreprise ce que ça va être vraiment. Ben je pense qu'en classique..., c'est vrai, ça doit être beaucoup de l'abstrait, ça doit être..., ils ne doivent pas forcément avoir vraiment l'image de ce que ça peut représenter au niveau de l'entreprise.

Si je vous comprends bien, vous quand vous voyez..., vous faites certaines activités ici à l'IUT, vous essayez de vous projeter dans l'entreprise, pour voir ce que ça pourrait amener ; c'est ça ?

Ben, il y a pas mal de choses en fait au niveau, que ce soit de la GPAO, etc., où on a des points de repère par rapport à ce qui peut se passer pour nous en entreprise. Donc, nous ben justement ça permet bon..., on a des cas par exemple avec, c'était avec Monsieur G.C., le..., faire les bases de données, etc. Bon, il faut trouver des exemples de, justement, de ce qu'on pourrait ce servir en entreprise, et justement cet avantage, qu'on a en étant en apprentissage, c'est qu'on a vraiment en tête une gestion de production et..., enfin, une gestion d'entreprise, et qu'on peut justement trouver des cas concrets qui pourront, pourquoi pas, nous servir après, en entreprise.

Et donc, ça vous permet à vous de maintenir votre motivation ?

Oui tout à fait !

À votre avis, qu'est-ce que vous avez apporté, vous, à l'entreprise ? Est-ce que vous avez été utile à l'entreprise ?

Ben, je pense que j'ai quand même eu ma part d'utilité, parce que le projet était quand même important au niveau de la..., ben..., tout le changement de la gestion de production, c'est quand même assez important. Et c'est vrai, ben..., travailler sur un projet intéressant comme ça, où vraiment c'est un véritable investissement pour l'entreprise, c'est vrai que c'est intéressant. On sent qu'on a justement un..., un travail qui va..., ben..., qui va se ressentir après. C'est pas un travail dans le vide entre guillemets. Donc, on sent qu'on apporte vraiment quelque chose à l'entreprise en travaillant, en faisant évoluer ce projet le mieux possible, on sent qu'on apporte un petit peu à l'entreprise, qu'on a sa petite part dans, dans ce que pourrait gagner l'entreprise.

Et donc, il faut que ce soit du concret, du réel pour l'entreprise ?

Ben..., je pense ouais. Enfin, dans mon cas, c'est ce qui se passe, c'est..., c'est ben..., je pense que c'est le meilleur moyen vraiment de..., de rentrer dedans.

Vous discutez de temps en temps de vos situations d'alternance avec vos collègues ?

Un peu. Pas énormément, mais avec quelques-uns, on en discute un petit peu.

Vous me semblez vraiment avoir une situation très intéressante, réelle, en prise directe avec l'entreprise, est-ce que vous pensez que tous vos collègues ont ce genre de situation ?

C'est assez, heu... au niveau des projets, etc., c'est vrai que c'est assez diversifié au niveau de notre promotion. Donc, enfin je pense qu'il y a une majeure partie quand même des étudiants qui ont probablement des projets, qui peuvent être intéressants et assez concrets justement, c'est..., je pense que dans la plupart des cas c'est..., c'est vraiment heu..., ben, c'est du concret, c'est de l'application c'est..., voilà.

Vous êtes maintenant donc, engagé dans la deuxième année, depuis quelques semaines, quelles perspectives vous avez maintenant de cette deuxième année ? En termes de projets, en termes de ce que l'entreprise va vous confier ?

Ben..., au niveau de l'entreprise, je pense que, arrivé à cette deuxième année, on va me confier... Enfin, en première année, j'ai été beaucoup suivi. Arrivé à cette deuxième année, je pense que ça va être beaucoup plus du

travail personnel, du travail de recherche, et peut-être que les..., enfin, à mon avis les..., ben, les responsables, les dirigeants de l'entreprise, me font peut-être un peu plus confiance maintenant, étant donné que pendant cette première année, vu ce j'ai..., tous les projets que j'ai faits..., vu mon ben..., mon travail... Après je pense qu'il y a peut-être un peu plus de confiance à, justement, me donner un..., une mission importante, beaucoup moins enfin beaucoup plus, beaucoup plus seul.

D'accord. Plus autonome

Plus autonome, etc. À mon avis, la première année c'est beaucoup pour voir un petit peu, voilà je pense qu'on a une reconnaissance qui est un peu plus... voilà.

Et donc, ce serait quoi comme type de projet, par exemple, vous en avez une idée ?

C'est au niveau de..., en fait, toute la gestion de production qui a été installée. Ça a été la mise en place d'une GPAO, et d'une..., d'un ERP. Donc là, ça serait plus au niveau de l'interface entre les deux systèmes, voir comment ça se passe au niveau de l'ERP, voir un petit peu la globalité de la gestion de production de l'entreprise, la gestion de l'entreprise, même des clients, des fournisseurs, etc. Ben justement et apporter quelques..., par rapport à tout ce qui se passe, apporter, ben effectuer des tests, effectuer par rapport à certains problèmes qui peu y avoir, essayer de résoudre ses problèmes.

On est à près de quarante minutes d'enregistrement, est-ce que vous seriez d'accord pour réaliser un deuxième entretien vers juin juillet par là, c'est-à-dire, à peu près, aux termes de votre deuxième année, et éventuellement un troisième entretien, un peu plus tard après l'obtention du diplôme ?

Oui, sans problème. Il n'y aurait pas de soucis.

Merci beaucoup.

Ben de rien.

Bon courage.

Merci, merci.

Nicolas H.
FIN
du premier entretien

I - DUT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie

Organisation et Gestion de la Production

En formation initiale et en alternance, sous contrat d'apprentissage.

3 - Nicolas H.

3.2 - Nicolas H. - Deuxième entretien - Le 03 juin 2005.

Bonsoir Nicolas.

Bonsoir.

Nous sommes le 3 juin 2005 et c'est notre deuxième entretien relativement à votre situation d'apprentissage. Alors, est-ce que vous pouvez nous rappeler brièvement l'entreprise, le projet et ce qui s'est passé durant cette deuxième année, puisque nous sommes au terme de la deuxième année, quasiment ?

D'accord ! Donc, je suis en deuxième année, là, et l'entreprise c'est G.Industrie. Donc, en plasturgie au niveau de la ville de H. Pour la première année en fait, le projet était la mise en place d'un système « ERP » de « GPAO ». Donc, sur toute la première année, ça a été toute l'installation. Et le projet a changé, en fait en deuxième année, car suite à l'installation, nous avons découvert en fait quelques soucis d'utilisation. En fait quelques problèmes liés à l'installation, et donc la mission qui m'a été confiée, c'est régler les problèmes de stock en fait puisqu'on avait des stocks, des erreurs au niveau des stocks. Donc le projet qui m'a été confié c'est de fait une étude à la suite... enfin... d'étudier justement ces erreurs de stock, d'analyser un petit peu tout ce que je pouvais, les résultats que je pouvais récolter, et de déterminer des causes et établir ensuite des procédures pour que ces problèmes de stock justement, soient annulés.

Donc là, c'était l'aspect projet. Nous sommes à la fin de la formation, les cours se terminent d'ailleurs pour vous aujourd'hui... j'aimerais bien que vous me parliez des connaissances que vous avez pu acquérir tout au long de cette année et peut être même des deux ans, en tenant compte du fait justement que vous étiez en alternance. Est-ce que vous pouvez me parler de cela ?

Oui... Donc, hé bien, pour la première année, en fait au niveau universitaire donc, la grosse différence entre les deux années, c'est que la première année, c'est vraiment apprendre en fait tous les outils, justement, de la gestion de production. Et le ressenti que j'ai c'est que la deuxième année en fait, c'est beaucoup plus, au niveau toujours universitaire, une mise en application des outils qu'on a pu apprendre au cours de la première année, par des petites simulations d'entreprise, entre guillemets, donc, où on va utiliser la gestion des stocks, les approvisionnements, essayer de voir tout ce qui est au niveau qualité, et une mise en application, justement, au niveau... une double mise en application, je dirais, au niveau universitaire. Et nous, on le ressent encore au niveau de l'entreprise, parce qu'il y a des points justement qui sont ben... qui se rapprochent, au niveau par exemple de la qualité, comme là on a comme projet de, enfin au niveau universitaire, de définir un manuel qualité pour une entreprise fictive on va dire. Et, c'est vrai que c'est des choses qu'on retrouve en entreprise lorsque... Ben, nous en fait en début d'année, j'ai reçu de la part de l'entreprise, le nouveau manuel qualité, et donc là, ça permet de faire des rapprochements. Et comme la deuxième année, c'est beaucoup plus une mise en application de nos outils, c'est l'apprentissage, je veux dire..., ça facilite un petit peu cette mise en application.

Est-ce que vous pourriez... Vous parliez justement de qualité, est-ce qu'il y a d'autres exemples qui vous viennent en tête ?

Oui. Ben..., au niveau par exemple de la planification, ben... je vois par rapport à notre projet d'entreprise, au niveau de la gestion des stocks, par rapport à toutes les analyses que j'ai pu faire, au recueil d'informations que j'ai pu faire, c'est vrai qu'il y a une... une certaine rigueur je dirais au niveau de l'entreprise à essayer de... de conserver... et je vois, enfin j'ai... j'ai pu proposer certaines... certaines méthodes, suite à tout ce qu'on a pu apprendre par rapport à l'école. Et bon... donc, certaines choses ont été retenues et d'autres non, parce que la mise en pratique justement, la mise en pratique en... en entreprise ça nous permet au-delà, d'apprendre l'outil, c'est de rajouter dessus c'est... ben... tous les... les spécificités de l'entreprise justement. Il y a des outils que j'ai pas pu mettre en place, parce qu'entre le théorique et le pratique, c'est vrai qu'il y a beaucoup d'éléments qui entrent en jeu, en plus, et qui sont vraiment spécifiques d'une entreprise à une autre.

Est-ce que vous pouvez revenir sur cet aspect de différence entre théorique et pratique ? Qu'est-ce que vous entendez par là ?

Ben, c'est en fait... bon... Au niveau théorique, on va prendre des... un outil, qui est vraiment, je dirais général à un ensemble d'entreprises. Et je dirais, d'une entreprise à une autre, c'est vrai qu'au niveau planification, par exemple, que ça soit une entreprise comme mon entreprise, où on a un débit de sortie de pièces qui est vraiment très important, et une entreprise, on va rester même dans le même milieu, entre une entreprise comme la mienne,

qui va sortir beaucoup de tubes, avec une fréquence par exemple de quarante-huit pièces sur six secondes, et une entreprise, je pense à l'entreprise XY, qui va sortir un tableau de bord, les cadences vont être beaucoup plus faibles, avec une grande différence. C'est vrai qu'au niveau de la rigueur de la mise en application de la planification, il y aura... il y a des différences en fait. C'est... On ne peut pas gérer de la même manière la planification au niveau du changement des outils, etc.

Et donc au niveau des outils, on va en prendre un général, et après, il faut être capable de l'adapter à son entreprise.

Donc, si je comprends bien, une part du boulot qui vous revient, c'est d'adapter les connaissances proposées par l'IUT à la situation de l'entreprise ?

Oui, voilà ! En fait, à l'IUT, je dirais, on va apprendre les... l'outil principal et après on est... Enfin, d'avoir passé ces deux ans en entreprise, ça permet, au-delà, de réfléchir uniquement à l'outil, de prendre toutes les spécifications d'une entreprise en fait. Enfin... en fait, ouais... Voilà, le mode de travail de l'entreprise... d'intégrer ça, l'outil, et d'en sortir justement des... des méthodes qui vont être adaptées. Pouvoir adapter justement tous nos outils au type de... de fabrication par exemple.

Donc là c'est sur les aspects de la formation... Comme vous le disiez, il y a des outils de l'IUT utilisés en entreprise, est-ce que par contre, il y a des connaissances que seule l'entreprise vous a apportées ?

Ben en fait..., il y a une partie... Ben en fait, c'était mon projet de première année, je dirais ! C'était la mise en place d'un système ERP. Ben... on est dans ça, ben... au niveau de l'IUT, on l'a juste vu, en fait là, trois heures au niveau de la dernière journée, et c'est tout ! Donc ça c'est par exemple une méthode de mise en place que... que j'avais pas vu ici au niveau de l'université, et que j'ai appris uniquement, en fait, au niveau de l'entreprise.

Et cet apprentissage, uniquement réalisé en entreprise, qu'est-ce que vous en pensez ? Est-ce que c'est plus facile ? Est-ce que c'est plus difficile d'apprendre comme ça, en direct ? Est-ce que ça aurait été plus facile si par exemple vous aviez déjà eu la conférence ?

Ben si... C'est vrai que si la conférence, on l'avait déjà eue, on l'avait déjà eue avant, je dirais que ça m'aurait donné des... une première approche. En fait, ça m'aurait permis d'appréhender le sujet d'une autre manière. Là, c'est vrai que je ne connaissais pas du tout, et donc ça... J'ai vraiment appris sur le terrain et c'est vrai que je l'aurais appréhendé d'une autre manière... J'aurais peut-être eu une autre manière de réfléchir. Il y a certainement certains points auxquels j'ai pas pensé. Et justement qu'on... qu'on m'a fait comprendre en entreprise. Ben justement, j'aurais peut-être certains points auxquels j'aurais réfléchi avant... Donc, voilà c'était... Il y a beaucoup de paramètres, en fait, à apprendre de l'IUT, à apprendre de l'entreprise. Et justement, d'avoir une... une formation, en fait je dirais, d'une mise en place ERP uniquement en entreprise, il y a certains paramètres auxquels j'ai pas pensé.

Par exemple ?

Ben par exemple, en fait justement les... des spécifications d'entreprise dues aux cadences de production, par exemple. Au niveau humain aussi, c'est un gros point, par rapport à l'implication des personnes... À ben justement au niveau du changement, d'un changement du type de production, ben, c'est vrai qu'il y a un facteur humain à prendre en compte, comme prévenir les gens. Il y a une certaine... ben... une certaine méthode quand même à appliquer dont... qu'on a vu cet après-midi, au niveau de l'IUT, et que moi j'ai appris sur le terrain, mais par ce que j'étais accompagner en fait. J'aurais eu ce projet seul, je ne pense pas que ça se serait déroulé de la même manière. Il y aurait eu beaucoup de points auxquels je n'aurais pas pensé en fait.

Donc là, si je résume, vous avez participé à ce projet de mise en place d'un ERP, sans avoir eu l'enseignement et une présentation à l'IUT, mais peut-être que tout seul ça aurait été plus difficile, et vous étiez accompagné ?

Voilà !

Comment ça s'est passé cette transmission de connaissance entre la personne qui vous a accompagné et vous ?

Ben en fait... enfin, ça s'est très bien passé, et il suffit d'être, je dirais... d'être à l'écoute, d'être attentif à tout ce qui se passe. Je vais pas dire de laisser le projet se dérouler, puis d'avoir un oeil extérieur, pour justement regarder comment... comment les gens vont s'y prendre, quelle méthode ils utilisent. Mais c'est vrai que j'ai pas eu une implication totale. Je me suis impliqué, mais tout en gardant justement un oeil extérieur, en faisant attention à... aux méthodes. Comme c'était une personne qui est déjà avec une certaine ancienneté dans l'entreprise, et dont par... voir par exemple... ne pas utiliser les mêmes méthodes pour prévenir les personnes, si on connaît les personnes qui vont être assez réticentes, ou les personnes avec qui ça va bien se passer par exemple. C'est vrai qu'il faut savoir conserver ce... un recul et... Ben en fait on est en apprentissage. Donc, on est dans le projet. On s'implique dans le projet, mais il faut savoir avoir un certain recul pour pouvoir... ben avoir un apprentissage. Ça nous sert justement à bien être attentifs, être bien, être vigilant à tout ce qui se passe.

Vous pourriez parler de...

Je suis peut-être assez flou...

Non, ça me semble intéressant, mais vous pourriez essayer de réexpliquer un peu cette démarche ?

La démarche de mise en place, en fait ?

Ce que vous venez de me dire, c'est qu'il faut être attentif...

Ben par exemple, c'est... Enfin, je dirais présenter aux personnes de l'entreprise un... un nouveau projet, un nouveau... une nouvelle organisation du travail. Bon, quand... quand on n'y a jamais participé, à un projet comme ça, c'est vrai que bon... on se dit, on se dit bon... je vais faire tel... Enfin, on se fait un planning, et puis on ne pense pas par exemple à voir avec le directeur qualité. Il faut que je fonctionne... différemment qu'avec le directeur de production. Ils n'ont pas les mêmes attentes. Ils n'ont pas les mêmes utilisations. Et justement moi j'ai accompagné dans cette... dans cette mission, j'ai accompagné mon... mon maître d'apprentissage. Et c'est vrai que ça m'a permis justement de me rendre compte de ça qui... que le facteur humain, il y a un facteur humain à prendre en compte. Avant d'aller voir les gens par exemple, enfin... ça, je l'ai découvert sur le terrain, avant d'aller voir les gens, il faut réfléchir à cette personne est-ce que..., comment elle peut ressentir le projet, et ben justement le discours ne va pas être du tout le même.

Sur ce cas-là, donc vous l'avez vu faire par la personne qui vous accompagnait. Est-ce que cette personne vous a expliqué ce qu'elle allait faire ? Comment il allait faire, ou est-ce que c'est vous-même qui l'avez observé ?

Ben en fait, il y a eu... donc comme il y a eu une très bonne entente entre mon maître d'apprentissage et moi, donc c'est vrai qu'avant d'aller voir les personnes, on en discutait quand même. On a beaucoup discuté avant de mettre certaines choses en place, on discutait beaucoup, ensuite on mettait en place, je dirais, puis il y avait encore un dialogue après.

Donc avant il y avait certaines préventions, il me prévenait de certaines choses. Mais après, c'est vrai que pendant la mise en place, c'était lui qui était chef de projet on va dire. Et moi bon, je ne vais pas dire que je me mettais un peu en retrait, parce que je participais tout de même, mais c'est vrai que de temps à autre je me mettais en retrait, j'observais, et justement faire le lien par rapport à ce qu'il me disait et de voir comment lui il pratiquait et c'est vrai que ça permet de, de voir les choses différemment.

Et, je vois par exemple par rapport à cette année, j'ai beaucoup plus... enfin, je suis beaucoup plus autonome, et ça me permet, comme là une mise en place de certaines procédures, à mettre en... enfin, j'ai des procédures à mettre en place avec différentes personnes. Et, c'est vrai que suivant les personnes, suivant ben... le contact qu'on peut avoir, ben... c'est un facteur qu'aujourd'hui j'ai pris en compte, et qui me permet... en fait, j'explique pas de la même manière à certaines personnes. Il y a certaines personnes, je sais, qui vont être assez réticentes, qui vont tout prendre comme une charge de travail supplémentaire par exemple. Et donc là, il y a un travail beaucoup plus important au niveau de la... ben de l'approche en fait.

Et, comment faites-vous alors ? Par exemple, comment vous arrivez à composer finalement votre personnage quand vous allez rencontrer quelqu'un ? Vous préparez ce que vous allez dire ?

Ben en fait, c'est, le gros travail. C'est de savoir les personnes en fait en fonction de l'utilisation qu'ils vont avoir de... du produit, en fonction de... Ben, comme on avait déjà eu une première année de mise en place, ça m'a permis déjà de savoir les personnes..., leurs réactions, et après c'est un gros travail au niveau de la connaissance de ce qu'on veut mettre en place. Faut vraiment avoir une maîtrise et après, en maîtrisant bien le projet, ça permet de... ben de pouvoir expliquer plus précisément justement ce qu'on veut faire, dans quel but on veut le faire, et d'aller vraiment prévenir cette personne avec toutes les cartes en mains. Pas essayer forcément de la convaincre, mais presque.

Et vous avez réussi du premier coup ?

Non, non, non ! C'est vrai qu'il y a, ben... déjà, il y a la première, toute la première année qui m'avait pas mal permis de, d'appréhender ça. Et bon, c'est vrai qu'il y a certaines personnes avec qui c'est resté assez compliqué, où on sentait en fait au niveau de... Enfin, où j'ai senti au niveau de... quand j'expliquais les choses, qu'il y avait une certaine réticence quand même. Et donc là, c'est un travail qui va être plus long en fait en... Enfin, je dirais c'est retourner voir la personne, réexpliquer, être beaucoup plus à l'écoute de la personne, et ça c'est... Enfin, c'est tout un travail que j'ai... On ne peut pas forcément apprendre ça à l'IUT... Je pense que ça, c'est vraiment une formation qui va s'apprendre sur le terrain. C'est une expérience qui doit s'acquérir sur le terrain, et la première année m'a permis... Je pense que si la première année n'avait pas été comme ça, j'aurais eu beaucoup plus de mal à faire passer certains messages.

Vous m'avez dit tout à l'heure que vous avez d'abord observé comment travaillait votre maître d'apprentissage. Il y avait une phase de préparation. Ensuite, c'était lui qui, en rencontrant les personnes, c'était lui qui agissait et vous observiez. Après, vous en rediscutiez. La première fois où c'est vous qui avez animé l'entretien ou la réunion, est-ce qu'il était là, ou est-ce qu'il vous a laissé faire ?

Non. Ben en fait, j'ai... Au milieu, enfin entre les deux années, j'ai changé de maître d'apprentissage. Donc,

l'installation de l'ERP étant terminée, donc mon maître d'apprentissage continuait quand même de travailler sur le suivi de cette mise en place. Et moi j'ai été affecté, enfin affecté on va dire ça, à un nouveau maître d'apprentissage, justement pour résoudre certains problèmes de... d'application. Et donc, c'est vrai que les premières fois, j'ai... j'étais seul, parce que tout de suite on m'a prévenu que ça aurait été beaucoup plus de... d'être beaucoup plus autonome. Et donc, pour que ça se passe bien je dirais, j'avais plusieurs personnes à former. Et je me suis... Enfin, j'ai commencé, pour que ça se passe bien avec les personnes avec qui j'avais le meilleur contact, avec qui je savais que ça passe bien au niveau... qui comprenaient bien les enjeux, qui comprenaient bien le pourquoi de l'installation, et c'est vrai que j'ai commencé par ces personnes-là, pour... ben pour... pour me rassurer aussi on va dire. Et donc, et après voir par... parce que j'ai... ça se passe pas bien du premier coup, c'est sûr. Il y a des choses qu'on ne pense pas à dire, des choses qu'on aimerait tourner différemment. Et donc, c'est pour ça, j'ai préféré aller voir d'abord les personnes avec qui j'avais un bon contact et avec qui ça se passait bien. Et pour, justement, aller à la fin, voir les personnes les plus réticentes avec une certaine confiance, avec déjà un... un vécu des formations, et en sachant plus comment réagir par exemple.

Et quand ça ne marchait pas du tout alors, qu'est-ce que vous faisiez ?

Au final, je dirais que ça s'est quand même bien passé, il n'y a pas eu de problèmes, toutes les personnes ont... jouent quand même le jeu on va dire, et... Mais c'est vrai qu'il y a une personne, il y a certaines personnes, soit parce qu'ils ont un peu plus de mal à comprendre justement le pourquoi de l'installation, ou d'autres personnes parce qu'eux c'est un changement de... de méthode radicale. Donc, ils n'ont pas trop envie de... Des personnes, par exemple je pense, qui vont arriver à la retraite, qui n'ont pas envie d'avoir tout un changement arriver à deux ou trois années de partir. Mais dans l'ensemble, c'est vrai que justement, de m'être attaché d'abord aux premières personnes, avec qui ça passait bien. D'avoir fait quelques formations avec ces personnes, je dirai, qu'arrivé aux personnes les plus réticentes, ça s'est bien déroulé en fait. Parce que j'avais déjà, justement cette..., un peu plus de facilité d'expliquer les choses. J'avais eu ben... de l'entraînement en fait par rapport aux formations des premières personnes. Et ben..., au final, c'est vrai que ça s'est..., le résultat est quand même positif, il n'y a pas eu de gros..., il n'y a pas eu de problème principal.

Est-ce qu'à l'IUT, vous avez des cours de communication ?

Oui

Est-ce que ces cours vous ont servi dans ces entretiens, ces réunions et ces animations ?

Oui, ben, c'est vrai qu'au niveau des cours de communication, c'est vraiment, enfin je pense que ce qui nous est dispensé, c'est vraiment bien adapté à l'entreprise. Donc, par rapport par exemple à... Bon ben... On a des entretiens à faire en entreprise. Donc, ça déjà ça nous prépare pour..., si on doit faire des formations. On apprend un petit peu les différents profils de personnes, donc ça, ça peut aussi... Ben ça, je l'ai appris sur le terrain, mais je l'ai vu aussi en entreprise, de... Ben qu'on va pas dispenser la même formation à deux personnes. C'est vraiment un facteur à prendre en compte. Et, enfin c'est vrai qu'il y a beaucoup de techniques de communication, qui ont été utiles, je pense, et qui permettent d'avoir un meilleur contact après, en entreprise.

Vous disiez tout à l'heure, que ce genre de chose, c'était de l'expérience de terrain et que, à l'IUT, vous ne les aviez pas appris. Est-ce que vous pensez que vous auriez dû avoir des cours sur, par exemple, la technique d'entretien ?

Ben en fait, les... enfin, sur le global... En fait la formation qu'on a eu, c'est vrai que c'est une formation assez globale, et qui... qui reprend beaucoup de point de l'entreprise. Je dirais, et c'est compliqué par rapport... Bon, on est treize apprentis, dans la promotion, et c'est treize situations de stage, d'apprentissage, différentes. Et je pense qu'il y aura toujours certaines personnes..., ben, où le projet de première année, c'est des cours dispensés en deuxième année par exemple. C'est vrai que c'est tellement diversifié, que je pense que c'est... c'est difficile de faire une formation qui va vraiment... être utile au bon moment et à tout le monde.

Oui, il y a un décalage entre la formation et les besoins en entreprise. Alors qu'est-ce qu'on fait dans ces cas-là ? Vous en avez parlé avec vos collègues par exemple ?

Ben pas, pas énormément en fait. C'est vrai qu'au niveau des... de notre travail en entreprise c'est vrai qu'on... ben on en discute un petit peu, quand on revient d'après une séance en entreprise. Mais c'est vrai qu'il n'y a pas un dialogue très, très important qu'on..., par rapport justement aux gens, les difficultés qu'ils ont pu rencontrer, etc. Le décalage justement, qu'ils peuvent avoir entre l'entreprise et l'école, on en discute vaguement, mais bon, on rentre pas forcément dans, dans les détails.

Finalement, donc, il y a un décalage important entre ce qui se passe et ce que vous vivez en entreprise et l'école. Est-ce ce qu'il est imaginable que si vous en aviez émis la demande, on aurait pu vous aider ?

Oui, oui, oui !

Est-ce que c'est quelque chose qu'on devrait faire ?

Ben..., je pense que ça aurait été possible en fait, c'est vrai que pour moi c'est assez... Ça s'est très bien passé en fait en entreprise... Mais, je pense que si... si des problèmes étaient apparus, je pense qu'il n'y aurait pas eu de problèmes, par rapport... C'est vrai qu'on a eu une bonne description de tout ce qui est pro..., enfin, de tout ce qui va être présenté au niveau des deux années. Donc, c'est sûr, par rapport à un projet, on ne peut pas tout savoir tout de suite, je dirais, c'est vrai, c'est pendant deux ans, donc il faut étaler la formation. Il y a des choses qu'on apprend un petit peu après les avoir mises en entreprise. Mais bon ça, ça dépend des situations de chaque personne. Mais, c'est vrai que par rapport au... Je pense que si quelqu'un a eu un problème, et en se rapprochant justement du... de la personne qui dispense la formation, ça aurait été possible de... Enfin, après, il faut voir au niveau des disponibilités. Mais je pense qu'il n'y aurait pas eu de soucis, en tout cas, au niveau du département ici pour, pour avoir justement quelques aides sur comment : « comment est-ce que je peux appliquer ça ? Comment est-ce que je peux résoudre ce problème ? J'ai un problème là, comment, qu'est-ce que je peux faire justement ? ».

Alors, sur cet aspect-là, ça s'est bien passé pour vous, parce que vous aviez quelqu'un qui vous a accompagné au départ, que vous avez pu observer. Est-ce qu'il y a d'autres aspects ou d'autres activités, ou au contraire, ni l'école, ni l'entreprise ne vous ont aidé ?

Ben... là, je... là, je ne sais pas... enfin...

Est-ce qu'il y a des moments, où vous vous êtes senti très seul, je dirai, face à une difficulté ? Est-ce que ça vous est arrivé ?

Ben..., non en fait. C'est vrai qu'il faut..., il faut savoir se rapprocher des personnes concernées, en fait, et c'est vrai que je ne me suis pas retrouvé seul dans une situation un petit peu gênante, en fait, où je ne savais plus comment avancer, ou quoi que ce soit. C'est vrai que ça soit pendant les périodes en entreprise..., il y a des..., il y a des... les collègues, bon, c'est vrai, qu'ils ont, tous, leur expérience ; ils ont tous leurs connaissances, et il faut savoir se rapprocher justement des personnes qui... qui peuvent nous aider. Et au niveau de... de l'IUT, c'est pareil. On connaît les personnes..., quel type de formation dispense chaque enseignant. Et entre ces deux..., en fait, en faisant le total de tout ça, toutes les personnes qui peuvent nous aider à l'entreprise, avec leurs connaissances et au niveau de l'IUT ; aussi, je pense qu'on peut pouvoir se débrouiller pour éviter justement de...

Et est-ce que ça vous est arrivé de faire appel justement à tel ou tel enseignant pour vous aider ?

Ben, c'est bête à dire, mais non en fait, au niveau de l'IUT, c'est vrai, il y aurait... Ça aurait peut-être été possible, mais bon, personnellement ces, ces deux années se sont bien passées, et j'ai pas ressenti forcément le besoin d'aller demander un peu plus..., quelques points d'éclaircissement par exemple.

C'était peut-être, parce que le sujet ne s'y prêtait pas, ou parce que vous aviez de toute façon la réponse en entreprise ?

Ben..., j'ai eu beaucoup de réponses en entreprise, donc le sujet s'y... s'y serait bien prêté, mais bon c'est vrai que par rapport à tout ce que j'ai fait, j'ai eu mes réponses avec les différentes personnes de l'entreprise. Et le contact en fait, j'ai un bon contact avec toutes les personnes de l'entreprise. Et donc, s'il y a un... un problème particulier qui apparaît, les gens sont assez disponibles pour répondre aux questions et pour... pour aider, même si c'est vrai que j'ai pas eu de problème majeur qui est apparu.

Et les informations ou les aides que vous demandiez en entreprise, c'était plutôt sur des aspects pratiques ou c'était par moments sur des aspects un peu théoriques ?

Ben..., c'est... c'était pas mal plutôt sur des aspects ben on va dire théoriques ou technique, et justement suite à, enfin par rapport à la spécificité de chaque entreprise justement. Avec notre nouveau système d'information, il y a toute une organisation derrière ça. Et c'est justement avoir des éclaircissements : comment effectuer le calcul des besoins par exemple ? Comment sont gérés les stocks ? Un ordre de fabrication non clôturé : quelles vont être les conséquences ? Et c'est, enfin... c'est principalement ça que j'ai pu découvrir, ou qu'on a pu m'expliquer. C'est sur un problème qui peut apparaître en entreprise, essayer de déterminer toutes les conséquences sur les différents services. Et..., et ça, en fait, en se rapprochant des... des bonnes personnes, en fait qui, qui gèrent ce système, c'est vrai qu'on arrive à avoir les points d'éclaircissement. Et, enfin, c'est vrai que moi j'ai eu les réponses à mes questions et qui m'ont... qui m'ont fait avancer dans mes démarches d'analyses en fait.

Donc, c'était vraiment des points un peu techniques, un peu théoriques par rapport à l'entreprise ; et toujours, les réponses étaient là... ? Ou il y a eu des moments où l'incertitude aussi... ?

Non. Ben..., dans la plus... Enfin dans la totalité des cas en fait, j'ai... j'ai toujours eu les réponses à mes questions. Et, en cherchant un petit peu à fouiller personnellement, en essayant de se poser certaines questions, en... en allant chercher des informations avec un petit peu d'autonomie. En fait, ne pas aller voir directement les gens en disant : « ben ça, je ne comprends pas ». C'est vrai qu'en... en cherchant un petit peu soi-même,

comment ça fonctionne, hé ben... quelle est justement cette spécificité de l'entreprise qui fait que ben... là, je comprends ce qui se passe en fait, comment ça se fait. Et bon, il y a une petite part, par rapport à l'autonomie surtout, de... de réflexion personnelle. Et après, bon..., c'est quand je ne comprenais vraiment pas, je me demandais ce qui se passait ; ou quand je partais dans une mauvaise direction, c'est vrai que j'ai toujours eu, soit, enfin l'apport de... les compléments d'information que... que j'avais besoin.

Comment sait-on qu'on est dans une mauvaise direction ?

Ben, on nous le dit...

C'est à dire ?

Ben, c'est à dire, en fait j'ai... Par exemple, par rapport à mon projet, il y avait... enfin le projet, c'était suite à... ben... on s'est aperçu que la gestion des stocks était mauvaise. Au niveau de nos... nos états des stocks, c'était mauvais. Et c'est vrai que moi-même, j'ai fait une certaine analyse. Enfin, pas mal d'analyses, qui m'ont permis de voir justement que c'était suite au suivi des ordres de fabrication, qu'il y avait un problème de remontée d'informations, etc. Et bon moi j'avais proposé certaines... certaines procédures et... mais, je m'étais attaqué à la fin du problème. En fait, j'étais pas parti directement à la source, essayer de résoudre les problèmes directement à la source, moi j'avais fait un cas plus général, alors qu'il y a certains problèmes qui auraient pu... pu être réglés plus facilement en s'attaquant directement à la source, et c'est lors de... lorsque j'ai présenté justement ce que j'allais... ce que j'ai fait que ça soit au niveau des... des réunions de stages, ici à... à l'école, ou en présentant à mon maître d'apprentissage ce que je proposais... et c'est vrai qu'on me disait : « *ben non justement ce point-là, ben là t'as fait un global, mais ce point-là t'aurais pas pu le développer plus tôt, le... essayer de régler le problème ? ... Là, t'as fait un global, mais est-ce que c'est vraiment la même chose pour tous les cas de figure ?* » C'est, c'est lorsqu'en fait, j'ai présenté... lorsque je présente mes travaux, ce que j'ai... mes propositions... Et c'est là qu'on me dit justement : « *ben non, ce point-là, ça aurait été judicieux de le faire autrement de... d'aller chercher les informations ailleurs. Est-ce que t'as pensé à regarder ce qui pouvait se passer ? Les conséquences que ça pouvait avoir ?* » Donc, c'est en faisant un travail personnel et en proposant après, aux personnes qui... qui connaissent plus, c'est là qu'on voit justement que... qu'on n'a pas pris en compte tous les facteurs.

Hormis ce cas précis, est-ce que vous avez l'impression qu'il y a eu d'autres apports venant de l'entreprise, d'autres connaissances, d'autres expériences au travers de ces deux ans et en particulier de cette deuxième année ?

Oui ! ben en fait, il y a un gros point c'est la connaissance de la vie de l'entreprise, et parce que c'est vrai, il y a... il peut y avoir des... enfin, entre guillemets, des tensions, je dirais entre différents services, il peut y avoir des... enfin, il y a beaucoup de facteurs... de facteurs humains. C'est vrai que le facteur humain, ça, c'est difficile, je dirais, à... à apprendre au niveau de l'université. Je pense pas que c'est... enfin, c'est quelque chose vraiment, j'ai l'impression, qui peu s'apprendre sur... sur le terrain, en... en vivant cette vie d'entreprise je dirais que c'est là, le principal... le principal apport en fait, d'avoir une expérience, de connaître justement cette vie d'entreprise, de savoir comment ça fonctionne entre les différents services, la communication entre les services. Je dirais, c'est... c'est le gros point, je dirais que j'ai... que j'ai pu apprendre en entreprise.

À l'IUT, on a essayé de mettre en place des groupes de travail, à raison d'un groupe de travail par retour, par période à l'IUT, qu'est-ce que vous en pensez ?

Bon moi, c'est vrai que, qu'en prenant mon cas particulier au niveau de l'entreprise, c'est... c'est très bien passé. Je ne suis pas tombé, comme on disait tout à l'heure, dans un... dans un blocage, par rapport à une situation. Donc, moi, personnellement, je l'ai pris, plus comme une, une préparation, je dirais à... à retranscrire le travail qu'on... qu'on a fourni en entreprise. Essayer de bien pouvoir expliquer, ben, ce qu'on a fait, pourquoi on l'a fait, pour les enjeux. Quels étaient les enjeux ? Et en précisant bien en fait, tout... tout ce qui doit être dit. Je dirais, ce n'est pas forcément uniquement un travail de préparation à la soutenance, parce que ça, ça peut resservir aussi en entreprise à bien savoir expliquer un projet, expliquer... ben je pense que ça a pu me servir un petit peu par rapport à... aux mises en place de mes procédures, expliquer, ben... ce que j'ai fait et ben justement pourquoi, pourquoi on a changé ce système ; pourquoi j'aimerais que ça... que le suivi des ordres de fabrication se fasse comme ça ; par ce système, ça permet justement de savoir expliquer tous les enjeux, tous les..., l'objectif principal de ce... ben, du projet en fait, et essayer de retranscrire le mieux notre travail. C'est vrai que je pense que ça a pu être aussi bénéfique aux personnes qui avaient des problèmes justement en entreprise. Et avec... ben, c'est vrai qu'on ne tombe pas toujours avec les professeurs concernés. En fait, si on... si on a un problème au niveau de la gestion de production et que dans notre groupe de travail, on est avec un professeur d'anglais, je dirais un professeur de communication, c'est vrai qu'il peut, il peut y avoir quelques... Enfin, les aides ne sont peut-être pas être forcément celles qu'on attend. Mais bon, en dehors de ça je pense qu'au niveau de la disponibilité des enseignants et tout ça, il suffit de... de voir justement, d'avoir... d'aller chercher justement les informations. Mais, ça a été quand même je pense bénéfique dans tous les cas, qu'il ait problème ou qu'il n'y ait pas problème.

Dans certains cas, on peut constater qu'il y a vraiment une séparation entre ce que vous vivez en entreprise en tant qu'apprenti, et ce que vous vivez à l'école en tant qu'étudiant. Est-ce que vous, vous avez cette impression-là, finalement de voir le monde en deux parties ?

Ouais, c'est vrai, ben..., c'est vrai que je l'ai vécu un peu comme ça. C'est vraiment..., quand on est en entreprise, je dirais, on a du mal à penser un petit peu à tout ce qui se passe à l'école, et quand on est à l'école c'est pareil, on a un petit peu du mal à penser à tout ce qui se passe en entreprise. Il y a vraiment... ben, quand on se retrouve après une période d'entreprise par exemple, je dirais sur la première journée, on va se demander comment ça a été, et un petit peu ce qu'on a fait. Et après, c'est... vite on est reparti dans un cycle plus scolaire et... Et pareil, quand on va retourner en entreprise on pense pas forcément... ben, par rapport à ce qu'on doit mettre en place, à aller chercher dans nos cours par exemple, un petit peu tout ce qui pourrait nous servir. C'est vrai que c'est... La liaison n'est pas facile à faire entre les deux parties.

Alors pourquoi ? Parce que vous avez vos cours... ?

Ouais !

Vous pouvez les prendre en entreprise...

Ouais, ouais, ouais ! ... C'est vrai... Ben pourquoi ? Je... je ne saurais pas vous répondre forcément... Je dirais, c'est peut-être la... On a une vie d'entreprise, une vie d'école et je dirais qu'en entreprise, pour un projet qui peut nous être proposé, on va plus facilement, enfin je pense moi personnellement, je vais plus facilement aller voir les personnes de l'entreprise, à savoir ce qui, ce qui se passe en fait, où sont les problèmes, comment je pourrais résoudre ces problèmes, sans forcément aller chercher ben, dans tel module, dans un module, aller voir : « ben oui tient, j'ai eu..., j'aurais bien pu utiliser cet outil, essayer d'avoir une analyse en utilisant ça ! » C'est vrai que je ne saurais pas forcément répondre pourquoi il y a cette coupure entre les deux, les deux parties, mais c'est vrai que c'est... J'ai le... j'ai ce ressenti quand même.

Pour vous, c'est net, vous le ressentez ?

Ouais, il y a quand même une différence entre les deux parties. Il y a... c'est pas une continuité. Enfin, c'est... c'est un... Il y a quand même une bonne coupure, je dirais. En fait, au... au niveau de l'entreprise... de l'IUT, tout ce qui peut nous ramener à l'entreprise, c'est peut-être justement ces... les réunions de travail qu'on fait. C'est peut-être ben justement le... la préparation de la réunion de travail et justement profiter de ces réunions de travail c'est peut-être le seul lien enfin, entre guillemets, entre l'école qui va nous ramener à l'entreprise, en dehors enfin, c'est vrai qu'il y a aussi les cours. On va apprendre certaines... certains outils qu'en... qu'on se dit : « ben tien c'est vrai qu'en entreprise j'ai vu ça ! », mais la plus grosse coupure je dirai, c'est quand on est en entreprise. Continuer à garder ce lien avec l'IUT, avec la formation qui nous a été dispensée, je pense que c'est là qu'il y a vraiment la plus grosse... La plus grosse coupure.

Durant ces deux ans, est-ce qu'à un moment donné, lorsque vous étiez en entreprise, vous avez été chercher quelque chose dans vos cours ?

Très peu... et je l'ai pris, ben... en fait, ça m'a servi au niveau de cette deuxième année, au niveau du problème. Enfin justement, j'ai été confronté à un problème, qu'on m'a, enfin... on m'a confronté à un problème que je devais résoudre, et là justement je me suis servi, on avait vu en cours ce que c'était la résolution de problème : comment chercher, comment donner une priorité à certaines choses. Et c'est vrai que là, ben, je dirai c'est peut-être la seule chose où j'ai été voir un petit peu les... la méthodologie qui nous avait été donnée, et ça m'a permis d'organiser un petit peu mon travail de l'année en fait, de l'analyse comment rechercher les causes, comment essayer de prioriser mes actions, voir les causes qui avait le plus... l'impacte le plus important, et de justement de, d'organiser mon travail.

Alors donc, cette coupure qui existe bel et bien, même si l'IUT essaye de créer ces groupes de travail. Est-ce que vous avez une idée ou une proposition à faire pour essayer d'améliorer ce lien entre l'école et... théoriquement, l'école est là pour vous donner des outils, des méthodes, alors vous avez parlé d'une approche méthodologique, vous vous en êtes servi, mais qu'est-ce qu'on pourrait essayer de faire pour que vous ayez plus l'idée d'aller chercher dans vos cours, est-ce que vraiment c'est parce que vous n'en aviez pas besoin ?

Ben, c'est vrai que j'en ai pas éprouvé le besoin principalement, ben... la première année, c'est vrai, c'est un petit peu un cas à part, parce que j'étais pas mal suivi en fait. Je suis pas resté seul, confronté à un problème, donc là, c'est vrai que j'ai pas eu forcément en fait..., je voyais par rapport à ce qui se passait en entreprise, et bon je me contentais entre guillemets, de voir comment ça se passait. Mais c'est vrai que, au niveau de l'entreprise, c'est assez difficile en fait, à faire ce lien, et c'est que je ne vois pas forcément..., au niveau de l'IUT... C'est vrai qu'il y a une chose, par contre, que j'aimerais bien préciser, c'est ce qu'il y a d'intéressant, c'est..., et je l'ai rencontré sur certains cours. Mais, c'est vrai que c'était assez rare, je dirais, c'est le partage de... d'expérience en fait bon par exemple, quand on va aborder un certain sujet, comme... tout à l'heure : c'était la mise en place de l'ERP et la GPAO, ce qui il y a d'intéressant c'est justement de la part de l'enseignant

ou de l'intervenant d'essayer de faire partager les..., ben, en fait dans, dans tout les cours, je pense qu'il y a au moins quelqu'un dans la classe qui peut témoigner justement ! C'est, justement, de voir avec cette personne, essayer de faire un partage d'expérience, de demander : « hé bien, toi justement, comment ça s'est passé, est-ce que par rapport à ce qu'on est en train d'expliquer, est-ce qu'il y a des choses que t'aimerais préciser ? Est-ce que tu l'as vécu comme ça ? Est-ce que ça se passe vraiment ? » Ça, c'est, c'est un point, je pense assez important et que j'ai apprécié dans les cours où ça a été dispensé.

Si je reprends cette idée, ça voudrait dire que chaque enseignant devrait prendre quelque temps pour, à partir de ce qu'il dit et ce qu'il donne comme informations, rechercher des témoignages par exemple ?

Ouais ben voilà, c'est... ouais ben voilà, c'est... en fait au départ de la formation, donc c'est vrai d'essayer de voir un petit peu quel étudiant ben demander justement dans la classe, faire un tour de table rapide je dirais, et puis de voir les étudiants qui peuvent être ben justement confronté à ce problème qui, qui utilise, enfin qui sont concerné, et de justement de, de donner l'information et tout en gardant un petit peu ce partage d'expérience de demander ben justement est-ce que tu le ressens comme ça, est-ce que... par rapport à ton entreprise par exemple je parlais des spécifications au départ de chaque entreprise, c'est vrai que la, il y a une formation théorique, et je suppose ce serait intéressant de voir par exemple : « toi dans ton entreprise, par rapport aux spécificités justement, à vos processus par exemple, à vos procédés, est-ce qu'il y a des choses que tu penses, qui sont mise en jeu... ? » En plus, c'est vrai qu'il y a, à mon avis, un échange d'expérience et à une communication qui est bénéfique. On peut justement essayer d'apporter..., l'enseignant apporte des choses et l'étudiant qui est concerné, je pense qu'il peut aussi apporter, au niveau de la classe, au niveau de cette formation, il peut aussi apporter quelques points... justement qui sont un petit peu plus..., la petite touche un peu plus spécifique.

Voilà donc après le changement de cassette, on en était sur...

Sur les rapprochements entre entreprise et...

Oui, voilà, et je vous demandais quelles étaient, éventuellement, les solutions pour essayer de faciliter ce rapprochement entre l'école et l'entreprise, et vous témoignez du fait que dans certains enseignements les enseignants demandaient, donnaient la parole aux apprentis, pour qu'ils apportent une part de leurs expériences par rapport à telles ou telles choses. Ça, ça vous semble quelque chose que l'on devrait essayer de développer ?

Ben oui, c'est vrai que c'est, c'est un point qui, enfin moi, c'est comme ça que je l'ai ressenti il y a beaucoup plus déjà d'implication, l'étudiant va beaucoup... au niveau de la compréhension du sujet. Je pense qu'en faisant justement ce partage d'idées, ça implique l'étudiant justement dans cette formation et ça va... Enfin, je ne veux pas dire que ça lui permet d'être plus attentif forcément, mais c'est vrai qu'on a une autre manière de réfléchir et on essaye justement, par rapport à l'enseignement qui est dispensé, à faire un rapprochement avec ce qu'on vit en entreprise.

Et, est-ce qu'à ce moment-là, finalement ce n'est pas uniquement l'apprenti qui témoignerait, qui en trouverait un avantage ? Est-ce que les autres en tireraient quelque chose ?

Ben, de faire un tour de table comme ça, par exemple, c'est vrai que même dans les situations où on n'est pas concerné..., ben on cherche justement, ça permet de faire réfléchir l'étudiant sur ce qu'il vit en entreprise, et... de lui permettre de faire un rapprochement avec ce qu'on lui donne comme enseignement à l'IUT, même si on est pas concerné directement. De demander justement : « est-ce que vous dans votre entreprise, vous avez cette situation, est-ce que ce cas-là... » Ça nous permet justement de réfléchir par rapport à ce qu'on vit en entreprise, d'essayer de faire ce rapprochement et d'entendre, un témoignage par exemple de quelqu'un qui vit, le cas de figure en question. C'est... ben, je pense que c'est au niveau du, de l'échange du partage d'idées de, de connaissance, moi c'est, c'est vrai que c'est une manière d'amener les choses... que j'apprécie, c'est vrai que...

Vous l'avez vécu ça, vous-même, dans un cours ?

Oui ben dans plusieurs, c'est vrai que ben par exemple au niveau... j'ai fait la mise en place de GPAO, ERP. Donc par exemple, quand on a commencé la GPAO, justement tous ces rapprochements... et donc ben justement, c'était avec vous que c'était dispensé, et vous nous avez justement fait faire un rapprochement entre ben... chaque personne de l'entreprise enfin chaque personne de la classe, et bon moi j'étais concerné et c'est vrai que ça m'a permis de voir les choses différemment, et même par exemple, je dirais qu'il y a des autres étudiants et il y a des questions qui viennent après. Enfin, je dirais, c'est en sortant, même en sortant du cours, il continuait à y avoir certaines questions de, des personnes, justement, qui vont être intéressés, et qui vont vouloir justement un petit point d'explication, un petit point... Il y a un échange d'idées qui continue à se faire.

Donc, la discussion continue même après ?

Oui, oui vrai que même après, en fait au niveau de la pause, ben... on continu, dans certain cas c'est vrai que les discussions continuent sur les sujets, et il y a ce partage d'expériences, ce partage des idées, qui se fait et c'est vrai que c'est une chose que moi personnellement j'apprécie, et d'avoir justement des témoignages de plusieurs personnes de...

Oui d'accord, mais dans ce cas là, c'est vous qui témoignez, ou il y a eu d'autres apprentis qui sont venus en... ?

Non ben, ça... en fait ben je dirais par exemple au niveau de la gestion de production comme tout le monde à une situation en entreprise différente, ben il peut y avoir certaines explications, ben justement moi, par exemple, je réagissais en disant : « ben non, moi dans mon entreprise, on n'a pas ce système-là ! » Ça se passe comme ça en fait, et ça nous permet d'avoir un horizon un peu plus..., de voir justement que dans toutes les entreprises, il y a une situation particulière, et ben... chaque personne va, c'est vrai que ça arrive, chaque personne va réagir en disant, enfin les personnes qui sont intéressées, en disant : « ben justement, moi dans mon entreprise, ça se passe pas comme ça, c'est comme ça ! » Et il y a un échange d'idées, qui se fait, il y a une discussion, où chacun va apporter sa petite expérience, la petite idée justement, qui peut nous aider à réfléchir un peu plus loin que, ce qui est donné à l'IUT et de ce qui est donné en entreprise.

Et, est-ce que vous avez vécu l'expérience, ou c'est un autre apprenti qui a témoigné en premier sur un thème, que vous peut-être n'aviez pas abordé en entreprise ? Est-ce que vous avez vécu ça ? Comment ça s'est passé pour vous ?

Heu... heu, en fait bah ! ça a dû se produire hein c'est parce... bon, il y a plusieurs cours où ça s'est produit, dans plusieurs domaines différents, bon il y a eu ce partage d'idées, amené par l'enseignant, et que, soit en témoignant, je dirais, ou en écoutant un petit peu, ce qui se dit et en apportant aussi, sa petite touche personnelle justement, de sa connaissance de son entreprise, de sa situation. Ça s'est passée et, enfin j'aurais pas d'exemples précis à vous donner, mais c'est vrai que ça s'est passé et que ça apporte une..., ça permet de voir les choses différemment, c'est une autre vision, ça permet d'avoir une vision un peu plus large. Et c'est, enfin pour moi, c'est vrai que c'est une communication supplémentaire que j'apprécie et qui permet, enfin à mon avis d'essayer de mettre plus de concret... dans ce qui nous est donné. Et je pense que ça, justement, c'est spécifique à l'apprentissage. Au niveau de la formation classique, il n'y aura pas, c'est pas possible de faire cet échange, ce partage d'idée et c'est vraiment quelque chose qui est vraiment spécifique à l'apprentissage et qui est bénéfique qui... On peut en tirer encore des enseignements.

Là, donc la formation est quasiment terminée, l'année prochaine qu'est-ce que vous faites ?

Et donc, j'ai, j'ai décidé de continuer mes études au niveau... enfin... En fait, en rentrant en DUT, je comptais faire mon DUT et arrêter après mon DUT. En fait, avec tout ce qui se passe au niveau des... pour le LMD, Licence, Master, Doctorat, avec tout ce remaniement en fait, j'ai décidé de continuer l'année prochaine en licence professionnelle. Donc, c'est une licence professionnelle d'ingénierie industrielle. Donc au niveau de l'enseignement, c'est très... ça ce rapproche énormément de l'OGP, et ben ça me permettra en fait, d'être dans cette branche de licence, d'avoir un diplôme qui va être reconnu..., et à mon avis ça va... pousser encore un petit peu l'enseignement, que j'ai reçu ici, et d'avoir d'autres connaissances de... ça va m'apporter d'autres connaissances.

Et vous avez choisi de faire une formation en alternance également ?

Voilà. C'est encore de l'apprentissage en fait, c'est vrai que c'est un système de formation qui me convient particulièrement. Ben, au départ, je suis rentré ici, au DUT en alternance par ce que j'avais arrêté mes études donc, comme je l'avais dit la première fois, pendant trois ans, et je me voyais mal reprendre, pendant deux ans, des études classiques, et donc ça me permettait premièrement de faire des coupures, entre l'école et l'entreprise, et c'est vrai que j'y ai trouvé aussi des... ben un mode de formation vraiment... qui m'a l'air assez complet et intéressant et même pour une année encore supplémentaire, je ne continuerais pas en classique, j'ai besoin justement de ce rapprochement entre... direct entre l'entreprise et ce qui est dispensé. Pouvoir avoir du concret directement quoi.

Merci pour cet entretien, est-ce qu'éventuellement, même si vous n'êtes plus tout à fait dans la région, on pourrait envisager un troisième entretien par exemple dans un an ?

Oui, ben..., il n'y aura pas de problèmes.

Est-ce que ce serait envisageable ?

Oui ben..., il y a le train donc... Lyon-Lille, ça se fait en trois heures. Donc, il n'y aura pas de soucis.

Merci bien et bon courage.

Ben de rien, c'est moi qui vous remercie !

FIN

I - DUT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie

Organisation et Gestion de la Production

En formation initiale et en alternance, sous contrat d'apprentissage.

3 - Nicolas H.

3.3 - Nicolas H. - Troisième entretien - Le 10 juillet 2006

Bonjour Nicolas, nous sommes le dix juillet deux mille six, et effectivement la France n'est pas championne du monde de football. Alors, ce que je voudrais c'est qu'on revienne un peu sur votre formation, je résume en quelques mots, vous avez passé un DUT OGP en alternance, que vous avez obtenu en septembre deux mille cinq, et depuis vous êtes en licence pro en alternance également, et vous terminez votre formation actuellement dans quelques semaines. Voilà pour recadrer, alors je voudrais que vous reveniez un peu sur toute cette période, c'est-à-dire avec le recul, qu'est-ce qui s'est passé en formation OGP ? Revenir un peu sur tout ça, je vous poserai quelques questions là-dessus. Qu'est-ce qui s'est passé cette année où vous étiez aussi en formation en alternance ? Voilà ce qui m'intéresse aujourd'hui. Je vous laisse la parole.

Donc, comme vous l'avez dit, j'ai fait mon DUT OGP en alternance. Donc, on en avait déjà discuté sur une autre cassette, donc, en fait ben, ça s'était très bien passé. Donc comme c'est au niveau du suivi de l'apprentissage, qui vous intéresse, ben au suivi de l'apprentissage, c'est vrai qu'il y avait une bonne structure, mise en place autour des étudiants. Donc avec un suivi régulier à chaque retour entre les périodes d'entreprise et puis les périodes d'alternance avec l'école. Donc, il y avait vraiment un suivi avec les travaux qui avaient été faits et l'avancement pour essayer de faire un peu le point sur ce qui va, sur ce qui ne va pas trop. Et donc, cette année, j'ai fait une licence professionnelle d'ingénierie industrielle, donc à Lyon, à l'IUT B de Lyon. Et donc là, je l'ai fait également en alternance. Là, c'était des périodes beaucoup plus longues en entreprise, en fait j'avais à peu près une semaine d'école à l'IUT et trois semaines après en entreprise. Et en fait, c'était un petit peu spécial, parce qu'on a une première partie de l'année, les six premiers mois, où on a eu en tout six semaines de cours à l'IUT, et les six derniers mois de l'année, ben en fait, on a été en formation, donc dans un centre de formation, en fait pour faire un CQPM, un certificat de qualification... en temps que technicien d'industrialisation et amélioration des processus. Donc ce qui fait que les six premiers mois, on était à l'IUT, et les six derniers mois, on était dans un centre de formation. Donc, deux structures complètement différentes, aucun rapport avec le personnel, etc., entre les deux structures, et donc c'est vrai que..., au niveau du suivi des apprentis, il n'y avait rien qui était vraiment mis en place en fait.

Comment vous avez vécu..., ce qui m'intéresse c'est surtout de voir comment vous avez vécu dans le cadre de l'entreprise, ça a été la même entreprise durant les deux temps ?

Non en fait, j'ai changé d'entreprise, et dans des secteurs totalement différents en fait. Pendant les deux premières années, j'étais en plasturgie, et là, cette année, je l'ai réalisé dans le secteur automobile, donc, en tant que fournisseur de rang un, des grandes marques comme PSA, Toyota, Renault, Nissan.

D'accord, mais durant toute cette année, vous avez été dans la même entreprise ?

Oui. Je suis resté toute la même année dans cette entreprise d'automobile.

Question, comment avez-vous vécu cette année, comment ça s'est passé, qu'est-ce que vous pouvez nous en dire ?

Au niveau de l'entreprise principalement ?

Au niveau de l'entreprise, qu'est-ce que vous avez vécu en entreprise ?

Ben en fait, ça a été très intéressant cette année, puisqu'on dit toujours que le secteur automobile, c'est un secteur qui est différent, qui est sous pression avec vraiment une conduite spéciale, ben en fait c'est vrai que... ben, surtout que là, c'était un grand groupe. Donc sur le site, on avait à peu près mille sept cents personnes. Et ben en fait, ça s'est très bien passé. C'est vrai que c'est un petit peu dur, au début, de s'acclimater, mais quand y a tous les services qui sont vraiment bien séparés, des grosses structures pour chaque service. Un gros suivi aussi, puisque c'était..., on est dans un groupe japonais, donc on a une pression de la direction japonaise en fait, qui met la pression pour avoir des résultats, etc. Mais c'est très intéressant en fait justement d'avoir découvert ce domaine de l'automobile qui est très... ben avec beaucoup de pression, etc., quoi !

Est-ce que vous étiez accompagné ? Comment s'est passée votre intégration dans cette entreprise ? Vous aviez déjà une expérience bien sûr, de formation en alternance !

Alors en fait j'ai donc été suivi par un cadre, donc un ingénieur industriel. Donc, en fait moi j'étais dans le service de développement logistique, logistique fournisseur. Et donc, j'ai été suivi tout au long de l'année par

mon maître d'apprentissage, et ben ça, c'était assez facile puisqu'on était dans le même bureau et c'est quelqu'un d'assez jeune, mais qui avait quand même une bonne expérience en fait, qui a toujours travaillé dans le secteur automobile. Et donc en fait c'est vrai que tout au long de l'année j'ai été suivi avec lui, j'ai fait à chaque coup... ben, les travaux je lui rendais des comptes justement sur comment ça avançait. Et si j'avais des problèmes il avait une grande disponibilité donc, au niveau du suivi ça, ça a été très intéressant. C'est vrai qu'au niveau de l'école il n'y avait rien du tout, mais au niveau de l'entreprise avec cette personne ça s'est très bien passé quoi. C'était bien suivi quoi.

Donc, vous aviez une certaine liberté d'action, une certaine autonomie ?

Oui, voilà, en fait c'est vrai que j'avais un axe global de travail, mais après c'était à moi de travailler en fait, à moi de gérer mes heures. Il y avait un résultat à donner pour telle date et après c'était à moi de m'organiser, de tout faire en fait.

Si vous comparez ce que vous avez vécu là, tout de suite maintenant en entreprise avec ce que vous viviez quand vous étiez en DUT, vous avez senti une différence ?

Ben ouais ! En fait, j'ai senti une différence, c'est au niveau de la confiance qu'ils m'ont accordée au niveau de l'entreprise actuelle, dans l'automobile. Parce que c'est vrai que j'avais un projet qui touchait sur toute l'organisation de la gestion des stocks, et en fait, ça touchait le quotidien de soixante-dix personnes à peu près. Donc, il y avait toutes les réunions à faire avec les responsables, expliquer les projets, expliquer pourquoi justement, les contextes, réussir à expliquer... ben l'axe vers lequel on veut aller, et en fait c'est ça qui a été très intéressant, c'est qu'ils m'ont vraiment donné..., ils m'ont vraiment fait confiance en fait, ils n'ont pas hésité à me donner des responsabilités, voilà c'est...

Comment ça se fait aussi que... parce qu'ils ne vous connaissaient pas, vous arrivez dans l'entreprise... On ne vous donne pas des responsabilités comme ça !

Non, c'est..., ben en fait, ouais, ça s'est peut-être fait au fur et à mesure de l'année en fait. En fait, on a tous travaillé sur un gros projet global, qui est la gestion des stocks, avec chacun une petite partie, chacun ses travaux à faire. Et c'est vrai que... étant donné que ça se passait bien, que l'intégration était bien faite et que les premiers travaux que j'ai pu réaliser étaient quand même intéressants..., ben c'est peut-être de ce fait-là, qu'ils m'ont donné des responsabilités en fait. Ils m'ont fait confiance et ils ont vu que j'étais capable de m'organiser, que... ben que j'étais capable justement de leur fournir les résultats qu'ils attendaient.

Si j'ai bien compris, vous étiez tout un groupe d'apprentis ?

Ben on était plusieurs personnes, ben en apprentis, on était deux apprentis, donc j'ai travaillé pas mal avec un apprenti ingénieur industriel, en dernière année d'ingénieur industriel. Et sinon c'est... ben il y avait... on était plusieurs en fait, et il y avait mon maître d'apprentissage qui avait beaucoup de responsabilités, justement là-dedans. Et, on avait tout un autre service en « méthodes logistiques » avec lequel on travaillait, et là il y avait cinq ou six personnes justement, qui travaillaient régulièrement avec nous sur le projet. Et donc, c'était... tout un travail justement de collaboration et...

Travail d'équipe ou travail de collaboration à distance ?

Plus un travail de collaboration en fait. Parce que, c'est vrai que chacun a son petit morceau de travail, et donc c'est plus un travail de collaboration et si on a besoin de collaboration et si y a des choses justement qu'on aimerait voir différentes, essayer d'en parler un petit peu à tout le monde et...

À vous écouter, l'intégration n'a posé aucun problème ?

Non, au niveau de l'entreprise personnellement, je n'ai pas eu de problèmes au niveau de l'intégration. Ça s'est fait rapidement et je suis tombé dans une bonne équipe aussi, une équipe jeune, dynamique, c'était... ça a été agréable.

Est-ce que ça vient aussi... enfin, est-ce que vous feriez un lien avec ce que vous avez vécu en entreprise durant deux ans, pour le DUT, est-ce que vous pensez avoir acquis une expérience qui vous a servi dans cette formation ?

Bah ! En fait, j'ai acquis de l'expérience au niveau de l'autonomie comme je vous le disais de l'autonomie de travail, parce que là c'est vrai que dans une grande entreprise de cette taille, ben avec... ben tout le monde est occupé en fait, tout le monde a du travail. On ne peut pas avoir quelqu'un derrière nous tout le temps, et donc toutes les informations, dont j'avais besoin, ça a été à moi d'aller voir dans les services, pour essayer de savoir qui s'occupait de quoi, un petit peu. Et donc, essayer de me débrouiller plus par moi-même, et du fait que c'est une grande entreprise, c'est moins facile justement d'aller piocher les informations. Donc, c'est une vraie recherche et c'est peut-être aussi de ce fait-là, que l'intégration s'est bien passée, c'est parce que j'ai été rapidement, un petit peu, voir tout le monde, essayer de comprendre les fonctions de tout le monde et..., pour être tout de suite, pour savoir tout de suite à qui m'adresser, quand j'ai un problème.

Quand est-ce qu'on se sent intégré dans une entreprise ou dans un groupe de travail ? Qu'est-ce qui fait qu'on se sent ?

Qu'est-ce qui fait qu'on se sent intégré ? Je sais pas, c'est..., je sais pas, il n'y a rien de spécial en fait, c'est un sentiment, on le sent avec... au niveau du contact avec les personnes. Quand le contact devient beaucoup plus évident, les gens savent... ben justement pourquoi on est là, ce qu'on veut faire et quand ils voient que tout se passe bien, qu'il n'y a pas de problèmes, les contacts sont beaucoup plus faciles, il y a beaucoup plus de naturel, en fait !

C'est une notion de confiance qui apparaît ?

Voilà ouais. Et j'ai ressenti ça aussi dans le sens où dans le travail que j'ai effectué, quand j'allais voir les personnes, j'ai pas eu l'impression, contrairement aux deux ans d'avant, de me placer en tant qu'apprenti. J'étais plus là, en tant qu'employé à part entière, qui avait une mission plus que... Je ne me suis pas..., tout au long de l'année, je ne me suis jamais senti dans..., enfin à part les premiers mois on va dire, dans la peau d'un apprenti qui est là, qui vient faire son année, son travail et qui s'en va quoi c'est...

Et pourquoi vous ne sentiez pas cela, quand vous étiez en DUT OGP, dans l'entreprise G.Industrie ?

Ben je ne sais pas ! C'est...

Vous mettez ça sur le compte de quoi ?

Ben je ne sais pas ! C'est... peut-être sur les personnes autour, sur l'entourage en général, les... ou bien même sur moi, en fait. C'est peut-être moi qui suis trop resté dans ma peau d'apprenti, tandis que cette année justement étant donné qu'il y avait beaucoup de relations avec les personnes, si les gens... enfin quand vous demandez à certaines personnes de réaliser des tâches avec un délai, avec des résultats, il faut quand même s'imposer un minimum et justement, si on arrive en se mettant dans la peau d'un apprenti et ça... ben, je sais pas ça va peut-être être plus difficile, qu'en essayant de se placer de collègue à collègue, en fait normal.

Là, vous avez plus le sentiment d'être un collègue ?

Ouais, voilà, plus un collègue normal en fait quelqu'un qui... J'ai pas eu l'impression que les gens me regardaient comme un apprenti, tu t'en vas à la fin de l'année, des choses comme ça, puis t'as pas d'expérience où quoi que ce soit.

Si on essaie de revenir sur les deux années de DUT, maintenant avec du recul, quels ont été les moments forts, les points clefs de ce que vous avez vécu en entreprise ?

Ben, il y a eu déjà le début de l'année, parce que... ben, c'est la découverte justement du monde industriel, découverte du monde de la production. Hé ben ! On ne sait jamais en fait quand on commence une formation, si vraiment ça va nous convenir, etc. On a quand même une idée, mais après, à savoir si c'est exactement ce qu'on cherche. Et donc l'entrée dans l'entreprise, quand c'est la première fois comme ça ben c'est peut-être un petit peu délicat en fait, mais... Ben, sinon je ne sais pas, il n'y a pas vraiment de moments forts particuliers. Les fins d'années, à chaque fois, avec..., ben le projet qui se termine, et... ben justement les soutenances, où on va expliquer nos résultats, voir... si c'est le moment où on fait un peu le bilan du travail qu'on a réalisé. Si effectivement on est arrivé à ce qu'on voulait, ou si..., ben si on s'est complètement planté, si on a... Si le travail a bifurqué, si on a perdu notre axe de travail, ou des choses comme ça. Les fins d'années en fait, fin de première année et fin de deuxième année, où on fait un peu le bilan.

Et là cette année, vous n'avez pas le même sentiment ? Est-ce que y a eu des moments forts aussi ?

Ben si cette année en fait c'est ben déjà c'est à peu près la même chose en fait, la découverte du milieu de l'automobile. Donc, c'est vrai que c'est un petit peu impressionnant au départ quand on voit la pression qui a sur les gens, mais bon, quand on commence à comprendre un petit peu comment ça fonctionne, on comprend justement que... qu'il y a une grosse pression justement. Mais, c'est que la fin de l'année en fait parce qu'on a... c'est vrai que la pression de la direction japonaise est assez forte, et en fait ils nous demandent vraiment des résultats, et on peut pas commencer à en parler un petit peu, enfin les avoir avec les paroles, il leur faut des chiffres, c'est... y a vraiment des résultats, est arrivé à la fin de l'année, quand on fait le bilan ben là justement on s'aperçoit vraiment de ce que ça a pu apporter et des gains, etc. quoi.

Trois ans donc de formation en alternance, quel bilan vous en faites en termes de vous en formation, de vous qui cherchez à avoir un diplôme ?

Ben, un bon bilan, parce que là en fait au niveau des formations, d'avoir fait le DUT OGP, et après, ma licence professionnelle, en fait je trouve que les deux vont assez... ça se passe assez bien, enfin ils sont assez complémentaires, je me suis un peu spécialisé, donc cette année, et donc, c'est vraiment très intéressant, et au niveau de l'expérience professionnelle. En fait là, c'est vraiment ça qui m'intéresse, parce que, bon ben, c'est quand même..., là, ça fait trois ans d'expérience professionnelle. J'aurais quand même... bon, c'est vrai que c'est pas énorme on va dire, vu de quelqu'un qui a quarante ans, qui a passé vingt ans dans l'entreprise, etc. Mais

j'aurais quand même pu voir deux structures complètement différentes, deux organisations complètement différentes. À chaque fois... ben c'est rentrer dans l'entreprise, commencer à se faire connaître un petit peu par les collègues, à... ben justement créer des relations de travail, ça fait... ben deux fois en trois ans. C'est quand même assez enrichissant et puis... ben justement, les deux organisations de travail, qui sont complètement différentes, les deux types d'entreprises, et c'est vraiment deux manières de travailler. Et, c'est ça qui est intéressant en fait, d'avoir pu changer d'entreprise en fait. Je pense que je n'aurais peut-être pas eu autant d'expérience, si j'avais fait une licence en restant dans la même entreprise.

Si on essaye un peu de revenir sur les contacts humains dans l'entreprise, maintenant sur ces trois ans, qu'est-ce que vous avez envie de dire ?

Ben, sur les contacts humains c'est... ben, c'est vrai que c'est quelque chose qui n'est pas forcément évident en fait, ben je dirais surtout... ben, non en fait il y a les... dans... même deux expériences... Au niveau du DUT en fait, ça a été assez spécial, étant donné que c'était une entreprise familiale, c'était fort familial avec des liens forts entre les gens de la famille, et d'un autre côté en fait, concernant les autres personnes dans l'entreprise... ben, il n'y a pas de relations entre les personnes de la direction et les personnes, après, qui travaillent en fait. C'est... il n'y a pas un contact fort, il n'y a pas... enfin, c'est vraiment à part en fait. Et cette année, ce qui a été très intéressant avec les relations humaines, c'est d'avoir dû faire des réunions de travail, d'avoir dû animer des groupes de travail. Et ben..., justement réunir tout le monde autour d'un projet, parce que j'étais amené à faire des réunions de ce type, et réussir à amener tout le monde autour d'un projet, à mobiliser tout le monde, et à ce que tout le monde aille dans le même sens et essayer de convaincre les personnes qui sont un peu réticentes, il y en a toujours bien sûr. Et ça, ça a été très intéressant quoi c'est... Mais c'est vrai que c'est spécial quoi. Il y a des gens de tous les niveaux en fait, que ce soit du chef de service, au magasinier, et après... ben, il y a la personne qui est complètement d'accord avec ce qu'on veut faire et la personne qui est totalement réticente quoi. Et cette année, j'aurais vu un petit peu tous ces cas de figure et c'est vrai que c'est très intéressant.

Et dans laquelle de ces deux situations, DUT puis cette licence, vous avez eu le sentiment d'être le plus épaulé ?

Ben, au niveau de... c'est quand même, je dirais cette année, quand même. Parce qu'il y avait... ben quand même, j'avais mon maître d'apprentissage, qui était assez présent en fait, au niveau des présentations des résultats, etc. Et c'est vrai que si... c'est vrai que ça s'est assez bien passé. Mais le peu de fois où il y a pu avoir des cas un petit peu difficiles, ou ben justement rencontrer des personnes, qui ne voulaient pas du tout s'impliquer dans le projet, et c'est vrai, que lui il a su être là pour... ben, peut-être ajouter l'expérience que moi je n'avais pas, le tact que je n'aurais pas forcément trouvé avec les personnes pour voir ce que ça pouvait leur apporter à eux, et au départ, c'est vrai que... Voilà, c'est dans ce sens-là, que j'ai été le plus épaulé en fait. J'ai eu un soutien au moment où... ben, où il y avait besoin, en fait c'est vrai que c'est au moment où il fallait plus expliquer les choses que... bon, c'est vrai que je dirais cette année quand même le plus.

Il était plus présent dans ces moments-là ?

Oui.

Et vous le rencontriez souvent ?

Oui, ben en fait, on a souvent travaillé ensemble, étant donné qu'on était dans le même bureau, donc dans la plate-forme logistique, on travaillait dans deux bureaux qui étaient assez proches, et donc c'est vrai que, assez souvent, on a passé pas mal de temps ensemble. Et, assez souvent..., ben quand j'avais un petit problème, un doute, ou une question sur une spécificité, que je ne connaissais pas..., ben c'est vrai que c'était assez facile. Il était assez disponible quand même, et c'était assez facile. Il y avait, quand même, pas mal de moments dans la journée où je pouvais le rencontrer et il s'est rendu assez disponible pour moi justement.

Si on revient aussi sur les acteurs, quels ont été pour vous, durant..., c'est encore une fois en comparant ces deux périodes, l'IUT et la licence, quels ont été les personnages clefs dans l'entreprise pour vous, autour de votre formation ?

Au niveau de cette année principalement ?

Oui, au niveau de cette année, puis aussi, si on peut revenir sur... ?

Ben, c'est... ben directement, il y a mon maître d'apprentissage qui est très important en fait et je l'ai ressenti, aussi bien cette année, mais aussi pendant les deux années de DUT. Enfin surtout la première année de DUT en fait, où j'avais surtout une bonne relation avec mon maître d'apprentissage et où on se voyait assez régulièrement. C'était facile de le rencontrer, contrairement à la deuxième année peut-être, où on était dans deux bureaux complètement éloignés et avec une disponibilité qui n'était pas trop présente. Et, ouais, donc, c'est principalement ce responsable... mon maître d'apprentissage, je dirais. Après les autres personnes, c'est vrai que... ben, il y a le chef de service. Cette année plus ! Le chef de service, qui lui aussi a été derrière, à me demander des résultats, pour savoir où j'en étais, si ça avançait ? Mais la personne principale, que ça soit dans les deux années, c'est vrai que ça reste le maître d'apprentissage. C'est avec cette personne qu'on a le plus de

relations, qu'on est le plus en contact en fait.

Donc, c'est vraiment une affaire de personnes, je dirais, ça marche ou ça ne marche pas ?

Ouais, il y a ça aussi, c'est...

Vous avez ressenti ça à un moment donné durant ces trois ans ?

Ben, durant... entre la première année de DUT et la deuxième année de DUT, c'est vrai que... on a une relation, une très bonne relation la première année avec mon maître d'apprentissage, et ensuite j'ai changé de maître d'apprentissage pour... je sais jamais trop pourquoi. Peut-être justement parce qu'on s'entendait bien. Et là où justement je suis tombé avec une autre personne avec qui c'était... le contact était beaucoup plus difficile. Et c'était beaucoup plus froid, beaucoup plus fermé et justement on a pas l'envie forcément d'aller chercher des informations et de... enfin, c'est... entre les deux années y a vraiment eu une grosse différence quoi. Et cette année, je retrouve encore un maître d'apprentissage avec qui y a une très bonne entente, une bonne relation. Et que ce soit sur le plan professionnel ou que ce soit dans les autres discussions externes, ben sur le plan humain général... donc, c'est vrai que si ça se passe pas forcément très bien avec le maître d'apprentissage ça peut être un peu difficile quoi.

Ici à l'IUT on essaye de faire un lien entre la formation et l'entreprise, là dans cette licence ce n'était pas le souci ?

Non vraiment c'était pas... en fait, au niveau de la licence il n'y avait vraiment pas de suivi avec l'entreprise, avec les travaux qu'on réalisait. Par contre, il y a... c'est au niveau du CQPN, donc, c'est au niveau du certificat de qualification là, que j'ai passé, où là c'était très important, parce qu'en fait, on a un projet à présenter, comme... Étant donné que c'est un organisme spécialisé, on a un projet à présenter et on a un dossier en début d'année à rendre..., enfin en milieu d'année plutôt, à rendre avec le projet qu'on va réaliser, les résultats quantifiables et non quantifiables qu'on attend, les travaux, un calendrier déjà à placer. Et cet organisme va valider en fonction justement des compétences, qui sont attendues au niveau du certificat de qualification, ils vont valider si oui ou non, le projet se rattache à la formation, mais c'est vraiment le seul lien qu'il y a en fait.

Et c'est après coup finalement, c'est après que les choses sont faites ?

Voilà, parce qu'en fait ça arrive assez tard dans l'année et donc c'est vrai qu'après si on a eu de la chance en fait tout le monde a son dossier qui a quand même été validé, mais c'est vrai que si quelqu'un avait eu un projet complètement différent il restait pas longtemps au niveau de l'année.

Et qu'est-ce qui se passe dans ce cas-là alors ? Parce que votre sujet apparemment correspondait tout à fait ?

Ça a été, ouais !

On est dans le domaine de la logistique, on est dans le domaine de l'organisation...

De l'amélioration !

Et qu'est-ce qui aurait pu se passer si... ?

Ben c'est...

Ce serait quelque chose, qui... c'est pas une question qui a été posée à un moment donné ?

Si ! Ben, ça a été assez tendu pendant un moment, étant donné qu'entre les élèves et la formation parce que ça... L'organisation était un petit peu bizarre. Déjà, c'est demandé tard dans l'année, ensuite les dossiers nous reviennent en attente d'être validés... ben, parce que le calendrier, par exemple, ils attendaient un diagramme de Gantt, et il y a certaines personnes qui n'ont pas fait ça ! Ils ont donné juste des dates, alors ils ne valident pas, ils renvoient le dossier. Ils ont vraiment fait des... C'était pointilleux sur... ben, sur certains points justement et c'est vrai que ça a traîné, ça a traîné, et nous de notre côté on a du mettre la pression pour savoir rapidement, ben rapidement ça a été quand même à la moitié ou aux trois quarts de l'année, où on a su si oui c'était validé ou non quoi. Mais, c'est vrai que dans le cas où ça n'aurait pas été validé, je pense que ça aurait vraiment fait un... je veux pas dire une polémique, mais il y aurait eu des tensions beaucoup plus grandes.

Mais vous étiez au courant de cette organisation dès le début de l'année ou pas ?

En fait non, on a eu... C'est vraiment dans la deuxième partie de l'année, donc ça a commencé vers le mois de janvier, où on a eu le dossier à rendre et donc alors que ben tout le monde, étant donné que ça a commencé début octobre la formation, tout le monde avait déjà commencé ses projets, etc. et c'est à ce moment-là qu'on a su qu'il y avait un dossier à faire valider par un organisme extérieur, concernant le projet et avec toute la démarche justement qu'il fallait décrire. Ça, au début de l'année vraiment, on ne savait pas que ça pouvait être aussi sensible.

Et donc, c'était dans la même entreprise ? Mais le deuxième projet, si je comprends bien, on peut parler de deuxième projet ? Si je résume, pour bien comprendre, donc la première partie de l'année, il y a une formation dans un premier organisme... ?

Dans un IUT oui.

Et la deuxième partie c'était un centre de formation ?

Un centre de formation oui.

Et l'un et l'autre de ces organismes demandaient... ?

Non ! En fait, c'était un projet général, et en fait au niveau des deux établissements, il y a une petite relation au niveau des notes, où il y a certaines notes qu'on a passées dans le centre de formation, qui compte pour la licence, et la soutenance que j'ai passée, les résultats vont compter pour la licence. Le problème, c'est pour le CQPM !

Et donc effectivement il se peut très bien que... Enfin, il faut que le sujet corresponde aux attentes des deux formations en fait ?

Oui, voilà. C'est vrai que...

C'est un peu spécial ça !

Oui ! Ben, c'est le principal en fait, c'est pour le certificat de qualification, comme c'est un organisme extérieur qui valide, c'est un organisme... Il n'y a qu'un organisme en France, en fait dans l'Oise, et c'est eux qui valident et c'est vraiment là que c'est important en fait pour l'IUT. Et en fait, je sais pas, ils n'ont jamais trop demandé quel projet on faisait, enfin ça a été rapide, mais le projet qu'on fait, etc., c'est pas notre démarche... ça n'a pas été leur intérêt vraiment quoi. Ils sont pas... ça passe ou sinon... C'est un peu étrange quand même.

Et ce deuxième organisme vous donnait également de l'information ?

Oui. Il y a eu des... Ça a été pareil en fait, on a eu six semaines dans un IUT et six semaines en centre de formation.

Si on revient un peu sur ces trois ans, qu'est-ce qui pour vous a été... d'abord négatif, et puis ensuite qu'est-ce qui, pour vous, a été positif ?

Ben au niveau des points négatifs, ben, je dirais qu'il n'y a pas grand-chose. Parce que... ben, je me suis vraiment retrouvé dans une formation qui m'intéresse beaucoup. Ensuite pour le DUT, ça m'a vraiment beaucoup intéressé, ça a été vraiment assez vaste sur la gestion de production. Donc, ça a été vraiment intéressant. Et cette année, ça m'a vraiment intéressé aussi et j'ai eu de la chance, au départ, je ne savais pas qu'on passait une licence et un certificat de qualification. Et au niveau justement de la spécificité, c'est assez... ben, c'est plus précis dans tout ce qui est industrialisation et amélioration des processus. Donc, c'est... c'est plus spécialisé, et ça m'a vraiment intéressé aussi. Et, je ne m'attendais pas à ce que ça... ben, à être aussi content en fait. Au niveau des entreprises, ben là, c'est pareil en fait. J'ai pas vraiment de points négatifs, j'ai eu deux projets qui sont vraiment intéressants. Donc, j'ai travaillé sur des stocks cette année, réduction des stocks, et auparavant j'ai travaillé sur la mise en place d'une GPAO et d'un système ERP, et donc là, ça a été..., c'est pareil en fait, dans... Il y a beaucoup d'entreprises qui recherchent des personnes, soit qui ont mis en place ou qui seraient susceptibles de mettre en place. Donc, c'est vrai qu'au niveau..., je dirais qu'au niveau des points négatifs, j'ai pas grand-chose quoi ! C'est... ben, je ne saurais même pas vous en dire un, si peut-être la relation avec le maître d'apprentissage de la deuxième année. Mais, sinon, non ! Au niveau des points positifs ben, c'est vraiment les... découvrir les deux secteurs complètement différents, et je voulais passer par le secteur automobile, donc j'ai eu la chance cette année de le faire. Et c'est vraiment un secteur spécial, et toujours sous-pression, puis il faut toujours être... ben, au top. Et, c'est ça que, moi, ça m'intéresse vraiment, ça s'est..., j'ai pas été déçu, ça m'a vraiment... confirmé, en fait ce que je pensais de la gestion de production dans ce secteur et c'est spécial, mais c'est très intéressant quoi.

Quels sont les points clefs et les éléments indispensables pour qu'une formation en alternance se passe bien et soit positive pour l'apprenant, qu'est-ce qu'il faut réunir, avec votre expérience maintenant de trois ans et de deux formations ?

Ben déjà en fait, concernant cette année, je dirais que c'est d'essayer d'amener rapidement l'apprenant sur un sujet qui correspond parfaitement à la formation, qu'on puisse lui dire rapidement oui ça colle ou non ça ne colle pas en fait. Ne pas prendre un apprenti en gestion de production et qui va travailler sur un secteur qui n'ait pas forcément un rapport quoi ; travailler peut-être plus aux achats ou quelque chose comme ça. C'est... bien que ça a un rapport, mais... vraiment quelque chose qui le concerne vraiment spécifiquement.

Donc, la notion de projet ?

Ouais, la notion de projet, ouais ! Je dirais que, de vraiment pouvoir voir, concrètement dans l'entreprise, ce que

L'on voit en cours. Et après, ben, il y a un autre sujet, mais c'est... ça, c'est assez difficile, et je pense que, au niveau du DUT, on ne l'a peut-être pas forcément ressenti. Mais au niveau de cette année on l'a beaucoup ressenti, c'est l'organisation des modules de travail à l'école, c'est vrai que... ben, on demande que tout le monde essaye d'avoir les informations qui l'intéressent le plus rapidement possible, pour pouvoir aller après s'en servir en entreprise, et c'est vrai que d'essayer de placer... Enfin, quels cours placer en premier dans l'année, etc., c'est... Et en fait, je ne sais pas si vraiment il y a une solution, parce que ben, il y a tous les cours à faire et tout le monde à voir avec... ben, chacun un projet différent. Donc..., il y en a un qui va être intéressé, parce qu'on va attaquer rapidement la gestion des stocks par exemple, et un autre qui va être un petit peu déçu parce qu'on va travailler plus tard sur la TGAO par exemple. Donc, ça, ça dépend du projet de chacun. Donc comme c'est assez diversifié ce n'est pas forcément facile. Mais, ben cette année on l'a beaucoup plus ressenti parce qu'à l'IUT ça a été... les six premiers mois, ça a été vraiment tout ce qui est les cours, ben ça a été du droit, de l'économie, donc vraiment des choses qui nous en tant que technicien de l'industrialisation nous intéresse, mais pas forcément... Pour notre projet ça ne nous apporte pas grand-chose. Et, on a vu après, c'est dans les derniers mois de l'année on a commencé à voir ben justement la gestion des stocks, la planification, et on a vu les outils de... comment je vais dire, j'ai le mot qui me sort... enfin tous les... tout ce qui est beaucoup plus technique et qui nous sert beaucoup plus dans l'entreprise en fait.

Donc, ce lien et une chronologie, c'est quand même quelque chose à... ?

Ouais, c'est enfin au niveau du DUT, comme on a pas mal de modules, beaucoup de choses différentes à voir, c'est vrai que c'est peut-être pas forcément évident, enfin dans la formation que j'ai vue moi, mais c'est vrai que... Essayer d'attaquer en premier les sujets qui peuvent vraiment aider les apprenants quoi. Et puis après comme moi dans mon cas d'industrialisation, l'économie, bon ben, c'est intéressant, mais ça ne nous touche pas directement, le droit c'est vrai que ça nous intéresse aussi puisqu'on a un contrat de travail, mais ça ne va pas nous aider dans notre projet.

C'est pas nécessaire au démarrage du projet industriel !

Voilà. Donc, il y a peut-être, ouais justement, dans la chronologie des cours qui sont dispensés, ou... c'est... faut pas les mettre n'importe comment on va dire.

Et le centre de formation qui vous a conduit à obtenir cette qualification, là il y avait une réflexion qui avait été faite dans la chronologie aussi ?

Ben en fait, on n'a pas eu énormément... on n'a eu que six semaines de cours, mais, et toute... C'était, un petit peu, comme le DUT en fait, tout était assez intéressant pour tout le monde, donc, il faut bien commencer par quelque chose en fait. On ne peut pas tout donner tout de suite.

Mais de toute façon, là, le projet était commencé depuis de nombreux mois ?

Oui, voilà. Donc..., mais, c'est vrai que... ben, je vois on a par exemple on a le cas d'un apprenant qui a fait une étude de temps sur une ligne d'assemblage, et les cours le... par contre, on a passé une qualification MTM, donc de mesure des temps et c'est arrivé la dernière semaine de cours. Donc, pour lui..., il a du faire beaucoup de recherches par lui même et il a peut-être pas forcément utilisé la bonne méthode, et dans la dernière semaine de cours on lui a appris comment il fallait faire à un mois de la fin de la licence.

C'était un peu tard !

Oui voilà. Et puis ben, il a peut-être perdu du temps justement à essayer de s'organiser, il a peut-être fait des choses inutiles. Et alors que là on lui apprend à une semaine de la fin comment ça se passe !

Est-ce que je peux vous demander une conclusion, je sais bien que ce n'est pas facile, mais on arrive à quarante minutes d'enregistrement. Est-ce que je peux vous demander une conclusion générale sur tout ce que vous avez vécu, sur l'alternance, je dirais sur les formations en alternance ?

Ben moi, la formation en alternance, c'est vraiment quelque chose qui m'a beaucoup intéressé, ben justement parce que j'aime bien le monde du travail en fait, j'ai... passer une année complète en cours, ça serait peut-être un petit peu difficile, et moi j'ai besoin justement d'avoir ce rapport avec l'entreprise, de travailler, et de couper peut-être un petit peu avec les formations. Donc ça c'est très intéressant, puis ben, il y a vraiment une grosse expérience qu'on... en fonction, après c'est vrai, que c'est en fonction de l'entreprise où on est, en fonction des projets, des responsabilités, etc. Mais c'est vrai que moi, j'ai tiré une grosse expérience de tout ça. C'est vrai qu'aujourd'hui je ne vais pas me présenter à un entretien comme quelqu'un qui a fait un DUT et une licence en formation classique. J'ai quand même derrière moi, j'ai quand même de l'expérience enfin trois ans d'expérience où j'ai quand même rencontré plusieurs cas de figure, qui sont intéressants. Et après, au niveau de l'intégration en entreprise, ça va sûrement se passer beaucoup plus simplement en fait, je vais... ben, je sais plus ben... essayer de voir rapidement toutes les personnes, ce qui les concerne, et pas essayer de me rattacher à une seule personne, qui va pouvoir m'aider quoi. Aller voir un petit peu toutes les personnes de l'entreprise, tous les secteurs, tous les acteurs. C'est ça, ça aura été très intéressant au niveau des trois ans, c'est vraiment l'expérience

en entreprise qui m'a vraiment apporté. Et en fait, la formation en alternance, c'est vraiment quelque chose, aujourd'hui, que je recommanderais, plus qu'une formation classique. Alors que je ne peux pas forcément faire le parallèle, étant donné que j'ai fait le DUT et la licence tous les deux en alternance. Mais moi, j'ai vraiment été satisfait de ce rapport entre les cours et après là... où on le voit concrètement dans l'entreprise en fait. On peut le voir appliqué, on peut voir plusieurs outils, et c'est vrai que c'est différent du simplement théorique des formations classiques quoi.

Donc moi, c'est quelque chose que personnellement je recommanderais, si on me demandait entre une formation classique et une formation en alternance.

Quand vous dites formation classique, c'est une formation à l'école avec éventuellement un stage ?

Avec un stage ! Mais c'est vrai que... Ouais, passer trois mois de stage sur deux ans de formation c'est un peu léger en fait c'est... Et suivant les entreprises des fois, trois mois dans une entreprise c'est le temps qu'il faut pour s'habituer au produit pour s'habituer à l'organisation. Donc, on n'a pas vraiment eu le temps de rentrer dans les détails quoi, c'est plus de la découverte qu'autre chose.

Là, c'est quelque chose que maintenant vous savez ?

Oui.

... comment on entre dans une entreprise !

Oui, ben justement, c'est ma première expérience ! Ben, je vois déjà la différence entre ma première expérience, entre l'intégration que j'ai eue et la deuxième expérience là, cette année, où l'intégration, j'ai beaucoup plus été de moi-même, voir du monde un petit peu, leur poser des questions et j'ai eu un retour très positif, justement des collègues de travail, d'avoir pris le temps justement d'aller les voir, de savoir justement ce qu'ils faisaient, etc. et j'ai eu un retour positif de...

Vous étiez acteur de votre intégration !

Voilà. Je... Ouais voilà, c'est ça en fait, j'ai pas attendu que quelqu'un me présente ou quoi que ce soit. J'ai été plus de moi-même me présenter, j'ai expliqué ce que je faisais et après, j'ai essayé de savoir justement en quoi ces personnes pouvaient m'intéresser sur le plan professionnel quoi.

Et ça, vous pensez que c'est avec le temps et ces deux expériences, que ça s'acquière ?

Ouais, je pense en fait, qu'avec les... Ben étant donné que je vois vraiment une différence entre la première et la deuxième entreprise, après c'est vrai qu'il y a la personnalité de la personne qui est embauchée aussi quoi. Il y a des personnes qui vont être plus timides, qui vont plus attendre un petit peu, que c'est les gens qui viennent à eux. Et ben, il y a d'autres personnes qui sont plus qui... qui sont plus à l'aise et qui vont aller plus facilement quoi, mais c'est... Mais c'est vrai que c'est une vraie expérience et que c'est quelque chose qui est important à l'intégration dans une entreprise, pour... ben je dirais qu'il y a une bonne intégration, ben après ça favorise le travail avec tout le monde. Donc, c'est vrai que c'est assez important et que c'est intéressant de pouvoir le faire pendant l'apprentissage quoi.

Donc dans l'intégration, si je vous comprends, il faut qu'il y ait des... bien sûr deux parties et il faut que les deux parties soient acteurs, et après ça dépend des personnes.

Après ouais, ça dépend des personnes, du contact qu'on peut avoir. C'est vrai que tout le monde ne peut pas s'entendre avec tout le monde, toujours. Mais, c'est vrai que le début, aller vers les gens se faire connaître c'est très important, et essayer de mettre justement une bonne relation et après pour l'organisation du travail, c'est plus simple si, ben justement, si on a ce premier rapport. C'est très important, on le dit toujours, mais c'est vrai que s'il y a une bonne intégration, les gens auront peut-être plus... seront peut-être plus sympathiques avec vous quoi. Ils auront moins d'à priori, ils regarderont moins bizarre et seront peut-être plus conduits à vous donner des informations et le dialogue sera plus facile en fait.

Un problème de méfiance, d'observation ?

Ben, peut-être aussi ouais ! C'est... ouais. Et justement dans le regard des gens, ben ça casse justement le regard, qu'au départ on peut avoir peut-être sur une personne, qui vient d'arriver en se demandant : « *Ben qu'est-ce qu'il fait ? Qu'est-ce qu'il va faire ? Est-ce qu'il est compétent ? Est-ce qu'il n'est pas trop compétent ?* » C'est... ben, c'est vrai qu'avec moi, au moins, il n'y a plus de questions, c'est... tout le monde est au clair sur ben, qui est cette personne, qu'est-ce qu'elle vient faire ici ?

Je ne sais pas si vous avez d'autres choses à rajouter. On arrive aux quarante-cinq minutes d'entretien. En tout cas, des choses très intéressantes ont été dites.

Non, mais je ne sais pas quoi forcément apporter de plus. À part que ben moi c'est... j'étais très satisfait de cette formation en alternance quoi ! C'est vraiment intéressant de pouvoir s'intégrer dans une entreprise et de pouvoir connaître tout ça avant... ben avant la première embauche, avant le premier emploi quoi c'est... Je dirais que ça

réduit peut-être les... la malchance, je dirais, de tomber sur une mauvaise expérience.

Oui parce qu'on sait que ça peut...

Oui voilà ! Ça peut arriver. Ça peut bien se passer, mais ça se peut justement que... ben que la position qu'on prenne, elle ne soit pas idéale et puis...

Par contre bon, on sait qu'on l'a déjà fait, on a déjà réussi donc ça doit donner quand même confiance ?

Ça donne confiance aussi, et ben justement, quand on voit comment ça s'est passé, ben moi je vois personnellement la démarche que j'ai faite en début d'année, d'aller voir les gens, ça a été très apprécié, et donc, je sais que c'est quelque chose de... voilà c'est une expérience que j'ai en plus et qui, dans ma prochaine fonction, ça me servira sûrement quoi.

Ok. Merci bien Thomas pour ces entretiens qui vont m'aider dans ces travaux.

J'espère que ça vous aidera.

Merci beaucoup et puis bon courage pour la suite.

Merci.

Nicolas

FIN

du troisième entretien [sommaire](#)

I - DUT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie

Organisation et Gestion de la Production

En formation initiale et en alternance, sous contrat d'apprentissage.

4 - Solène D.

4.1 - Solène D. - Premier entretien - Le 15 décembre 2004.

Bonsoir Solène, nous sommes le quinze décembre 2004, est-ce que vous pourriez dire quelques mots pour que je vérifie le niveau sonore ?

Quelques mots...

Merci. On peut y aller, c'est bon.

Bonsoir, et merci de participer à cet entretien, est-ce que vous pourriez vous présenter et puis rappeler votre cursus, ce qui fait que vous êtes dans cette formation du DUT OGP par apprentissage ?

Ouais, donc bonsoir, donc... Solène D., j'ai commencé la formation du DUT OGP par alternance l'année dernière. En fait, j'avais arrêté mes études en première année de DEUG économie et gestion. J'ai travaillé pendant cinq ans et je n'étais pas satisfaite des emplois auxquels je pouvais prétendre. Donc, j'ai décidé de reprendre mes études et puis, comme j'avais travaillé dans une entreprise qui m'avait... enfin, dans laquelle j'ai découvert... différents métiers qui m'intéressaient, donc j'ai décidé de le faire par alternance.

C'était quel type d'entreprise ?

Donc, c'est une entreprise de production de moteurs et pièces de fonderie en grande série.

Et vous aviez quel type de poste dans cette entreprise, qu'est-ce que vous y faisiez ?

J'étais conductrice de ligne. Donc en fait, je faisais de la petite maintenance préventive et corrective sur les différentes machines.

Ça n'avait pas beaucoup de liens avec votre cursus antérieur.

Ah ! Non pas du tout.

Et qu'est-ce qui vous avait attiré dans cette entreprise ?

Ben, en fait..., mon mari y travaillait, et comme j'avais décidé de reprendre mes études, il fallait que pendant un certain temps, je travaille et je gagne un beau salaire. Et puis, ben... j'ai eu la possibilité de rentrer là-bas. Je ne savais pas du tout à quoi m'attendre. Ça m'impressionnait un petit peu, au départ, parce que la mécanique, c'était pas trop mon secteur, et puis en fait, au fil du temps, ben, ça m'intéressait de plus en plus, quoi... Donc...

Et donc comment vous avez rencontré cette formation OGP, comment cela s'est passé ?

Ben, en fait, en étant dans cette entreprise, donc, comme j'étais conductrice de ligne, je m'intéressais à la maintenance, et en discutant avec le responsable maintenance, j'essayais de savoir si je pourrais m'orienter vers une formation du style BTS maintenance, BTS MAI, ou quelque chose dans ce genre, et j'étais partie pour rentrer dans cette filière-là. ... Mais j'étais pas très sûre de moi en fait, j'avais peur d'avoir beaucoup de lacunes, puisque je venais d'un bac littéraire. Et en parlant « bêtement » avec... avec une jeune fille, qui faisait un DUT dans cette entreprise, par alternance, ben... j'ai découvert la formation OGP que je ne connaissais pas du tout en fait.

(Je fais un aparté, n'ayez pas peur de citer des noms ou autre, moi je les enlèverai après).

Mais je sais plus son nom. C'était... Je cherche, mais je ne trouve plus. Une petite... petite femme... comment elle s'appelait. Une blonde..., je ne sais plus son nom. Elle était sur les lignes de culasse..., avec heu..., ah la mémoire ! ... Ben, en fait cette fille dont moi je parle, elle travaillait avec..., avec Guillaume, mon mari, en fonderie.

En fonderie ?

Oui... Lui était agent de maîtrise, et puis, elle faisait des documents pour lui et puis donc en fait c'est lui, plus, qui a découvert la formation OGP, qui est rentré un soir en me disant ça à l'air d'être intéressant, c'est plus dans tes cordes et puis, je pense que tu devrais en discuter avec elle. Puis je suis allée la voir, je lui ai demandé ce que c'était exactement que l'OGP, et qu'est-ce qu'elle avait comme compétences et qu'est-ce qui faisait qu'elle s'était dirigée vers ça, puis elle a réussi à me motiver. De là ben, j'ai contacté Madame Martine D., je lui ai expliqué que je travaillais à la F-Industrie, que j'aurais voulu reprendre mes études dans ce domaine-là, puis, je voulais savoir ce qu'elle en pensait, savoir si... enfin comme c'était important pour moi la reprise d'études et

que je ne pouvais pas m'engager dans quelque chose qui aurait débouché sur, sur rien ben... et puis ben, Madame Dutailly a été très convaincante. Et voilà quoi.

Alors donc vous êtes passé d'études littéraires à des études en organisation industrielle, comment vous expliquez ce cheminement ?

Ben, en fait..., j'ai souvent changé de filière, on va dire, parce que j'étais en première S et puis j'avais des lacunes en math, je rentre dans le détail, vous couperez c'est pas grave. À vrai dire en seconde..., en seconde, j'ai perdu le niveau en math, enfin jusqu'à la seconde j'adorais les maths, ça se passait fort bien, et en seconde la prof qu'on devait avoir, elle a été absente toute l'année. On a eu un remplaçant qui parlait presque pas français. Et donc ben, j'ai perdu le niveau quoi. Quand je suis arrivée en première S, je m'en sortais pas et comme j'étais bonne en langues et bonne en histoire-géo, etc. on m'a orienté vers un bac littéraire. Jusque-là, ça me posait pas de problème, puisque de toute manière, je ne savais pas ce que je voulais faire plus tard, j'en avais franchement aucune idée. J'ai pas trouvé qu'on était vraiment bien orienté quoi, et puis Ben, par contre le fait d'avoir un bac littéraire, quand on n'a pas envie de faire des études longues c'est pas très malin parce que... ça ferme les portes à pas mal de choses. Enfin bref, donc... j'ai commencé un DEUG économie et gestion, et puis ben, ça n'a pas marché non plus. Donc, j'ai arrêté, j'ai travaillé, je suis arrivée finalement à la F-Industrie, et moi ben, je me suis dit « ça y est, c'est ce que je veux faire quoi, je veux travailler dans ce genre d'entreprise, etc., etc. ». Et puis Ben, donc, j'ai découvert ce que c'était que l'OGP puis ça m'a intéressée et puis voilà.

Est-ce que vous pourriez, même si vous connaissiez l'entreprise, avant de démarrer cette formation, est-ce que vous pourriez, quand même me raconter ce qui s'est passé durant cette première année de formation ? Comment avez-vous vécu cette première année... ?

La première année en organisation de gestion de production ?

Voilà, c'est ça. À partir du moment où vous étiez en OGP.

Ben, déjà, j'étais très satisfaite par le fait que..., que je m'en sorte entre guillemets, parce que comme j'avais arrêté mes études depuis un moment j'avais un peu d'appréhension. Finalement... ben, j'ai trouvé que les matières, elles étaient... Bon c'est des matières pour moi c'est des matières nouvelles donc ben, il suffisait de suivre et puis d'être intéressée et tout se passe bien quoi.

D'accord, ça, c'est plutôt du côté de l'école, mais c'est vrai que c'était important parce que c'était une reprise, et du côté de l'entreprise, vous étiez donc conductrice de ligne, qu'est-ce qui s'est passé pour vous quand vous êtes... donc en restant dans la même entreprise mais en devenant apprentie OGP ?

Ben, en fait j'ai changé de secteur, je travaille maintenant plus dans la logistique, mais... Enfin, je ne sais pas trop comment expliquer, mais... je pense que le fait d'aller en entreprise c'est important dans le sens où je me rends compte que... en tout cas dans cette entreprise-là, on a besoin de techniciens OGP. Et avec le recul, enfin en étant dans cette formation maintenant, je me rends compte de tout ce que j'aurais pu faire déjà à l'époque, toutes les démarches qu'on aurait pu mettre en place pour solutionner certains problèmes qu'on rencontrait en fabrication. Je vois concrètement sur quel poste la formation peut déboucher, que ce soit en logistique ou dans les autres services quoi.

Vous pourriez un peu approfondir ça, finalement vous avez déjà perçu ça, donc en fait ça a éclairé finalement tout ce que vous avez vécu au préalable en entreprise ?

Ben, en fait ouais, j'ai des exemples concrets quoi, il y avait des choses à l'époque quand j'étais conductrice de ligne, je me disais ça va pas, il faudrait faire quelque chose parce qu'on a tel ou tel problème, et puis bon à l'époque je savais pas trop comment m'y prendre et puis de toute manière c'était pas mon travail quoi. Avec ce que j'ai pu apprendre durant ma première année de formation, Ben, je sais maintenant que si je revenais en fabrication, je saurais comment faire pour solutionner ce problème.

Si vous deviez définir ce que c'est une formation en alternance, à quelqu'un qui ne connaîtrait pas par exemple, qu'est-ce que vous diriez ?

Ben, je pense que c'est ce que beaucoup disent. En fait pour moi l'alternance c'est d'un côté le fait de... comment je vais dire, de mettre enfin d'essayer de mettre en pratique la théorie qu'on nous apprend à l'IUT, et d'un autre côté, enfin ça c'est plus personnel, c'est en fait je pense que... ça fait du bien de retourner en entreprise au bout de quelques semaines à l'IUT, et ça fait du bien de revenir à l'IUT au bout de quelque semaine en entreprise quoi.

Quand vous dites que... bon il se trouve que je suis votre tuteur, donc je connais un peu votre situation et vos projets, quand vous dites mettre en pratique la théorie, c'est vrai, ou c'est... parce que vous voyez avec nous ici à l'IUT beaucoup d'outils, beaucoup de méthodes, est-ce que vous en utilisez beaucoup en entreprise ?

Ben, en fait pas forcément... ben, je sais pas trop comment expliquer, je vais un peu me contredire. Disons que là j'ai pas toujours l'occasion d'utiliser les outils qu'on me donne à l'IUT, par contre je me dis, il y aurait

possibilité de les utiliser et que ce serait parfois plus judicieux que les méthodes qui sont en place dans l'entreprise où je travaille quoi. Maintenant, je ne peux pas révolutionner leur système, et il y a des choses qu'on voit ici qui sont utiles, qui sont pas forcément utilisées en entreprise, mais qui devraient l'être.

Puisque vous ouvrez la voie, pourquoi c'est pas utilisé dans l'entreprise. C'est peut-être... Je joue en même temps les candides là, mais pourquoi à votre avis c'est pas utilisé en entreprise ?

Ben, parce qu'en fait il y a d'autres systèmes qui existent et puis qui fonctionnent malgré tout, donc...

Malgré tout ?

Ben, comment expliquer ça, ça fonctionne même si c'est pas... enfin...

Même si c'est pas parfait.

Ouais.

Vous pourriez me donner un exemple ?

Alors là, c'est une bonne question. Ben, j'en n'ai pas là comme ça qui me vienne... non franchement.

Quand vous avez dû choisir une formation, si vous aviez eu le choix entre une formation en alternance et une formation étudiant classique, à plein temps, qu'est-ce que vous auriez fait ?

Ben, j'ai eu le choix.

Vous avez eu le choix ?

Ouais, j'ai eu le choix. Mais non... enfin peut-être que c'est lié au fait que j'ai été en reprise d'études justement, mais je me voyais pas sur les bancs de l'école huit heures par jour, cinq jours sur sept, pendant deux ans. Et puis d'un autre côté, j'avais envie de garder un pied dans l'entreprise dans laquelle j'avais travaillé dans l'espoir d'une embauche quoi.

Ah ben, c'est la finalité aussi de l'alternance et du contrat d'apprentissage. Est-ce que vous pouvez, même si vous n'êtes pas sous le statut réellement d'apprentie, est-ce que vous pouvez me parler de vos projets de première année ?

Alors, il y en a eu plusieurs donc... il y a eu donc le projet numéro un : c'était la suppression du reconditionnement de la visserie, donc pour expliquer en gros en quoi ça consiste. Il s'agissait de... comment je vais dire ça, je l'ai dit en soutenance, mais je sais plus. De...

Il y avait un problème entre la manière dont le fournisseur livrait les produits, et vous, comment vous deviez les utiliser en bord de chaîne.

Ben, en fait... on ne pouvait pas... Enfin, les pièces de visserie étaient livrées en carton à la F-Industrie, et... mais ne pouvaient pas être livrées dans les ateliers dans ces conditionnements en carton, parce qu'on avait défini une politique zéro déchet, dans les ateliers, donc il fallait passer par une étape intermédiaire qui consistait à reconditionner les pièces des boîtes en carton dans des boîtes dans des conditionnements plus durables. Et donc en fait le sujet, c'était de solutionner ce problème enfin de trouver une solution qui permette de... de supprimer cette activité intermédiaire qui n'apportait pas de valeur ajoutée à ce produit.

Ça, c'était le premier projet, ça s'est soldé comment, cette histoire de reconditionnement ?

Ben, en fait, les pièces de visserie sont maintenant livrées à l'atelier dans leur emballage carton, puisque... Entre-temps, il y a eu un changement... de chef de projet, qui autorise maintenant la livraison des pièces en carton dans les ateliers.

Belle pirouette. Donc ça, c'était le premier projet. Ça vous a intéressé, avec le recul qu'est-ce que vous en pensez de ce projet, qu'est-ce que ça vous a apporté ?

Ben, il s'agissait, enfin... comme les décisions avaient déjà été prises avant qu'on me confie le projet, il s'agissait surtout pour moi de mettre en place des moyens de récupération des déchets dans les ateliers. Donc ouais, j'ai trouvé ça intéressant, mais... j'ai pensé qu'en fait, on avait mis beaucoup de temps à mettre ça en place par rapport au temps de réflexion que ça nécessitait quoi.

Ça, c'était le premier projet. Sur quoi travailliez-vous dernièrement ?

Sur les plans de circulation dans l'atelier d'usinage, donc en fait ça consiste à sécuriser le périmètre, parce qu'aujourd'hui il n'y a aucune signalisation au sol, aucune..., aucun moyen mis en place pour... pour mettre en sécurité les opérateurs, les visiteurs, les... les personnes des différents services en fait.

Vous pouvez me dire un mot sur les dangers, du moins les accidents que l'on veut absolument éviter ?

Ben, dans un premier temps, les accidents entre opérateurs et caristes, ou opérateurs... Enfin, je dis opérateurs, entre personnels et... ou visiteurs et caristes, ou entre personnes et véhicules, puisqu'il y a des véhicules qui

rentrent dans les ateliers. Il s'agissait aussi de... de diriger, ben, les personnes qui ne connaissent pas l'atelier, parce qu'en fait comme il n'y a pas de signalisation au sol, on ne sait pas trop par où... Enfin, comment s'orienter, surtout que l'atelier c'est un peu un labyrinthe quoi, étant donné l'implantation des machines.

Il y avait un vrai enjeu, fort là-dessus pour l'entreprise ?

Ben là, c'est un sujet qui, enfin un projet, qui m'a paru d'une plus grande ampleur quoi. Enfin plus important que le reconditionnement de la visserie même si c'était quelque chose qu'il fallait faire.

Est-ce que vous pourriez me raconter une journée type de votre vie en entreprise ? Comment ça se passe ?

Ben, tout dépend en fait du travail à faire pendant la journée. J'organise mes journées comme je veux. Donc... ben, là en ce moment par rapport au plan de signalisation, ben, le projet est quasiment terminé donc en fait... j'essaye de me rendre utile à autre chose. Mais enfin, je ne sais pas, je ne vois pas exactement...

En fait, c'est pour comprendre un peu...

Il n'y a pas de journée type dans le sens où il n'y a pas une journée qui est identique à... dans la semaine, quoi.

Mais par exemple, vous disiez, j'organise ma journée comme je veux. Ça veut dire quoi finalement ça ?

Ben, ça veut dire que... qu'on me laisse travailler sur les projets comme je l'entends, donc c'est moi qui vais voir mon responsable pour le tenir au courant de ce que j'ai fait dans la journée ou dans la semaine si j'estime que c'est pas utile d'aller le voir sur une journée. Et puis en fonction de ça, ben, j'essaye de... de savoir si j'avance comme il faut, et au rythme qu'il faut, sur les projets.

Avec qui travaillez-vous, quelles sont les personnes que vous rencontrez dans vos activités ?

Mon responsable donc qui est... responsable du progrès et des projets du département dans lequel je travaille, je travaille avec les agents de maîtrise du service logistique, avec les caristes, les opérateurs, les différents services parce qu'on a toujours besoin d'aller voir les personnes.

Le rôle du service dans lequel vous êtes, c'est la logistique, et plus particulièrement on vous confie des projets d'implantation ?

Oui, c'est ça.

Comment ça se passe avec les personnes avec qui vous travaillez, bon parmi les opérateurs, les caristes, les agents de maîtrise ou autres, comment ça se passe avec eux ?

Très bien, avec tous.

Pas de problème particulier ?

Aucun.

C'est grâce à votre sourire et votre bonne humeur ?

Ben, je ne sais pas...

Comment vous sentez-vous dans l'entreprise ?

Bien intégrée, donc bien, mais je regrette par moments de pas être assez occupée à mon goût. Donc là...

J'allais vous poser la question. Pas assez occupée ?

Ben, en fait, toutes les démarches sont très longues dans l'entreprise, donc on est souvent en stand-by. On attend souvent une prise de décision, déblocage de fonds... et en fait ben, comme moi je suis... Comme on me confie qu'un projet à la fois. Ben, quand je ne peux pas avancer sur un projet, je n'ai rien à faire quoi. Ça devrait changer puisque là... on va me mettre en formation à ma demande, à un poste d'approvisionneur ou de... ou en programmation, dans les périodes où justement je ne suis pas occupée et puis en sachant que je reste chargée du projet de plan de circulation qui va s'étaler au montage.

Je vous connais un petit peu Solène, mais ce que vous me dites là m'amène à vous poser d'autres questions, parce que vous avez un maître d'apprentissage, est-ce que là justement il joue pleinement son rôle, est-ce que... parce que bon, je vous connais, vous êtes quelqu'un qui est dynamique, qui est fonceur, mais vous pourriez très bien, aussi finalement, profiter de la situation entre guillemets, et passer votre temps à ne pas faire grand chose. Parce que là, vous me dites « j'ai demandé une formation », et comment ça se fait que ce n'est pas votre maître d'apprentissage... Il ne s'aperçoit pas de votre situation ?

Ben, je pense que... il remplit tout à fait son rôle de... de maître d'apprentissage dans le sens où il se montre très disponible. Quand j'ai besoin de renseignements, il m'oriente bien, il me donne son avis sur... quand je lui demande en fait. Maintenant à savoir pourquoi il ne me donne pas plus de travail. Ben, peut-être qu'il ne sait pas exactement à quel rythme j'avance, et puis... et puis ben, il a son travail aussi à lui quoi.

Il ne pourrait pas par exemple vous donner des projets à mener en parallèle ?

Ben, ce n'est pas lui qui décide forcément des projets qu'on me confie quoi. Et puis, bon je pense aussi qu'il attend de voir justement si je cherche à faire autre chose et à combler, enfin, occuper ma journée quoi. Et puis je reste disponible pour les personnes du service, puis de temps en temps, on me fait faire des choses... enfin de courtes durées, mais intéressantes quand même donc.

Toujours en relation avec...

La logistique.

Avec la logistique. Par exemple ?

Par exemple... un suivi... bon, il y a eu..., quand on a mis en place le nouveau système d'informations, donc on fait le système Kanban, mais qui fonctionne avec des étiquettes informatiques. On avait certains problèmes, des cartes qui étaient perdues, donc ça posait des problèmes d'approvisionnement. Et puis Ben, faire un suivi pour déterminer où étaient ces cartes et comment on les perdait, voilà quoi.

Si vous aviez à définir les différents rôles du maître d'apprentissage, qu'est-ce que vous diriez ?

Par rapport à ce qu'un étudiant en attend ?

Oui.

Je dirais ben... qu'il sache, enfin qu'il réponde aux questions que l'étudiant peut se poser.

Imaginez que demain vous soyez maître d'apprentissage, qu'est-ce que vous feriez ?

Bonne question. Ben, j'essayerais de trouver, d'abord de trouver un sujet qui soit en adéquation avec la formation suivie par l'étudiant. Et puis ben, j'essayerais de... d'orienter l'étudiant dans ses démarches, et puis, ben, répondre à ses questions quand il en aurait quoi.

Là, ça fait donc une année que vous êtes à peu près dans cette formation, qu'est-ce que vous apporte vraiment l'entreprise dans le cadre de la formation ?

Ce qui me semble le plus important, c'est, ben, justement de me rendre compte concrètement... enfin de savoir, je sais que la formation que je suis va déboucher sur un poste qui va me plaire. C'est ça le plus important en fait.

Quels sont les indices qui vous permettent de penser ça ?

Ben, parce qu'en fait... bon j'aime bien le secteur d'activités dans lequel je travaille, mais bon il se peut aussi que je ne travaille pas dans cette entreprise-là, ni même dans ce secteur d'activités là. Mais en ce qui concerne la logistique, enfin je trouve ça intéressant, puis il y a plusieurs postes que j'ai découverts pendant cette... enfin pendant cette alternance, et puis qui..., qui m'intéressent et pour lesquels ben... auxquels je me verrais bien quoi.

Imaginons que vous soyez une double personne, je dirais, d'un côté vous vous imaginez suivre la formation par la voie classique, et puis là vous la suivez par la voie de l'alternance. À votre avis, qu'est-ce que ça vous apporte en plus cette formation en alternance par rapport à la même formation en formation classique ?

Ce que ça m'apporte en plus... ben, justement de pouvoir évaluer en entreprise l'utilité de ce qu'on nous apprend à l'IUT quoi. Ben, il y a des choses qu'on nous apprend à l'IUT et dont..., dont je ne me servais pas forcément quoi, en tout cas auxquelles je ne penserais pas forcément si j'avais un problème à résoudre en entreprise. Puis, il y a d'autres choses, même si on ne s'en sert pas... Enfin, c'est moi qui ne vais pas être claire là... Je ne sais pas comment expliquer ça... Même si on ne s'en sert pas... en copier-coller en entreprise, disons que ça permet de comprendre pas mal de choses en entreprise.

Ça permet de comprendre ?

Voilà.

Après effectivement, comme vous disiez tout à l'heure, l'application n'est pas systématique, parce qu'il y a les habitudes de l'entreprise, mais... c'est votre sentiment, ça vous permet de comprendre ?

Ouais ça me permet de comprendre. Disons que par exemple, ben, ici on a appris... différentes manières d'approvisionner. Ben, ces méthodes-là ne sont pas utilisées dans l'entreprise dans laquelle je travaille, mais en tout cas ça m'a permis de comprendre comment on approvisionnait. Même si c'est pas un « copier-coller » des...

Qu'est-ce qui a été le plus difficile pour vous dans cette première année ?

Le plus difficile... Je n'ai pas réellement de choses qui m'ont posé problème à part la mécanique.

À part la mécanique enseignée ici à l'IUT ?

Ouais.

Et pour vous, qu'est-ce qui est difficile en entreprise ?

Ben, en fait moi, ce qui est le plus difficile pour moi c'est de savoir si en partant le soir, si j'ai fait correctement... enfin... ce que j'avais à faire quoi.

C'est-à-dire ?

Ben..., disons que quand j'étais conductrice de ligne, je partais... enfin, je quittais mon poste en disant : « j'ai fait tout ce qu'il fallait faire et comme il fallait le faire ». Alors que là, en fait, je ne sais pas si ce que j'ai fait, je l'ai fait correctement et je ne sais pas en tout cas si j'ai fait ce qu'il fallait faire. Enfin, je ne sais pas comment expliquer ça, quoi. Comme je n'ai pas... comme je n'ai pas une fonction...

En fin de journée, vous ne pouvez pas mettre un point. Ça se continue, c'est ça ?

Ouais.

Et cela crée un sentiment d'inquiétude ?

Ben, je n'aime pas trop ce côté-là, en fait. Moi j'aime bien savoir que j'ai fait les choses, qu'on attendait de moi, et que je les ai faites correctement, et en fait là... comme on ne me donne pas, on ne me fixe pas d'objectif à la journée, je ne sais pas justement si..., si j'ai rempli ces objectifs quoi.

Et pour autant par moments les choses aboutissent, ça abouti quand alors, quand est-ce que vous êtes satisfaite ?

Ben, quand le projet est conclu, et que tout... enfin et qu'en faisant un suivi on se rend compte que ça fonctionne et que ça fonctionne comme il faut et qu'on a réussi à solutionner le problème. Mais si j'avais un poste à convoiter, ça ne serait pas..., ça ne serait pas celui de Gérard (son Maître d'apprentissage) quoi. Je préférerais avoir un travail plus... enfin mieux défini, comme l'approvisionnement, ou comme la programmation, parce qu'en fait, en partant le soir, on sait qu'on a fait ce qu'il fallait faire quoi. Des projets... puis c'est trop long quoi. Je ne suis pas patiente.

Mais c'est peut-être le cadre de l'entreprise qui fait ça ?

Ben, je ne sais pas, en tout cas la lenteur de la démarche, enfin des démarches...

Ça vous embête.

Ça m'embête, ouais.

Là, vous allez entrer en deuxième année, est-ce que vous pouvez me dire ce qu'il va se passer, en termes de projets, en entreprise, comment vous voyez le déroulement ?

Ben, je vais poursuivre en fait le projet qu'on m'avait confié en fin de première année, donc il s'agit de, des plans de circulation dans le département dans lequel je travaille. Donc, on a quasiment terminé, enfin on a quasiment mis en place les plans de circulation à l'usinage, maintenant il faut prendre la même démarche au montage, faire un suivi de l'usinage pour savoir si... si tout va bien, et je suis contente en fait justement parce que dans les périodes creuses, enfin dans les moments où je ne pourrais pas avancer sur ce projet parce qu'il faut attendre le déblocage d'un budget, ou parce qu'il faut attendre une décision d'un responsable, et Ben, en fait, je serais en formation ou en doublure, soit en approvisionnement, soit en programmation.

Comment va se dérouler cette formation à laquelle vous êtes candidate ?

Ben, je pense comme quelqu'un qui devrait prendre le poste donc en fait... c'est une formation... comment je vais expliquer ça... ? Ça porte un nom, mais je ne le connais pas... On apprend sur le terrain, en étant en doublure avec la personne. Donc au début en tant qu'observateur, et puis un petit peu à la fois, on nous laisse prendre les choses en main.

Donc, ça va se passer à la F-Industrie. Ce ne sera pas dans le même service ?

Ben, c'est la logistique, mais j'étais plus jusqu'à maintenant dans la section flux physique, et ben là, c'est la section « flux informationnels ».

Et ça va durer combien de temps ?

Je ne sais pas du tout. Je ne sais pas, en fait je l'ai su à la dernière réunion de projet quoi, que... enfin, Gérard devait poser la question à Philippe B. et à Gérard D., donc, le responsable de la section flux informationnel, puis voilà.

Comment ça a été perçu par votre hiérarchie, le fait de vous porter candidate à cette formation ?

Ben, bien en fait. Au départ, j'avais un peu d'appréhension, parce que je ne voulais pas... pas lui laisser croire que je m'ennuyais parce qu'il ne me donnait pas assez de travail quoi. Mais ben, je... j'ai essayé de lui faire comprendre qu'en fait, j'avais conscience du fait que... qu'on ne pouvait pas... travailler sur un projet en

continu, qu'il y avait des moments creux, et puis Ben, que justement pendant ces moments creux, c'était l'occasion d'apprendre autre chose.

Donc pas de problème, ça va ?

Pas de problème.

Ça va bien se passer ?

Oui, je pense.

Et donc, ça va vous permettre d'être plus...

Plus occupée, et puis surtout de toute manière, je voulais découvrir ces postes-là, parce qu'en fait pour le peu que... parce que je le vois de loin on va dire, ça m'intéresse, et c'est vers ces postes-là, que... que je m'orienterais en fait. Donc, j'aimerais bien savoir si je ne me suis pas fait de fausses idées justement et puis ben, savoir concrètement en quoi ça consiste.

C'est une bonne idée. On arrive à presque quarante minutes d'entretien, on va peut-être s'arrêter là, pour aujourd'hui, Solène et puis, si vous êtes d'accord, on se reverra dans quelques mois, en juin ou juillet pour un deuxième entretien.

D'accord.

Merci beaucoup.

De rien.

Donc, on reprend parce que hors micro, il y a des choses intéressantes qui ont été dites.

Si je reformule la question... : Si vous aviez été embauchée, est-ce que vous auriez malgré tout repris vos études ?

Non, en fait, je serais restée au poste de conductrice de ligne, parce que ben, j'aimais vraiment ce que je faisais et j'avais vraiment l'impression de bien le faire et pour moi c'est important quoi, j'ai besoin de... j'ai besoin de savoir que c'est bien fait, et puis ça m'intéressait de toute manière quoi.

Et qu'est-ce qu'il faudrait pour que, dans votre situation actuelle, vous ayez le même ressenti ?

Ben, je pense que c'est pour ça que je disais que je ne voudrais pas occuper le poste de Gérard, c'est quelque chose qui n'est pas assez...

Structuré ?

Ouais, je pense. En fait, le gros avantage quand j'étais conductrice de ligne, c'était que je savais ce que je devais faire, quand je devais le faire, comment je devais le faire, et quand je l'avais fait, je savais que je l'avais bien fait quoi. Alors qu'en fait là... Ben, là, je ne sais pas, quand j'arrive le matin, ce que je vais avoir à faire dans la journée, ça va être en fonction des gens dont j'ai besoin, ça va être et puis... bon là, ça fait un peu... C'est du franc-parler quoi, mais moi je n'aime pas faire des ronds de jambe avec les gens quoi, et là c'est beaucoup ça quoi. Il faut...

Ouais..., carrément ?

Ouais, carrément.

Et dans votre situation de conducteur de ligne, qu'est-ce qu'on attendait de vous exactement, qu'est-ce qui était de votre responsabilité ?

Ben, en fait... le plus important c'est quand une machine tombe en panne et que ça ne nécessite pas de... de faire intervenir le service maintenance, il faut dépanner au plus vite la machine, pour la remettre en production, pour perdre... pour ne pas perdre en production, on va dire.

Ensuite... ben, à tout ça viennent se greffer les rapports qu'il faut faire, bon, en fait un suivi justement des pannes. Donc à la F-Industrie, ça se fait par le bâtonnage, donc on bâtonne les défauts qui reviennent régulièrement, et on fait un rapport des pannes plus... enfin comment je vais dire, plus... les pannes ponctuelles. Donc, ça ben, quand j'ai démarré, j'ai repris enfin, j'ai toujours essayé en fait d'améliorer les choses quoi. Le rapport n'était pas assez, enfin... il n'était pas fait de manière enfin il pouvait être amélioré pour être plus riche en informations pour le service maintenance, la section technique et le chef d'atelier, et Ben, il y avait quelques bricoles à faire pour que ce soit plus exploitable, voilà quoi. Mais il y avait toujours des choses intéressantes, il y avait les réunions bâtonnage justement, où il fallait faire remonter les différents problèmes, il y avait aussi le côté relationnel qui était important, puisqu'en fait... j'étais chargée de... comment je vais expliquer ça... de gérer les temps de pause des personnes qui travaillaient sur la ligne.

Vous étiez patron quoi ?

Ben, presque. Mais non, pas patron en fait..., mon patron..., j'avais beaucoup de liberté pour agir...

Merci beaucoup Solène.

FIN du premier entretien

I - DUT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie

Organisation et Gestion de la Production

En formation initiale et en alternance

4 - Solène D.

4.2 - Solène D. - Deuxième entretien - Le 14 octobre 2005.

Bonjour Solène, nous sommes donc le 14 octobre 2005, c'est notre deuxième entretien, le premier entretien avait eu lieu en fin de première année, aujourd'hui votre formation est terminée, vous avez eu votre diplôme. Qu'est-ce que vous pouvez nous en dire de ce diplôme ?

Ben, en fait, je suis très contente d'avoir choisi cette formation parce que je pense qu'une autre aurait été plus difficile, surtout... comment je vais dire ça ? ... Etant donné que je venais d'un bac littéraire ; les portes sont assez fermées, si ce n'est pour se diriger dans l'éducation quoi. Donc ben, je suis très contente parce que ben, j'ai obtenu le diplôme et c'était pas gagné d'avance donc voilà.

Vous, vous en êtes bien tirée, même malgré votre... grâce à votre formation littéraire finalement ?

Oui... ben, oui, parce qu'en fait je pense qu'on peut obtenir le DUT OGP en... en arrivant de filières différentes et... bon y compris la filière L quoi.

Vous pourriez rappeler brièvement votre parcours, parce que c'est un peu atypique

Complètement atypique...

Par rapport à vos collègues de DUT.

Alors donc, j'ai passé mon baccalauréat série « littéraire ». Ensuite j'ai suivi, enfin, j'ai passé un concours d'infirmière, j'étais sur liste d'attente. Donc en septembre je me suis retrouvée sans rien, entre guillemets. Donc, j'ai suivi une préparation aux concours paramédicaux, pendant un an, qui ne m'a pas satisfaite du tout, parce qu'il y avait très peu d'heures de cours, et pour le peu d'heures de cours, il y avait les profs qui n'étaient pas souvent présents. Donc, ça n'a pas débouché sur grand-chose. J'ai laissé tomber en fait, je pensais que de toute manière les concours c'était pas mon truc, dans le sens où, justement quand on n'est pas admis, il faut en catastrophe trouver autre chose. Donc après ça je suis entré en DEUG économie et gestion. Donc, j'ai fait une première année où j'avais pas mal de difficultés en fait parce que ben, justement cette filière-là, je pense que vraiment il faut avoir des bases en économie pour pouvoir s'en sortir. Donc, j'ai raté mon année de justesse. Enfin, j'ai pas fait grand-chose pour... pour l'obtenir parce que vu la difficulté en première année, je me suis dit que ce serait la catastrophe pour la deuxième année et les années suivantes. Donc, ben, j'ai tout arrêté, parce que je ne savais pas ce que j'allais faire. Je suis allée travailler, et en fait en travaillant en contrat d'intérim à la F-Industrie, j'ai trouvé que c'était un domaine très intéressant. Donc, j'ai cherché quelle formation je pouvais faire pour travailler dans ce domaine là en fait.

Et vous êtes restée combien de temps intérimaire ?

Treize mois en fait.

Et donc, après ça ?

Donc, en fait, mon mari, qui travaille à la F-Industrie aussi, avait une personne qui travaillait dans son secteur et qui était en fait en contrat alternance en DUT OGP. Donc, il lui a demandé en quoi ça consistait, quelle formation initiale il fallait avoir pour pouvoir commencer cette formation, quelles étaient les matières. Et en fait, c'est lui qui est venu me voir en me disant « ben, je pense que j'ai trouvé quelque chose qui pourrait te convenir, et qui t'intéressera ». Donc, je me suis rapproché de Madame Dutailly, qui m'a aidée en fait pour faire toutes les démarches pour démarrer la formation. Voilà.

Aujourd'hui vous êtes diplômée, vous avez eu, en même temps que le diplôme, un deuxième garçon...

Ouais...

Ça n'était pas prévu ?

Non plus...

Ça a compliqué les choses ?

Ça les a compliquées... Oui et non, en fait. Ben, je pense encore une fois... ben, je peux me tromper, je peux aller voir ailleurs, mais je pense que si j'avais intégré une autre formation, j'aurais peut-être dû laisser tomber en cours de temps, parce qu'ici on m'a donné les moyens d'aller jusqu'au bout et... Bon, ça ne se serait peut-être pas passé comme ça dans n'importe quel établissement. Donc, c'est pour ça aussi que je suis très contente

d'avoir choisi cette formation-là, bon surtout le fait d'être en alternance, ça m'a permis de la poursuivre malgré la grossesse parce qu'en fait je pouvais entre guillemets rattraper le retard pendant les périodes en entreprise, parce que le soir il y avait pas de travail à fournir pour le lendemain, donc c'est et la formation et la manière dont elle s'est déroulée qui m'ont plu.

Si maintenant, on revient un peu sur ces deux ans. Donc, c'est une formation en alternance, il y a d'un côté l'école, l'IUT et le département OGP, avec tous les modules de formation, de l'autre côté l'entreprise. Vous étiez dans un secteur qui s'occupait de logistique, de démarche d'amélioration, finalement si vous regardez sur ces deux années, qu'est-ce que vous avez vraiment appris, est-ce que vous pouvez me parler de...

Alors, au niveau de l'IUT, c'est un peu compliqué en fait, j'ai... J'y ai réfléchi là, maintenant en ayant un diplôme... ben, pour mes futures recherches d'emplois. Et je pense qu'on a appris beaucoup de choses, mais sur peu de temps en fait ; beaucoup de domaines sur deux ans. Donc, pour pouvoir les exploiter, je pense qu'il faut déjà que je fasse une sorte de petit récapitulatif justement, de tout ce qui a été vu, pour pouvoir venir piocher... ben, ce qui va m'être nécessaire selon les postes à pourvoir, pour pouvoir justement revoir ce qui s'est passé parce qu'en fait là, quand j'y pense concrètement, je n'ai pas l'impression d'avoir emmagasiné beaucoup de choses. Enfin, je ne l'ai pas fraîchement à l'esprit donc en fait, même pour entre guillemets pour me vendre, quand je... Enfin si j'ai des entretiens d'embauches, il va falloir que je renote noir sur blanc, que je fasse un récapitulatif de ce qui a été vu pendant les deux années en fait. Parce que là, je ne peux pas dire ben, voilà... Je ne peux pas faire une liste exhaustive de tout ce qui a été vu. Donc, je pense qu'il faut que je reprenne mes cours depuis la première année jusqu'à la fin... jusqu'à l'obtention du diplôme, et puis que je mette ça noir sur blanc pour savoir exactement tout ce qui a été vu. Et au moment venu, justement si... je vais dire n'importe quoi, si l'emploi touche plutôt les flux ou... à ce moment-là, me replonger dans les cours pour les avoir fraîchement en tête. Parce que je sais qu'on a appris beaucoup de choses, mais je ne les ai plus là en mémoire et pourtant c'est tout récent quoi.

Vous n'avez pas une image de tout le parcours que vous avez fait ?

Non j'arrive pas à me dire voilà, on a vu ça, ça, ça... Je ne sais pas le... Enfin, si je vais pouvoir ressortir certaines matières, mais pas...

Il y a des modules qui vous ont marquée plus que d'autres ?

Qui m'ont marquée ? Ben, tout ce qui concerne l'approvisionnement parce qu'en fait ça c'est assez clair, enfin plus clair, parce que c'est presque mathématique quoi, en fait. L'Anglais, parce qu'il a fallu que je reprenne les bases que j'avais peut-être oubliées depuis la fin de ma scolarité. La comptabilité... en fait les matières que j'ai le plus en mémoire, c'est les matières où il y avait simplement une méthode à appliquer ou des choses à emmagasiner ou... Mais, toutes les matières concernant la réflexion, là, c'est plus... plus difficile de les avoir clairement en tête. C'est pour ça qu'il faudrait que... ben, que je les relise tout simplement, que je fasse une liste de toutes ces choses-là. Parce qu'elles sont aussi importantes, mais elles sont moins... comment je vais dire ? ... Elles me viennent moins vite à l'esprit quoi.

Est-ce que c'est parce que justement, on ne vous a pas présenté une carte de ces contenus, de ces modules ou parce qu'on n'a pas assez insisté justement sur l'organisation de ces modules et de ces méthodes ?

Non je pense qu'en fait tout ce qui était matière assez... ben, ce qui était appréhendé de façon très scolaire, on les retient plus enfin... c'est moins intéressant sur le coup, mais on en garde un souvenir plus précis en fait.

Et du côté de l'entreprise, qu'est-ce que vous avez ? ...

Alors du côté de l'entreprise, bon, par rapport à l'endroit où je me trouvais dans l'entreprise, donc en fait, je travaillais avec un monsieur qui était chargé des projets du progrès au sein du département où on se trouvait. Ça touche un peu à tout, donc de la même manière là, ce que j'ai le plus gardé c'est le comportement qui faut avoir vis-à-vis des autres personnes. Enfin, j'ai surtout appris à travailler avec les autres, à faire comprendre mon point de vue, à tout type de public en fait. Parce qu'il ne fallait pas adopter le même comportement avec les opérateurs qu'avec les chefs de service, en fonction des contraintes qu'on allait leur imposer par rapport au projet abordé, essayer de trouver justement ce qui allait pouvoir les convaincre du fait que ça allait être une bonne chose pour eux aussi, même si au premier abord ça allait les ennuyer plus qu'autre chose. Donc, c'est surtout au niveau relationnel que j'ai appris en entreprise.

Et vous étiez formée à ça, vous étiez préparée ?

Non, en fait, ben, au départ, ça m'a un peu surprise et puis finalement j'ai trouvé que c'était bien ; il m'a fallu un petit peu de temps pour comprendre. J'avais vraiment l'impression... pas d'être livrée à moi-même parce que je pouvais aller voir mon maître d'apprentissage quand j'en ressentais le besoin, mais c'est vrai qu'il ne m'a pas dicté une conduite. Il ne m'a pas dit : « voilà, tu vas t'y prendre de telle et telle manière pour réaliser tel projet », en fait il me laissait... agir selon ma propre initiative et de temps en temps, il me faisait une petite réunion en fait où il me disait : « bon ben, attention là, tu fais fausse route » pour telle ou telle raison. Alors

parfois j'étais pas d'accord avec lui, parce que ben, forcément j'ai pas la même expérience que lui. Donc moi j'y allais un peu... peut-être tête baissée, et puis... Donc, c'est ça qui a été intéressant, c'est qu'il m'explique son point de vue en fonction de son expérience et que ben... en fin de compte, forcément on ne peut pas comprendre tout de suite les gens qui travaillent dans une entreprise depuis x années. Et puis au final, c'est intéressant d'essayer de penser... pas de penser comme eux, mais de comprendre leur point de vue quoi, on apprend beaucoup de choses quoi.

Vous pourriez citer un exemple, où justement vous n'étiez pas d'accord avec votre maître d'apprentissage ?

En fait la chose que j'avais le plus de mal, entre guillemets, à supporter, c'était le fait qu'il faille sans arrêt... pas faire des courbettes, mais... aller voir des supérieurs, puis bon en fait, on nous demande de faire quelque chose, on nous donne les moyens matériels pour y arriver, mais on se heurte sans arrêt à des murs au niveau des décisions. Il faut attendre et encore attendre et... Enfin moi, j'étais pas aussi patiente que lui, ça m'agaçait de me dire ben : « *on va faire ce projet en un an, alors que concrètement enfin... si on passe les problèmes relationnels, il aurait pu être fait en trois mois quoi* ». Donc, c'était l'attente au niveau des décisions, des paperasseries, c'était tout ça que j'avais du mal à...

donc, votre maître d'apprentissage vous aidait plus, non pas à résoudre des problèmes techniques, mais plus sur l'aspect relationnel ?

Oui, ben... En fait, peut-être que... enfin je sais pas, mais je pense qu'on avait la même façon de fonctionner pour la technique, mais au niveau relationnel il avait une expérience que moi j'avais pas forcément et qui faisait que lui était beaucoup plus patient, et que de toute manière, il savait très bien que ça servait à rien de... de vouloir faire plus vite, que c'était comme ça que ça fonctionnait comme ça. Et puis c'est clair que c'est pas moi qui pouvais changer les choses et puis ça m'a appris en fait à m'adapter au milieu quoi... on va dire. En plus quand j'avais travaillé dans cette entreprise en fabrication, c'était en fabrication donc c'était toujours plus vite pour faire toujours plus, et là en fait c'est complètement l'opposé, c'est... c'est qu'il faut prendre son mal en patience et attendre que ben, effectivement... le chef de département nous donne son accord, alors forcément comme il n'a pas qu'une chose à traiter on ne passe pas forcément en priorité, même si on nous fait penser au départ que c'est un projet qui doit être traité rapidement, enfin c'était ce paradoxe-là que j'avais un peu de mal à... à admettre quoi. Qu'on puisse nous dire c'est une priorité puis, que ben... on attend sans arrêt des réponses et voilà.

Alors, on apprend comment ? D'abord, il y a le conseil du maître d'apprentissage, au départ on se prend quelques claques, on s'aperçoit qu'on bouscule et puis...

Ben, oui et non. Ben, c'est surtout frustrant parce qu'en même temps... comment je vais dire... j'ai eu l'impression que le contact passait bien avec les personnes qui me demandaient d'attendre justement. Donc, c'est... c'était pas parce qu'on n'était pas d'accord avec ce qui allait être mis en place, c'est simplement parce que c'est administratif et que c'est comme ça, il faut prendre son mal en patience et... comment on apprend ça... c'est difficile à dire. Ben, à force de voir qu'il faut attendre, on s'y fait, puis on s'occupe à autre chose en attendant comme ça cela paraît... Bon le problème, c'est qu'en fait, comment je vais dire... Mon maître d'apprentissage n'avait pas qu'un projet en cours. Donc quand il fallait attendre, pour lui, c'était plus facile d'attendre une décision concernant un projet, parce qu'il pouvait se rabattre sur autre chose, moi j'avais l'impression que ben... en attendant si cette décision ne permettait pas d'avancer au niveau du projet, j'étais coincée. Je n'avais plus rien d'autre à faire et j'avais du mal à me dire : « *bon ben... je suis là, et en fait je ne sers à rien quoi, j'attends* ».

Alors, qu'est-ce qui s'est passé durant ces moments d'attentes ?

Ben, c'est... c'était facile pour moi de trouver quelque chose à faire, parce que j'étais en formation donc, ben, je prenais un logiciel, j'essayais de... bon, je n'avais pas beaucoup de bases en informatique donc... j'essayais d'apprendre des choses que je n'allais pas forcément voir à l'IUT ou que j'allais voir brièvement, ou alors je reprenais des cours sur lesquels je n'avais pas trop de facilité...

Et il n'y avait pas moyen de mener plusieurs...

Ça s'est fait à un moment, mais en fait les projets qu'on m'a donnés simultanément, c'était des projets assez courts. Donc ben, de la même manière, ça ne m'occupait pas pendant toute la période où j'étais en entreprise quoi. J'avais surtout du... enfin, j'avais du mal à rester sans rien faire. J'avais l'impression que les gens autour de moi s'en apercevaient et devaient se dire « *ben, qu'est-ce qu'elle fait, elle est là pour rien* », et puis bon de toute manière c'est pas intéressant d'être... Donc ouais, je m'occupais soit par rapport à ce qu'il y avait à faire, à l'IUT, soit pour apprendre d'autres choses que je n'avais pas...

Et ça doit être des moments un peu difficiles ?

Ouais, c'est ce que j'ai le moins apprécié dans la formation. C'étaient les moments où justement je n'avais pas grand-chose à faire en entreprise. Oh ! Puis dans un sens, ça me permettait de souffler un peu, parce que c'était

pas évident pour les périodes à l'IUT, surtout en première année, parce que j'ai trouvé qu'on avait une plus grosse charge de travail en première année qu'en deuxième année. Donc en fait, en première année, c'est vrai que les trois ou quatre premiers mois, ça a été difficile de gérer le tout, le travail à fournir pour l'IUT et puis, ben... les choses à faire pour... enfin dans la famille quoi. Donc ben, en quelque sorte ça me permettait quand même de souffler un peu et puis justement de prendre de l'avance pour la période suivante à l'IUT ou alors de rattraper du retard si j'avais dû passer plus vite sur certains cours, de les reprendre à ce moment-là pour essayer de les voir plus... mieux.

Est-ce que vous avez l'impression que, avec le recul maintenant, que les projets qu'on vous confiait étaient vraiment en relation avec le DUT OGP ?

Oui et non... oui dans le sens ou ben, en fait, il faut poser la situation initiale, comprendre le problème, le pourquoi du... Enfin, la raison qui fait que le projet a été mis en place, les personnes impliquées, donc... enfin tout... le diagnostic de ce qu'il y a à faire, et non dans le sens où je n'ai pas concrètement utilisé les outils qu'on a vus en OGP. Je n'ai pas eu à me servir des cours. Enfin, je n'ai pas eu l'impression. Peut-être inconsciemment ça m'a servi, mais, je n'ai pas appliqué une méthode vue, en entreprise. Heu une méthode vue à l'IUT en entreprise.

Parce que vous parliez quand même de diagnostic, ça veut dire poser le problème, récupérer des informations, ce sont des choses que vous faisiez ?

Ouais, mais c'est pas des choses justement qu'on a l'impression d'avoir vues en OGP, parce que c'est pas... comment je vais dire, c'est pas comme une méthode d'approvisionnement ou quand il y a une méthode à appliquer, etc. c'est pas des choses qu'on a l'impression d'avoir appris à l'IUT.

C'est pas quelque chose qui est procédurier...

Voilà c'est ça.

Par rapport aux problèmes que vous évoquiez, qu'est-ce que l'IUT aurait dû vous proposer comme type de formation ?

Alors, on a eu des cours, forcément, de communication, mais que j'ai été incapable de mettre en application en entreprise en fait, parce que, par moments, ben, je me suis dit : « c'est peut-être comme ça que je dois m'y prendre, et puis essayer de voir »... Par curiosité, je voulais voir si c'était applicable en entreprise, et ben, je pense qu'il y a trop peu d'heures en communication pour pouvoir utiliser ce qui a été appris concrètement en entreprise.

Par exemple ?

Par exemple... ben, les méthodes d'entretiens par exemple. Donc en fait quand il fallait que... quand il fallait faire comprendre aux gens quel était le projet, comment ça allait se passer etc. Je pense qu'il y a des choses vues en communication qui auraient pu être utilisées, mais étant donné qu'il y avait peu d'heures dans cette matière-là, ça me venait pas spontanément à l'esprit. Donc, c'est inexploitable en fait, ben, j'y pensais je me disais « tiens... » oh il y a des petites choses, des choses qui nous ont marqués, mais non, j'ai pas eu l'impression de pouvoir les mettre en application en entreprise. Puis en fait, ben, la communication c'est peut-être quelque chose d'un peu spécial dans le sens où on a quand même chacun sa façon de voir les choses, et de... ben, de s'exprimer, etc. Et puis c'est difficile, je pense de... d'en changer donc. Et au niveau relationnel, je ne vois pas quelle autre matière aurait pu...

Et si vous aviez eu l'occasion de travailler plus ces méthodes à l'IUT, est-ce que vous pensez que ça vous aurait aidé ?

Ben, non ; franchement non ; je pense pas. Enfin, c'est peut-être moi qui le ressens comme ça, mais moi j'ai pas eu l'impression d'avoir maîtrisé le peu qu'on a vu, et enfin je vois mal en quoi ça peut être utile. Je pense que ça l'est, mais ça..., pas pour moi.

Donc, je dirais d'une manière un peu générale sur les deux ans, finalement à vous écouter j'ai l'impression qu'il y a quand même une... il n'y a pas eu de cohésion entre ce qui était vu à l'IUT et ce que vous viviez en entreprise.

C'est difficile à expliquer, ben, je suis persuadée que... qu'enfin, par moments je me demandais justement si j'avais..., enfin si j'avais pas eu les cours fournis à l'IUT, si je me serais prise de la même manière pour traiter les sujets qu'on m'a confiés, parce que c'est vrai que j'ai pas utilisé d'outils spécifiques, etc. donc... non à première vue non ça n'a pas l'air d'être en corrélation enfin je pense que si dans la manière de..., enfin c'est toujours pareil dans la manière de raisonner, mais ça saute pas aux yeux en fait la relation entre ce qui a été vu à l'IUT et ce qui a été fait en entreprise, non ça saute pas aux yeux. Enfin, il y a des projets d'étudiants qui étaient dans ma session où les choses étaient plus..., plus adaptées peut-être aussi..., peut-être que ça dépend du sujet à traiter. Mais là, c'était surtout de la réflexion et puis il y a toujours cette histoire d'outils déjà en place en

entreprise et qui vont être favorisés par rapport à ceux... C'est pas qu'on nous laisse pas utiliser ceux qui sont vus à l'IUT, mais bah, si les étudiants ne les proposent pas spontanément, si on arrive pas à les vendre entre guillemets à montrer qu'ils sont efficaces, comme ils existent déjà dans des entreprises comme la F-Industrie, bon ben, on nous propose autre chose quoi. Enfin moi les sujets que j'ai eus à traiter, c'est même pas réellement senti parce qu'en fait je pense pas qu'il y avait des outils appropriés pour résoudre ces projets-là en fait. C'était beaucoup de réflexion. Je me dis qu'une personne d'une autre formation aurait pu les résoudre, elle aussi. Ou alors peut-être aussi..., enfin je sais pas..., peut-être que c'est dû au fait que j'y avais déjà travaillé avant et que je connaissais déjà le fonctionnement de l'entreprise, etc. voilà.

Alors, c'est presque décevant, bon moi je suis enseignant au département OGP, je suis aussi votre tuteur universitaire, à vous entendre, je peux effectivement me poser des questions.

Oui et non en fait, toujours par rapport au fait que je pense que c'est par rapport à ce qu'on m'a demandé de faire que j'ai pas pu exploiter ce que j'ai vu à l'IUT, mais je sais pas dans quel domaine je vais travailler plus tard et..., bon s'il s'agit de l'approvisionnement bon là c'est clair, ça va m'être utile, même si c'est pas forcément les choses vues à l'IUT qui vont être utilisées en entreprise, ça m'a quand même permis de comprendre comment ça fonctionnait. Si je travaille..., je vais essayer de chercher des choses..., bon si j'ai besoin de notions d'anglais encore une fois, j'y reviens parce que ça me paraît important, j'ai trouvé les cours d'anglais très intéressants dans le sens où ils sont vraiment orientés entreprise quoi, même si j'avais poursuivi mes études et si j'avais eu plus de notions d'anglais je pense pas qu'on serait... enfin qu'on serait mieux formé au ... par rapport à ce qui est nécessaire pour l'entreprise en anglais. Non c'est pas décevant, parce que je pense qu'encore une fois que c'est lorsque j'aurai une place et que je vais pouvoir me replonger dans les cours, qui vont vraiment être en relation, enfin si c'est possible en relation avec ce qui aura à faire quoi. Là tout de suite, non je ne vois pas en quoi les cours peuvent m'être utiles, mais je suis persuadée qu'ils le seront quand même. Et puis, je ne suis pas déçue dans le sens où..., donc j'ai ce diplôme, un bac plus deux, donc je vais pouvoir prétendre à des postes qui m'auraient pas été..., enfin que j'aurais pas pu avoir sans, et je pense que ça se passe comme ça dans n'importe quelle filière, après c'est à l'entreprise aussi de former les personnes qu'elle embauche, et de leur donner un complément par rapport à son fonctionnement propre quoi.

À vous écouter, j'ai un peu le sentiment qu'il y a des choses, que vous savez faire, mais que vous ne savez pas très bien définir, des choses que vous avez vécues en entreprise. J'aimerais bien que vous essayiez de m'en dire deux mots. Et d'un autre côté, j'ai l'impression que vous vous dites : « quand je serais dans une autre situation, il y a des outils que je pourrais utiliser » ?

Ouais, c'est ça. Heu... Je sais pas quoi..., je sais pas quoi vous dire d'autre.

C'est ce que vous ressentez ?

Ouais, c'est ça. Je pense qu'il y a beaucoup de choses qui ont été vues et qui vont être utilisées seulement si..., ben, si c'est nécessaire. Et ben, là c'était pas le cas en l'occurrence pendant mes périodes de stage, donc voilà et puis..., bon par contre il y a probablement beaucoup de choses que j'ai utilisées de l'IUT sans m'en rendre compte. Tout ce qui est du domaine... enfin du domaine de la réflexion, la façon d'appréhender un sujet, c'est pas une méthode... je sais pas comment l'expliquer, c'est pas petit un vous faites ça, petit deux vous faites ça donc on se rend pas forcément compte qu'on utilise quelque chose qu'on a vue à l'IUT.

Est-ce que vous pourriez revenir sur l'un des projets qui vous ont été confiés, et justement un projet sur lequel il y a peut-être eu des difficultés pour vous, des avancées, des reculs, et justement vous avez eu l'impression d'avoir perdu du temps, ou manqué d'efficacité, et puis après peut-être les choses se sont...

Ben, ça s'est produit concernant les deux projets principaux en fait que j'ai traités. Je vais parler du dernier parce que c'est celui que j'ai le plus fraîchement en tête et puis qui m'a intéressé le plus. Il s'agissait des plans de circulation de l'atelier usinage, donc en fait mettre en place les moyens nécessaires pour améliorer la sécurité des personnes qui se trouvent dans le bâtiment. Donc les problèmes rencontrés c'est toujours ces pertes de temps entre guillemets : le fait de devoir attendre qu'une décision soit prise.

Le problème était clair pour vous au départ ?

Oui, oui parce que ça sautait aux yeux, bon il y a plusieurs bâtiments dans cette entreprise, et ben, je pense que le DV², c'était le dernier à ne pas avoir de signalisation au sol par exemple, de règles de circulation, de..., et vraiment quand on se trouvait dans cet atelier ; c'est vrai qu'on ne se sentait pas en sécurité du tout. Donc, le gros avantage pour traiter ce sujet, c'est que tout le monde en avait conscience et que ben, les gens n'ont pas envie de se mettre en danger donc..., ben, tout le monde travaillait de bon cœur sur le sujet. Les problèmes rencontrés, ouais c'était surtout..., bon il y a eu un hic on va dire entre guillemets, bon on avait en fait... enfin

² Le DV est une zone de production dédiée à un produit particulier.

cherché à savoir s'il y avait des normes compliquées concernant ce projet, parce que ben, quand ça touche à la sécurité, en général il y a beaucoup de choses à appliquer, enfin beaucoup de normes à respecter. Donc, on nous a dit que non, qu'il n'y avait rien de spécifique et puis on a traité le sujet de la manière qui nous semblait le plus logique, puis au final, quand il s'agissait de mettre en pratique on nous a dit attention, vous n'avez pas respecté les normes, alors là ça m'a... choqué en fait, il y a pas d'autres mots. Je ne comprenais pas qu'on puisse nous dire qu'il n'y avait pas de normes exigées et puis que six mois plus tard il aurait presque fallu tout recommencer à la base, parce que ces normes n'avaient pas été appliquées. Donc, c'est des choses comme ça en fait qui me gênent le plus, bon je pense pas que ça arrive très souvent, peut-être qu'on n'a pas cherché suffisamment pour savoir si réellement il y avait des normes ou non.

Alors comment c'est déroulé ce projet, on vous parle du projet, bon c'est vrai que ça semble clair pour vous il faut mettre en place un...

Ben, en fait, ça m'a paru très simple au départ, dans le sens où je connaissais des bâtiments où ça avait été réalisé, donc j'avais déjà une idée de la manière dont il fallait s'y prendre. Ce qui m'a aidé en fait bizarrement, c'est que pendant les deux premières semaines où je me suis attaquée au projet, mon maître d'apprentissage était absent. Ce qui m'a permis en fait de chercher à comprendre seule... enfin, je voulais avoir ma propre idée sur le sujet, et puis faire un maximum de choses pendant ces quinze jours, justement pour pouvoir lui dire : « tu vois, là... » ; non, parce que j'avais vraiment, concernant le premier projet, j'avais l'impression ben, de pas pouvoir donner mon avis en fait. Et je me suis dit : « si je l'avais fait, est-ce que ça se serait passé autrement ? » Donc là, j'ai saisi l'occasion, il était absent, donc j'ai cherché à comprendre moi-même. Donc ben, comme il s'agit de sécurité, faire... me faire ma propre idée sur les risques existants, faire une étude des flux, parce que ben, il fallait forcément passer par là pour pouvoir mettre en place ce qui était nécessaire pour améliorer la sécurité, et puis je voulais absolument que ce soit fait avant qu'il revienne, et avoir une idée de la manière dont on allait pouvoir s'y prendre pour voir si ben... si ça collait entre guillemets avec ce que lui pensait faire. Et bon, bien tombé on était sur la même longueur d'onde en fait, donc j'étais contente quand même de voir que si j'avais eu à le traiter seule, j'aurais été capable de le faire en fait. Bon, puis pour ce projet-là c'est vrai que mon maître d'apprentissage m'a laissé beaucoup de... m'a laissé travailler selon ma propre initiative et vraiment... ben, c'est valorisant parce que quand on a l'impression de faire bêtement ce qu'on nous demande de faire, c'est pas intéressant quoi.

Donc voilà, bon tout ce que j'ai fait en première partie entre guillemets, c'était pas nécessaire pour lui, parce que ben, le fait justement qu'il ait plus d'expérience que moi fait qu'il avait plus ou moins ça en tête lui, moi non. Donc j'ai comblé mes lacunes entre guillemets pendant ces quinze jours pour pouvoir justement être à la hauteur quand on allait travailler ensemble. Parce que la chose qui me déplaît le plus, c'est de pas être capable quand on me demande quelque chose. Enfin, si j'avais pas eu ces informations que j'ai recueillies pendant ces quinze jours, j'aurais pas pu travailler activement au sein du groupe donc, enfin là c'était plus le cas. Donc, j'ai vraiment trouvé ça intéressant, enfin j'ai trouvé ça intéressant parce que le sujet déjà est important et parce qu'en fait, ça s'est passé exactement comme je comptais le faire. Voilà.

Et en vous écoutant, il y a une question qui m'est venue à l'esprit, donc il y avait ce monsieur qui était votre maître d'apprentissage, votre tuteur industriel, mais c'est bien finalement de temps en temps de pouvoir travailler seul ?

Ben, en fait, je pense que c'est ce qu'il a toujours voulu... Je pense qu'il a voulu dès le départ que ça se passe comme ça. Seulement la première année, enfin concernant le premier projet à traiter, je l'ai pas pris de la même manière, j'avais l'impression que le projet l'intéressait pas et puis qu'il se disait : « ben, elle va faire dans son coin ce qu'elle a à faire et puis... » tandis que donc... Enfin, j'avais perçu ça de manière plutôt négative. Tandis que concernant le deuxième projet, en fait, il n'a rien changé à son comportement, c'est simplement que je l'ai perçu d'une autre manière. Je me suis dit : « tiens, il me laisse faire. ». Heureusement, parce que ça aurait été ennuyeux au possible et j'ai pas eu cette impression, que j'ai eue concernant le premier projet, et qu'il me laissait faire parce que c'était quelque chose qui l'intéressait pas, j'ai... je l'ai pas ressenti de la même manière quoi, c'est différent. C'est bizarre...

Vous aviez l'impression au départ que finalement, il vous confiait des choses qui ne l'intéressaient pas trop ?

Ben, j'avais l'impression qu'en fait que... comment dire... concernant le premier projet lorsqu'il me laissait travailler seule, j'avais l'impression que c'était plus parce que pour lui c'était pas un sujet prioritaire et que ben, le moment venu de toute manière, il me dirait ben, oui on fait comme ça ou non on fait pas comme ça, mais au final ce que j'avais pu faire pendant ce temps-là aurait pas servi à grand-chose, tandis que concernant le plan de circulation il m'a laissé faire à ma mode entre guillemets, enfin c'est ce qui a orienté tout le projet, donc... là, j'ai eu l'impression pour que ce soit plus pour que je travaille seule et que j'apprenne justement... comment je vais dire... ben, que je résonne seule et que j'apprenne à me débrouiller en fait.

Et d'après vous, c'est deux personnes qui évoluent l'une par rapport à l'autre ou c'est vous plutôt qui avez évolué ?

Non, je pense en fait que je l'ai ressenti de cette manière-là concernant le premier projet, parce que, au final, enfin, chaque fois que j'ai pu demander de l'aide à mon maître d'apprentissage, j'avais l'impression qu'il répondait à côté de la plaque, parce qu'il avait son idée toute faite de ce qui devait être mis en place et de la manière dont on devait s'y prendre. Et donc, j'avais l'impression que ce que je faisais vraiment ne l'intéressait pas, dans le sens où de toute manière, il savait déjà comment ça allait se faire. Et donc, je me demandais pourquoi on m'avait demandé de travailler sur le projet puisque de toute manière il y avait déjà une idée très précise de ce qui allait être fait et de la manière dont ça allait se passer, et donc j'avais l'impression que ce que je faisais moi ça allait être inutile. Bon, j'ai surtout eu l'impression en fait que dans ce projet-là j'ai servi à faire passer la pilule auprès des opérateurs quoi. Parce que c'était moi qui étais sur le terrain, donc c'est moi qui prenais les réflexions entre guillemets, qui devais argumenter pour leur faire digérer tout ça, parce que ça allait quand même plus ou moins les embêter.

C'était quoi ce projet ?

Alors, c'était en fait ça concernait la suppression du reconditionnement de visserie. Donc, en fait mettre en place, enfin trouver un système pour ne plus avoir à reconditionner des pièces de visserie qui arrivaient en cartons, et qui fallait mettre en conditionnement durable avant de pouvoir les mettre en atelier, et bon la solution adoptée ça a été de mettre directement ces pièces dans l'atelier, en carton et de ce fait ben, le projet s'est quasiment résumé en la mise en place de poubelles pour évacuer les déchets. Donc, voilà, c'est peut-être aussi pour ça que j'avais peut-être pas conscience au départ qu'il s'agissait de quelque chose d'important et peut-être que j'étais déçue de ce qu'on m'avait donné à faire, dans le sens où j'avais l'impression d'avoir à placer des poubelles, au mieux quand même, au mieux dans l'atelier, mais, c'était pas très...

Par rapport à ce qu'on avait imaginé au départ, effectivement c'était...

Ben, en fait ce qui m'a surtout déçue, c'est qu'au départ on m'a donné le sujet à traiter, la suppression du reconditionnement de la visserie, et au final c'est pas ça que j'ai eu à traiter. Moi ce que j'ai eu à traiter c'était la mise en place la plus judicieuse possible dans l'atelier des différentes poubelles pour recueillir les déchets. Parce qu'en fait toute la réflexion concernant la façon dont il fallait s'y prendre pour supprimer... c'était déjà fait. Moi je suis arrivée au moment où il y avait plus qu'à mettre en place... enfin la décision était déjà prise, j'ai pas eu à réfléchir, à savoir ce qui aurait été le mieux pour... donc voilà, en fait j'ai fait que la fin, j'ai participé qu'à la fin du projet. Donc tout ce qui était recherche d'informations, trouver une solution ça s'était déjà fait, c'est ce qui est le plus...

Les choses étaient déjà entre guillemets...

Voilà, tout était... ouais, on savait comment on allait s'y prendre, et moi ce qui m'intéresse le plus dans un sujet, c'est justement la réflexion pour savoir comment il faut procéder en fait. Voilà.

Donc ça, c'est un peu frustrant ?

Oui. Ça m'agaçait.

Après, votre vision a complètement changé, et vers la fin des projets vous aviez de l'autonomie et...

Ben, ma vision elle a changé à partir du moment où on m'a donné un sujet à traiter, de a à z, et pas seulement la mise en place de ce qui avait été décidé. Moi ce que je voulais c'était de participer justement aux décisions. Et même si... je dis pas qu'il fallait prendre ce que je disais pour monnaie courante, mais même si on avait pas été d'accord avec moi, je voulais pouvoir donner mon avis et puis ben... qu'on me dise en quoi j'avais tort et en quoi j'avais raison, enfin participer au raisonnement. Voilà, pas seulement mettre en place ce qui avait été décidé, parce que je pense qu'on a pas besoin de moi pour faire ça quoi. On n'a pas forcément besoin de moi non plus pour réfléchir, mais bon, moi j'étais là pour ça donc.

Et qu'est-ce qui a, d'un point de vue professionnel... deux ans sont passés, vous avez vécu une expérience professionnelle, mais vous en aviez déjà une avant. Qu'est-ce qui a le plus changé chez vous du point de vue professionnel, à cause ou grâce à cette formation en alternance ?

Ben, je pense que j'ai plus conscience là, maintenant de la réalité de l'entreprise que je ne l'avais à l'époque, enfin j'avais seulement travaillé treize mois. Enfin maintenant je dis seulement treize mois, à l'époque je disais : « j'ai déjà travaillé treize mois ». Ça m'a permis surtout, bon ça n'a rien à voir avec la formation, mais ça m'a surtout permis de comprendre pourquoi à l'époque on m'avait pas embauché, alors qu'on me disait que j'étais un bon élément. J'avais eu beaucoup de mal à digérer ça, en fait...

Ça c'était au moment où vous étiez...

Intérimaire oui. Donc..., c'était le chef d'atelier qui était venu me voir en me disant « tu sais c'est vraiment dommage qu'on puisse pas faire ce qu'il faut pour que tu sois embauchée », et à l'époque je me disais : « ouais c'est ça cause toujours quoi, quand on veut on peut », et puis bon en fin de compte c'est vrai qu'on n'a pas tout... enfin quelque part je comprenais qu'on puisse pas embaucher comme ça à tour de bras, mais j'avais du

mal à supporter l'idée que certaines personnes qui travaillaient dans cette entreprise et qui avaient pas forcément conscience de la chance qu'ils avaient, puisqu'ils restaient là, pas très motivées, etc., et que des personnes motivées, qui avaient... enfin qui faisaient ce qu'il fallait pour être embauchées. Maintenant, j'ai quand même par rapport à tout ce qui a pu être vu à l'IUT, par rapport à ce que j'ai vécu en entreprise, j'ai quand même plus conscience de toutes les contraintes liées à l'entreprise, de tout ce qu'il faut faire pour... j'ai plus de... j'ai une idée un peu plus précise de ce qu'on appelle l'amélioration continue, parce qu'à l'époque c'était quelque chose que... tout ce qu'il fallait faire pour, ça m'était... je voyais ce qui... enfin, je saisisais que ce qui était concrètement visible quoi. Les choses qui étaient faites... je sais pas comment l'expliquer... des choses qui étaient faites justement... pas pour que l'entreprise perdure, mais qui pouvaient être perçues concrètement. Tandis que maintenant j'ai l'impression de comprendre plus de choses quoi.

Je vais retourner la cassette... D'accord, et d'un point de vue... vous avez encore un tout petit peu de temps ?

Oui, oui, oui...

Et d'un point de vue connaissances et expériences, qu'est-ce qui a changé chez vous, est-ce que c'est perceptible aujourd'hui ?

Difficilement en fait. C'est des questions, c'est une question que je me suis déjà posée, parce qu'en fait j'essaye d'anticiper ce qu'on pourrait me demander en entretien d'embauche, et au niveau de l'expérience, ben, beaucoup au niveau relationnel encore une fois, je, j'ai surtout une idée plus précise de ce que je veux faire et de ce que je ne veux pas faire en entreprise.

Qu'est-ce que vous voudriez faire ?

Ben, bizarrement j'aimerais avoir un poste qui soit assez routinier. Ouais, ça surprend parce qu'en général c'est ce que les gens ne veulent pas. Je sais que par rapport à mon caractère, je préfère savoir en arrivant au travail ce que j'ai à faire dans la journée, pour être... comment je vais dire ? Plus... pour savoir en partant que j'ai fait ce qu'il fallait, et que... que ce qu'on me demande ça a été réalisé dans la journée, tandis que des postes ben, justement... c'est contradictoire en fait, le fait de travailler sur des projets qui vont permettre de faire progresser l'entreprise c'est difficile, enfin pour moi c'est difficile dans le sens où sans arrêt je me demandais si ben, j'avais fait ce qui était nécessaire, si ce que je faisais ça servait à quelque chose, c'est pas... et comme j'aime pas me torturer l'esprit comme ça, je pense que je préférerais un poste d'approvisionnement, ou un poste de... de... enfin peut-être pas méthodes dans le sens où j'ai pas de connaissances en mécanique, ben, si ça peut être méthodes, mais enfin je sais pas. Il y a des postes... des postes aux méthodes... enfin, je sais pas comment l'expliquer en fait... en fait il y... voilà il faut mettre en place des gammes ou... et puis en partant le soir on sait qu'on a fait ce qu'il fallait dans la journée. J'aime pas me poser la question sans arrêt, à savoir si je conviens au poste ou non, et ben, me connaissant, si j'avais un poste comme maître d'apprentissage, sans arrêt je me poserais la question quoi. Et puis je pense que j'aurais ... j'ai un peu trop de mal quand même à me faire à cette lenteur des décisions, ça m'agace.

Où alors, il faut que vous soyez le chef...

Non ça m'agace, j'ai du mal à supporter ça. En fait, enfin c'est une perte de temps, c'est une perte d'argent, parce que c'est pas toujours pour les bonnes raisons qu'on fait traîner les choses, et voilà quoi.

C'était peut-être dû à la taille de l'entreprise ?

Non enfin je peux pas dire non parce que justement maintenant je me dis que tout est possible quoi, mais non j'ai l'impression que... ben, ça fonctionne comme ça, sans avoir besoin d'aller plus vite et l'entreprise elle tourne, ben, pourquoi est-ce qu'on se casserait à faire plus vite, et ça fonctionne comme ça. Voilà, il n'y a pas de problèmes avec les clients. Ben, je pense que... on a atteint un niveau satisfaisant, mais qui pourrait être mieux, mais tant que ça marche comme ça, ça marche comme ça quoi. Tant qu'il n'y a pas de problèmes réels, tant qu'on a pas... eu de problèmes pour honorer les commandes, etc. ben, si ça fonctionne comme ça, c'est pas la peine de... mais peut-être que c'est comme ça que ça doit fonctionner, c'est pas mon tempérament en fait et ça m'agacerait, donc je pense que c'est pas des postes qui sont pour moi quoi.

Actuellement, je crois que vous êtes encore en congé...

Parental.

Vous espérez ou vous souhaiteriez reprendre le travail dans combien de temps ?

Ben, là, plus pour des raisons personnelles, d'ici six mois un an en fait, parce que j'ai du mal à me détacher de mon petit bout comme ça. Bah ! J'ai eu de la chance avec le premier, c'était maman qui s'en était occupée donc, mais là je pense que j'aurais plus de mal dans le sens où c'est plus possible vu la distance, et que de le confier à quelqu'un que je ne connais pas forcément, bon je le ferai avec confiance, mais pas... enfin, je ferai ce qu'il faut pour avoir confiance en cette personne, sinon je ne le ferai pas, mais pas tout de suite, pas si petit ouais. Donc six mois un an, ouais ! Ça me paraît bien. Je veux pas non plus laisser trop de temps dans le sens où ben, ça pourrait

jouer en ma défaveur quoi, et je peux expliquer pourquoi attendre six mois un an, j'aurais plus de mal à expliquer pourquoi deux ans ou trois ans donc en fait je me dis qu'en entretien d'embauche, si on me demande pourquoi justement j'attends six mois un an, les raisons je vais pouvoir les donner, tandis que si on me dit deux, trois ans.

Moi ce qui m'intéresserait c'est dans six mois un an, quand vous aurez trouvé quelque chose, un travail dans lequel vous vous sentez bien, qu'on puisse refaire un entretien parce que j'ai vraiment envie de voir comment tout ce que vous m'avez dit va prendre forme, ça m'intéresserait beaucoup.

Ok.

Ce serait possible ?

Ouais, avec plaisir.

Merci beaucoup.

Solène D.
FIN
Du deuxième entretien

I - DUT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie

Organisation et Gestion de la Production

En formation initiale et en alternance

4 - Solène D.

4.3 - Solène D. - Troisième entretien - Le 13 octobre 2006.

Donc, nous sommes aujourd'hui le treize octobre deux mille six, donc l'entretien avec Solène, votre formation s'est terminée maintenant depuis un an, est-ce que, en quelques mots, vous pouvez me dire ce que vous faites actuellement ?

Oui, ben en fait actuellement, je travaille chez un boucher-traiteur, sur Bailleul, j'ai cherché du travail, on va dire six mois, après avoir eu mon diplôme, parce que j'étais entre-temps en congé parental, et ben, je me heurte en fait dans ma recherche d'emploi à des contraintes personnelles, on va dire. En fait, le fait de trouver un emploi qui me permet de continuer au mieux ma vie professionnelle et ma vie de famille, tout en sachant que, ben, je suis un peu embêtée dans le sens où mon mari travaille d'équipe, et que j'ai trouvé pas mal d'offres d'emplois liées à l'OGP, qui exigeaient de travailler d'équipe également. Et donc, c'était pas forcément jouable, on va dire, par rapport aux enfants quoi.

Bien sûr. Vous avez deux enfants.

Oui.

Et depuis donc, vous avez, je crois... Vous avez eu plusieurs emplois depuis cette période, vous êtes même retournée à la F-Industrie, je crois ?

Oui, en fait ben, je voulais entre guillemets aller prendre la température là-bas, donc j'ai retravaillé à la F-Industrie, du huit mai dernier à fin juillet, comme intérimaire en fait. J'étais conductrice de modules dans un atelier d'usinage, et donc, pendant cette période, j'ai fait auprès de la F-Industrie une demande pour reprendre une formation en alternance dans le domaine des ressources humaines, et bon, apparemment il n'y avait pas de besoins qui étaient exprimés dans cette branche-là. Donc, ça n'a pas abouti.

Et le fait que vous ayez... Parce que, avant la formation vous étiez déjà salariée de l'entreprise, vous avez fait votre alternance dans la même entreprise pendant deux ans, vous avez acquis des connaissances et des compétences en OGP et ça n'a pas été un argument pour... je dirais, ils n'ont pas sauté, entre guillemets, sur l'occasion en se disant : « ben, voilà quelqu'un qui nous connaît, qui a une formation, qui... » C'est un argument qui n'a pas été pris en compte ?

Ben, pas du tout en fait. On m'a simplement expliqué ben, qu'il n'y avait pas de besoins qui avaient été exprimés au moment où j'ai fait ma demande dans ce domaine-là et que ben, de toute manière, que je sois, entre guillemets, novice dans le domaine ou pas ça ne changeait rien au fait qu'ils n'avaient besoin de personne.

C'est un peu curieux en fait.

Ben, oui, c'est-à-dire que je pense que ça ne va pas si bien qu'on peut le dire...

Oui j'ai eu... J'ai eu...

... Dans l'entreprise et que ce fait-là... Je pense qu'actuellement, ils embauchent vraiment que des personnes que... Ben, pour des besoins ciblés quoi, sinon c'est vrai qu'il n'y a pas d'embauches qui se font actuellement là-bas et que... qu'ils réduisent même les effectifs au niveau des intérimaires.

Et comment vous voyez votre avenir professionnel à court et moyen terme ?

Ben, en fait, dans un premier temps...

Sans vouloir être indiscret bien sûr.

Pas de soucis. Donc moi, dans un premier temps moi, il me fallait travailler de toute manière. Donc, j'ai pris un peu tout et n'importe quoi, on va dire. Et puis, ben, ça me permet d'avoir un emploi, le temps de trouver quelque chose qui correspond plus à mon profil. En sachant que ben, c'est pas forcément facile pour moi. Je pense que ce n'est pas lié au diplôme, que j'ai, c'est plutôt ben, au fait que je ne puisse pas prendre un emploi... Si ça ne correspond pas... Ben, il ne faudrait pas que je sois en contre équipe avec mon mari, ben, on vient d'acheter une maison sur Béthune, donc j'ai aussi la contrainte de n'être pas très mobile quoi, on va dire. Enfin, voilà quoi, c'est plus... Enfin, je continue à chercher. J'attends encore une réponse de la SNCF. Bon maintenant, c'est vrai que je suis moins active dans mes recherches d'emplois, parce que j'ai un emploi du temps un petit peu chargé, on va dire. Et puis effectivement, j'ai été déçue en fait de voir qu'il n'y avait pas tant de possibilités que ce que je pouvais croire, quand je recherchais un emploi à plein temps, on va dire. J'ai eu l'impression que peut-être

l'OGP c'était un peu trop vaste, qu'il fallait peut-être continuer un peu ses études après le DUT OGP pour se spécialiser dans une branche. Voilà c'est pour ça que je voulais reprendre en ressources humaines quoi.

Et donc ça, ça a été refusé par la F-Industrie ?

Ben, c'est-à-dire que je n'ai pas non plus... J'étais quasiment sûre que ça se ferait, et j'aurais pas dû... J'ai eu de bons échos au départ et ben, je n'ai pas vraiment cherché à pouvoir le faire dans une autre entreprise quoi. J'aurais peut-être probablement dû postuler dans une bonne dizaine d'entreprises, pas... C'est pas perdu, je peux toujours renouveler mes demandes et puis...

Oui, bien sûr. Si on revient sur votre formation, ces deux ans de formation au département OGP, en alternance à la F-Industrie, entreprise où vous aviez déjà travaillé plus d'un an c'est ça ?

Ouais c'est ça. Ouais il me semble.

Qu'est-ce que... Quelles réflexions vous vous faites maintenant, quant à cette formation ?

Bonne question ! Ben, je ne sais pas, je ne m'étais pas posé la question avant. J'ai un peu de mal quand même à voir de quelle manière on peut l'exploiter, j'ai l'impression qu'on a vu plein de choses, on a survolé, je dirais quelques domaines plus particulièrement, et qu'en fait ben, probablement... Parce que je n'ai pas encore exploité ça, probablement, qu'il est fort possible de s'en servir. Seulement, je pense qu'il faut malgré tout... être un peu... ben, être orienté une fois qu'on est dans l'entreprise... Ben, je ne sais pas quoi vous répondre, parce qu'en fait, tant qu'on n'est pas dans l'entreprise, et qu'on n'a pas réellement des connaissances de base sur l'entreprise... Et puis, tout dépend du poste pourvu quoi. À partir de ce moment-là, je pense qu'il faut quand même malgré tout, une formation quand même, pour appliquer au mieux ben, ce qui a été vu en OGP, avec le fonctionnement existant de l'entreprise quoi.

Donc, être dans une situation réelle, dans une entreprise et puis réappliquer et voir comment on peut réappliquer ce qu'on a vu en formation ?

Voilà c'est ça !

Et ça ben, malheureusement, vous n'avez pas eu l'occasion de le faire ?

Non. Ben, en même temps, je me rends bien compte que... Comment je vais dire... ? Que même quand j'étais intérimaire, donc quand je suis retourné à la F-Industrie comme conductrice de modules, je n'étais pas ignorante, on va dire. Quand j'entends parler de certaines choses, je ne débarque pas quoi, j'en ai déjà entendu parler. J'ai vu, on en a parlé à l'IUT et de ce fait là, ben, je me retrouve dans des conversations avec un vocabulaire que je connais ou... enfin, je sais de quoi on parle quoi. Maintenant non, je n'ai pas eu l'occasion d'exploiter ça moi-même quoi.

Si on revient sur le déroulement de la formation maintenant... Bon, des deux lieux, de l'entreprise et de l'école, le déroulement d'un côté dans l'entreprise avec les projets que vous aviez à réaliser, l'école de l'autre côté, avec les cours... Quelle réflexion vous vous faites maintenant ?

Ben, j'ai justement toujours eu plus ou moins ce problème-là, à savoir comment exploiter en entreprise ce qui était vu à l'IUT, en fin de compte ouais ça, c'est la grande question quoi, j'ai l'impression qu'on a plein d'outils puisqu'on parlait d'outils et qu'on a un peu de... en tout cas, c'était mon cas... Un peu de mal à savoir comment il faut s'en servir et dans quelle situation et... en sachant que l'entreprise elle-même a déjà des outils à sa portée et que ben, c'est pas toujours nécessaire aux personnes avec qui on travaille d'apporter des choses d'ailleurs quoi ?

J'ai relu ces derniers jours les entretiens qu'on avait réalisés ensemble, et c'était un peu déjà ce que vous disiez dans certains cas, en particulier par exemple à propos du premier projet, sur cette visserie qui était en carton et qu'il fallait reconditionner. Vous aviez essayé de mener une étude là-dessus, et puis finalement l'entreprise s'en était un peu sortie par une pirouette en disant finalement : « allez, on va les laisser en carton ».

Ouais c'est ça. En fin de compte, c'est peut-être pour ça que je n'ai jamais su réellement comment... ben, ce qui était vu à l'IUT, c'était tout simplement que la F-Industrie c'était une grande entreprise, qu'ils ont déjà énormément de choses dont ils se servent et que... ils n'ont pas forcément besoin, enfin je pense qu'il y a quelqu'un qui a un diplôme en OGP, enfin cette personne-là elle n'aura plus sa place dans une entreprise où il y a encore beaucoup de choses à faire, plus que dans une grande entreprise où, bon déjà, la F-Industrie c'est pas forcément... enfin, le personnel de la F-Industrie ne fait pas forcément ce qu'il veut dans le sens ou ben, c'est une filière PSA, et PSA impose aussi certaines... comment je vais dire...

Certaines visions ?

Voilà, on va dire qu'à ce moment-là, c'est peut-être pas l'entreprise idéale pour...

Finalement, à vous écouter et en vous ayant relu ce que vous disiez, j'ai l'impression que vous n'étiez pas vraiment libre de vos mouvements dans les projets ?

En première année non c'est sûr, j'avais plus l'impression qu'on me demandait de mettre en place ce qui avait déjà... Enfin comment dire, j'avais pas tout le cheminement à faire, il y avait un problème qui était posé, on m'avait déjà trouvé une solution et à moi aussi de trouver des moyens de mettre en place ce qui avait été décidé. En deuxième année, on m'a un peu plus laissée... ben, participer, on va dire à la réflexion, et c'était nettement plus agréable de travailler dans ces conditions-là, quoi.

En deuxième année, vous jugez que vous aviez plus d'initiatives à prendre ?

Ouais. Ben, même, si par moments, j'ai eu l'impression qu'effectivement c'était pas à moi qu'on confiait un projet et qu'encore une fois, on me demandait de mettre en place ce qui avait été décidé. Malgré tout, moi j'ai fait parallèlement à ce qu'on me demandait parce que j'avais suffisamment de temps pour le faire, ma propre étude du sujet, et finalement on en est revenu à la même chose donc. Même si au départ on ne me demandait pas de faire... enfin de traiter le sujet de a à z, finalement, c'est ce qui a été fait quand même.

C'est un peu un sentiment de déception ?

Ben, moins en deuxième année finalement, en première année quand même pas mal parce que ben, c'est pas ce que j'attendais des périodes de stage en fait. Maintenant non ça s'est bien passé en deuxième année parce que de toute manière j'ai fort apprécié le fait de faire un projet qui se faisait... ben, au sein d'un groupe de travail en fait, et ou chacun avait sa place et son travail à faire et, en même temps, tout le monde. Donc là c'était déjà nettement plus intéressant.

C'est-à-dire ?

Ben, c'est-à-dire que ben, moi ça m'a apporté... j'en ai retiré plus d'enseignements, on va dire, et en plus de ça je me sentais plus à ma place dans le sens où j'avais l'impression en deuxième année de servir à quelque chose alors qu'en première non quoi.

D'accord. En première année, vous étiez quasiment à penser que ce que vous faisiez n'était pas très utile quoi ?

Ben, ouais, j'avais souvent l'impression, en repartant le soir, que, ben, finalement, si je n'avais pas été là ça n'aurait pas changé grand-chose.

Ça ne doit pas être facile à vivre ça quand même ?

Non, c'est pas très agréable.

Et en deuxième année, le sujet, c'était sur la circulation, le plan de circulation de l'atelier, c'est ça ?

Ouais, c'est ça.

Et là, par contre, un travail en équipe, un vrai projet, peut-être davantage ?

Ouais, tout à fait.

Et donc, si on revient sur la notion d'accompagnement, j'entends par là, que le fait, ben, d'être accompagné dans une démarche de formation, est-ce que vous avez ressenti le fait d'être aidée par des gens autour de vous ?

Encore une fois ouais, plus la seconde année que la première en fait. Ben, c'est peut-être aussi par rapport au fait qu'en ayant déjà travaillé un an comme intérimaire dans l'entreprise, toute la période de peut-être pendant laquelle mon responsable là-bas tenait à ce que... comment je vais dire... que j'apprenne... enfin je sais pas si on doit dire une carte d'identité de l'entreprise, étant donné que j'avais déjà ces connaissances-là, moi ça m'a peut-être paru... enfin c'est peut-être par rapport à ça que ça m'a paru inutile quoi, parce qu'en ayant déjà travaillé un an dans l'entreprise il y avait déjà beaucoup de choses que j'avais vues et donc pendant la période pendant laquelle j'étais censée voir des choses j'avais pas grand-chose à faire quoi. Tandis que la deuxième année, bon ben, là, je pense qu'il avait prévu de me faire faire un projet donc là, au sein d'un groupe de travail, en fait là, j'avais mes journées plus remplies et j'avais vraiment l'impression d'avoir quelque chose à faire pendant cette période-là.

Avec le recul, comment vous voyez l'accompagnement de votre tueur industriel ? Qu'est-ce que vous en pensez aujourd'hui ?

Je ne sais pas trop quoi vous dire. En fin de compte, je pense qu'il... enfin ouais, je suis persuadée même, qu'il a pris son rôle vraiment au sérieux, et en fin de compte si par moments, on était peut-être pas tout à fait sur la même longueur d'onde, je dirais que c'est probablement du fait que ben, lui avait énormément d'expérience dans l'entreprise et qu'on avait forcément pas le même résonnement au départ quoi. Pareil quand... ben, lui il a peut-être déjà été confronté à certaines... pas descriptions, mais... comment dire... ?

Il était plus dans le moule ?

C'est ça.

Il avait un peu... il savait que de toute façon il y avait des choses à faire et à ne pas faire.

Ouais, c'est ça.

Alors que... je me souviens encore, sur certains projets, moi, je vous avais conseillé de faire telle ou telle démarche, qui après coup n'ont pas eu... Je me souviens, je vous avais parlé d'aller voir l'existence de normes concernant la circulation, concernant la sécurité dans les déplacements.

Ouais, et étant donné que lui savait que, de toute manière, ça ne se passait pas comme ça... enfin ça ne s'était pas passé comme ça, pour le peu que ça avait été fait dans un autre département de l'entreprise, c'était une étape que lui ne considérerait pas forcément comme nécessaire.

Avec le recul comment jugez-vous cette attitude ?

Ben, je comprends bien que lui n'avait pas envie de perdre son temps à faire des choses qu'il savait... exploitables on va dire maintenant moi j'avais besoin de démarrer du début, on va dire, dans ma démarche à moi quoi. Bon ben, d'un autre côté, étant donné qu'il me laissait complètement libre d'organiser le temps donné pour gérer un projet comme je l'entendais, ça ne m'empêchait en rien d'avoir cette démarche-là de mon côté quoi.

Donc, vous aviez une très grande latitude, et une très grande autonomie ?

Ah oui, complètement. En fait, c'était à moi d'aller vers lui lorsque j'en ressentais le besoin, et ben, mon maître d'apprentissage me demandait simplement de lui rendre des comptes en début de période en entreprise, milieu de période en entreprise, et fin de période en entreprise quoi.

Et donc en fait j'ai un peu le sentiment que vous n'avez pas vraiment travaillé avec lui ?

Ben, travailler...

Quand je dis travailler, c'est réfléchir ensemble sur quelque chose.

Si ça nous est arrivé, puisque le projet, que j'ai traité en deuxième année, s'est fait au sein d'un groupe de travail, c'était quand même... on a quand même travaillé ensemble sur ce projet-là, c'est simplement que lui avait l'expérience déjà de... ben, de la façon dont il faut prendre au sein de l'entreprise et moi pas, donc on n'avait pas forcément au départ les mêmes démarches, et en fin de compte il m'expliquait son point de vue et moi le mien et puis on faisait une synthèse et puis finalement je pense que... comment dire, son expérience nous a servi dans le plan de circulation, et dans le fait que moi je ne l'ai pas, ben, ça nous a servi aussi quoi.

Oui d'accord, il y avait deux avis, deux visions, une vision due à l'expérience de votre maître d'apprentissage, et vous, une vision avec un regard neuf ?

Voilà, c'est ça.

Qui permettait peut-être de poser certaines questions intéressantes. Et est-ce que vous étiez en contact avec d'autres personnes de l'entreprise, je me souviens qu'à une certaine époque, vous me parliez beaucoup d'un autre technicien, il me semble ?

Ben, en fait, ouais, au sein du groupe de travail qui avait été créé pour mettre en place le plan de circulation, il y avait donc le... je ne sais plus exactement l'intitulé du poste, le détaché de sécurité en fait au sein du département DV, donc il doit veiller à ce que toutes les mesures soient prises pour mettre en sécurité le personnel, il y avait aussi une personne qui était responsable du secteur usinage, et par la suite donc le chef d'unité de production de l'atelier montage. J'ai eu moins l'occasion de travailler avec lui, puisque moi j'ai terminé ma formation avant que le plan de formation de l'atelier de montage soit complètement terminé.

D'après vous, encore une fois avec le recul d'un an, quelle était la personne la plus importante dans cette formation ?

Ben, dans l'entreprise, c'est sûr que ça a été Monsieur P. donc mon maître d'apprentissage, maintenant je pense qu'il y a eu beaucoup... enfin, il y a eu beaucoup de personnes qui m'ont été... j'aime pas dire utiles. Donc vous, forcément Madame D. au départ et puis ben, dans tout ce qui a été démarche administrative, qui m'a été d'une grande aide parce que ça n'a pas été très facile étant donné que j'avais une situation un peu particulière.

Oui, je me souviens bien.

Et puis... Ben, il y a eu d'autres professeurs, mais en fait pour des raisons, on va dire un peu personnelles ou alors pour me redonner confiance en moi, il y a eu Madame Haddad, qui m'a été... Je pense qu'elle n'en a même pas conscience, mais qui m'a été bien... enfin, qui m'a bien aidée. Puis Madame Dutailly. Aussi oui. Ne me demandez pas pourquoi, je ne peux pas vous expliquer pourquoi, en fait je pense qu'elles avaient les bonnes paroles, qu'il fallait au bon moment quoi, quand par moments, c'était pas trop évident quoi, on va dire.

Qu'est-ce qui a été le plus difficile pour vous, encore une fois sans rentrer dans des choses très personnelles, mais qu'est-ce qui a été le plus difficile pour vous ?

Ben, dans un premier temps, c'est de me convaincre que j'allais réussir à obtenir le diplôme, parce quand j'étais en reprise d'études et que ça faisait quand même cinq ans que j'avais quitté le circuit scolaire, il fallait que je mette les bouchées doubles. Donc, c'était pas forcément évident, parce qu'il y avait des choses dans les matières qui restent très scolaires, on va dire, les mathématiques par exemple, bon ben, que j'avais pas forcément vues ou alors dont il fallait que je me souviene quoi. Donc, j'ai eu une charge de travail assez conséquente les quatre premiers mois, les deux premiers trimestres on va dire, il fallait pouvoir gérer ben, comment dire, ouais gérer parce que j'avais pas non plus la situation d'un étudiant classique quoi on va dire donc à concilier avec les choses qui m'incombent du fait d'être mariée et avec deux enfants quoi. Et bon après à part ça, le fait ouais qu'effectivement je ne me suis pas sentie très à l'aise en entreprise pendant une petite période, on va dire et puis la déception de voir que ben, finalement il ne fallait pas que je m'attende à être embauchée dans cette entreprise ben, qui m'attirait vraiment parce que... ben, j'avais un peu de mal à me résoudre au fait que j'arrivais pas à la bonne période pour pouvoir être embauchée là-bas quoi. Voilà, je pensais mériter entre guillemets ma place et puis en fin de compte le patron ne veut pas.

Et quels sont les événements les plus marquants dans cette formation ?

Les choses qui m'ont marquée ? Ben, il y a eu en fait les appréciations justement de mon maître d'apprentissage, on va dire en première année. Je ne m'attendais pas trop à ce que... enfin, je n'avais pas l'impression qu'il... Ben, j'ai été agréablement surprise par ses appréciations. On ne se parlait pas énormément et ce qui me posait problème à moi c'était de ne pas savoir exactement ce qu'il pensait de moi, comme on n'avait pas beaucoup de contacts... Ben, c'était la grande surprise donc voilà. Et à part ça donc en seconde année, je m'y attendais un peu plus, à avoir de bonnes appréciations parce qu'on était un peu plus proches, on va dire et puis ben, comme la première année ça c'était bien... Enfin, j'avais eu de bonnes appréciations, je m'attendais plus à celles de la deuxième année. À part ça... ben, non je ne vois pas.

Si on revient un peu sur la phase d'intégration dans cette formation, bien sûr, vous étiez déjà salariée dans cette entreprise, donc peut-être même connaissiez-vous Monsieur P. avant ?

Ben, non en fait, j'ai jamais eu réellement affaire à lui, ben, ça s'est bien passé dans le sens où je revenais dans l'atelier... enfin dans le département dans lequel j'avais travaillé, donc je connaissais pas mal de monde, ça m'a facilité les choses lorsque j'avais besoin d'aller chercher des renseignements à droite à gauche, je n'avais pas besoin qu'on m'oriente, je savais qui il fallait voir.

Et vous n'aviez pas eu à travailler avec Monsieur P. par contre ?

Par contre, je connaissais déjà des agents de maîtrise, ben, plus particulièrement de l'atelier de montage. Je connaissais les techniciens au bureau « méthodes », je connaissais le responsable de la section technique du service maintenance donc en fin de compte, je n'étais pas perdue lorsqu'il fallait trouver les informations, je savais vers qui me diriger et puis ben, en connaissant déjà la personne.

J'ai un peu le sentiment finalement, mais vous me direz que c'est peut-être faux, que bon bien sûr justement vous connaissiez pas mal de gens et qu'entre votre tuteur et vous-même, il n'y a pas eu, je dirais, une intégration bien précise. Et j'ai un peu l'impression qu'au départ, ça a été un petit peu long à démarrer... à prendre contact avec lui ?

Ben, non je pense que tout simplement moi je n'attendais pas... En fin de compte, je n'avais jamais vécu d'alternance, c'est peut-être moi qui avais des a priori. Non en fait, ben, je ne sais pas, j'avais peut-être trop de latitude, on va dire au départ, ou alors c'était peut-être moi qui ne savais pas la gérer comme il fallait quoi. En fin de compte ce qui me perturbait le plus c'était de ne pas savoir... Étant donné que je n'avais pas énormément de contacts avec mon maître d'apprentissage, si je faisais bien ou mal les choses, si j'avais fait ce qu'on attend de moi à chaque période, et bon...

Et ça, ça vous a gêné beaucoup ?

Oui, ça m'a embêté. Ça fait partie de mon caractère aussi, moi j'ai besoin constamment de savoir si je fais les choses bien et de... donc peut-être qu'il aurait fallu... peut-être, j'aurais dû lui en parler aussi, ça, j'en avais déjà parlé avec lui, simplement c'est pas sa façon de voir les choses donc tant que tout va bien, on ne peut pas se manifester donc...

Tout allait bien du point de vue technique et du projet, et pour lui, c'était suffisant quoi ?

Voilà.

Il ne s'est pas tourné vers vous en tant qu'apprentie, je dirais ?

Ben, en fin de compte c'est peut-être aussi le fait qu'il avait connaissance du fait que j'avais déjà travaillé aussi là, et que je connaissais beaucoup de monde et que j'ai peut-être pas... comment dire, c'est peut-être le fait que je n'ai pas eu besoin de le solliciter autant qu'une personne qui n'aurait jamais mis les pieds dans l'entreprise aurait dû le faire donc de ce fait là...

Est-ce que vous avez l'impression d'avoir évolué dans vos réflexions sur l'OGP, sur la formation, sur le métier au cours de ces deux ans ?

Je ne sais pas quoi vous dire. Évoluer, comment ça ?

Ben, est-ce que vous avez l'impression d'avoir... je ne sais pas... acquis des compétences, acquis des connaissances, est-ce que vous avez l'impression d'avoir acquis de l'autonomie par exemple. Vous voyez un peu, c'est dans ce sens-là que je pose ma question.

Ben, en fait oui, j'ai acquis des choses ça c'est certain, maintenant ben, j'ai toujours ce problème de savoir... ben, je me dis, là maintenant si je trouvais un emploi en rapport avec l'OGP, est-ce que... ben, il y a des choses qui restent floues, est-ce que je vais... À moins que ce soit quelque chose dans le domaine des approvisionnements où là, ça... enfin comment dire, toutes les matières qui sont plus claires on va dire, où, en fait, on apprend des méthodes... Je ne sais pas comment expliquer... Bon l'anglais, il n'y a pas d'ambiguïté, c'est pas ça que je veux dire. L'anglais, la gestion des stocks et approvisionnements ça, c'est des choses, enfin des matières que j'appelle plus scolaires. Et après, il y a toutes les matières où en fait, je dirais que c'est plus du domaine de la réflexion. Là, effectivement on a appris des choses, mais on n'a pas bien conscience de...

De ce qu'on peut faire avec ?

De... parce que c'est moins concret, on va dire.

Je me souviens que vous aviez dit dans un... je crois que c'était dans le deuxième entretien, que justement, il y a pas mal d'outils dont vous n'aviez pas trop d'idées quant à la manière de les utiliser. Et vous disiez après : « je ne suis pas inquiète parce qu'après quand je serai en situation, je vais pouvoir les retrouver »

Ouais c'est sûr. Ouais je pense qu'en fin de compte, là, je n'ai pas bien conscience de comment bien les exploiter, tant que je ne suis pas dans la situation réelle, enfin... je pense qu'après, quand on a un problème à résoudre, on va dire, ben, tout ça me sera bien utile, parce que je les ai malgré tout en mémoire. Là, je ne sais pas, j'arrive pas à faire le sommaire de tout ce qui a été vu, de tout ce qui a été appris, acquis et de comment l'exploiter en fait, tant que je ne suis pas en situation réelle, je pense.

Et ça vous manque ?

Ben, oui, parce qu'en fait, il y a aussi le fait que je me dise que... comment dire... au plus vite, je serais amenée à les exploiter... au moins... il y a des risques d'en oublier, entre guillemets, oui. Je me dis que si je mettais trois, quatre, cinq ans à trouver un emploi dans... enfin, qui se rapproche du domaine de l'OGP, est-ce que, à ce moment-là, je saurais toujours ben, faire référence à tel ou tel enseignement ou pour m'en servir au moment opportun quoi.

Mais, l'OGP c'est comme le vélo ça ne s'oublie pas.

Peut-être ouais.

C'est intéressant comme réflexion, c'est vrai que... et donc, vous allez rechercher un emploi dans la branche OGP ?

Ouais.

Vous continuez à aimer ça ?

Ouais, ben, oui, c'est le but quand même quoi, de trouver ben, dans cette branche-là, parce que ça m'attirait déjà, sans avoir eu connaissance du DUT OGP, je veux m'orienter dans... enfin dans des emplois en rapport avec l'OGP.. Bon maintenant, j'ai le diplôme, ce serait dommage de ne pas pouvoir le faire quoi.

Finalement, là aujourd'hui vous avez quand même une forte expérience du monde du travail, dans différents domaines ?

Oui, j'ai appris... un peu à être caméléon on va dire.

Oui, mais enfin, en même temps ben, c'est les aléas de la vie, c'est pas facile. Est-ce que vous avez l'impression que finalement la situation, la formation en alternance, ça a été une bonne solution pour vous ?

Oui, je pense que de toute manière, déjà dans ma façon... comment ça se passait, j'ai aucun regret quant au fait d'avoir suivi ma formation en alternance. Ben, c'est quand même nettement... enfin pour moi, plus intéressant que de faire la formation en formation initiale et donc uniquement à l'IUT quoi. Je pense que j'aurais été moins motivée en formation initiale puisque malgré tout, même si j'avais parfois du mal à faire la relation entre ce qui était vu à l'IUT et ce qui était fait en entreprise, ben, les deux parties de la formation sont intéressantes et puis voilà quoi, j'ai bien aimé la façon dont ça se passait quoi.

Si vous aviez un souhait à émettre sur ce genre de formation, une amélioration, qu'est-ce que vous en penseriez ?

Moi je pense, personnellement, que chaque fois qu'il y a quelque chose qui soit vu à l'IUT, on explique en quelques mots, le type de poste dans lequel ça va pouvoir être exploité et pour quel... peut-être en prenant des exemples concrets, tel que...

Ça vous a manqué ?

Ouais. Bon, je sais bien que tout ne doit pas nous tomber tout cuit dans le bec entre guillemets, mais simplement, ouais, juste en quelques mots, qu'on nous dise... plutôt que de faire un historique de la matière de... Ben, moi, je préfère qu'on projette les choses et qu'on dise ben, voilà... vous serez peut-être amené à vous en servir pour tel ou tel... enfin, si vous travaillez dans telle ou telle branche, et à tel ou tel poste c'est pour faire... Voilà quoi.

Ce qui serait bien, c'est que finalement... c'est un peu ce qu'on avait fait au début du département, c'est pour beaucoup de modules en tout cas, il y avait un intervenant extérieur qui venait témoigner quoi.

Ouais je pense que c'est utile dans le sens où ça donne des repères et peut-être que justement quand on est amené à se servir de ces choses-là ben, que ce soit plus... enfin je ne sais pas comment expliquer..., que ce soit un réflexe quoi.

Oui, bien sûr. Oui, c'est ça, avoir un repère par rapport aux outils et aux situations dans lesquelles on peut se retrouver bien sûr. Et ça, l'apprentissage n'a pas été suffisamment...

Ben, pas dans mon cas, non. Pas en ce qui me concerne non, parce que peut-être aussi que c'était une grande entreprise ou alors que... parce que, peut-être aussi c'était pas le service idéal, le service logistique parce qu'effectivement un technicien OGP aura sa place dans un service logistique... peut-être pas comme chargé de projet, on va dire et... ben, je ne sais pas comment l'expliquer. En fin de compte non ; pour moi ce n'était pas assez. Enfin, c'est aussi que je me vois... Bizarrement, je sais que beaucoup de monde n'aime pas travailler... avoir un emploi assez routinier, etc. Bon moi, c'est le contraire quoi, savoir ce que j'ai à faire dans la journée et savoir en repartant que tout a été fait... Voilà. Même si effectivement on ne peut pas tout prévoir et il se passe des choses... Enfin, je me vois plus technicien d'approvisionnement que chargé de projet voilà.

Ça, c'est quelque chose que vous aviez déjà...

Oui. Non, je n'aime pas le fait de ne pas savoir où je vais, en fait.

D'accord. Il y a bientôt trente-neuf minutes que cet enregistrement est commencé. Qu'est-ce que vous souhaiteriez encore me dire d'une manière très libre sur cette formation, sur ces deux ans, sur l'alternance ?

Ben, moi tout simplement, que je n'ai aucun... Enfin, je suis très contente d'avoir choisi l'OGP pour ma reprise d'études, parce que... pour plein de raisons, en fait, pour la façon dont la formation se déroule, pour le contenu de la formation, etc. ça m'était probablement plus accessible qu'une formation... Alors, c'est paradoxal parce que je reproche quelque part le fait que ça ne soit pas très... enfin je ne sais pas comment dire, je dis toujours scolaire. On ne comprend peut-être pas forcément ce que je veux dire, mais enfin... que les choses ne rentrent pas forcément dans des cases, etc. Et en fin de compte, je pense que c'est ce qui m'a aidé pour pouvoir... Ce qui m'a permis d'avoir une certaine facilité à obtenir mon diplôme.

Oui, peut-être parce que vous étiez en reprise d'études, ça a été...

Ben, disons que le fait que justement l'OGP survole pas mal de domaines, en fin de compte, j'ai l'impression qu'on ne va pas forcément jusqu'au bout des matières, bon quand il y a énormément de choses, on ne peut pas aller... Et peut-être que c'était plus facile pour moi de... d'obtenir un diplôme de ce genre-là, qu'un diplôme plus spécialisé, parce que ben, le fait qu'il soit plus spécialisé il y aurait forcément eu moins de modules, moins de matières et ben... je pense que ça aurait été plus difficile dans le sens où... comment je vais dire... je n'avais pas de spécialité au départ, enfin j'avais pas de... j'avais un bac littéraire donc pas forcément excellente en maths, pas forcément excellente en chimie, enfin n'importe. Donc, ce qui fait que si j'avais choisi un diplôme un peu plus spécialisé ben, c'était soit ça passe ou ça casse quoi.

Oui, ça aurait été peut-être plus difficile de revenir dans un domaine très technique ou très technologique.

Ouais, c'est sûr. Non ben, ça ne m'aurait pas été possible, je pense.

Bien sûr. Bien, ben, écoutez Solène, je vais arrêter l'enregistrement. Un grand merci pour le temps que vous m'avez accordé et bon courage pour la suite.

Merci et au revoir.

Solène D.
FIN
du troisième entretien

I - DUT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie Organisation et Gestion de la Production

En formation initiale et en alternance, sous contrat d'apprentissage.

5 - Sophie S.

5.1 - Sophie S. - Premier entretien - Le 10 décembre 2004.

Bonjour Sophie. Nous sommes le 10 décembre 2004. Je souhaiterais faire trois entretiens avec vous ; le premier, ici, maintenant, on peut dire en fin de première année, début de deuxième année, car nous sommes déjà en décembre, un deuxième si vous êtes d'accord vers juin, juillet, à peu près à là, fin de la deuxième année, et si vous êtes d'accord, un troisième, après l'obtention du diplôme. Et je vais vous demander de me parler de l'entreprise, de ce que vous faites en alternance. Première question, je voudrais que vous vous présentiez, que vous me disiez qui vous êtes, votre cursus scolaire, etc.

Donc, j'ai mon cursus scolaire... J'ai fait un bac STI électrotechnique, puis ben..., j'ai enchaîné avec un DUT OGP, tout de suite, en faisant quelques contrats saisonniers entre-temps, et là, je compte, après mon DUT, poursuivre mes études en faisant une licence GPI, Gestion de Production Industrielle en alternance.

Est-ce que c'est indiscret de vous demander votre âge ?

Non, vingt ans.

Et donc, vous avez choisi des filières technologiques. Qu'est-ce qui vous avez attiré dans cette voie ?

Ben tout en premier, je vais dire que c'est mon Père, puisqu'il travaille à la STA, dans la zone industrielle de RUITZ, donc j'étais... Je me suis vite un peu intéressée aux voitures, et puis de là, bon ben..., l'industrie, je me suis un peu renseignée dessus pour justement choisir ma filière au niveau comment dire seconde première terminale, et donc ben j'ai commencé à aimer l'électronique, beaucoup..., manuel en fait, j'aimais bien toucher, faire des choses moi-même, et c'est... Après j'ai l'impression d'avoir trouvé ma vocation dans l'électrotechnique, puisque là c'est beaucoup du câblage, donc, c'est vraiment... On monte un peu ce qu'on veut, c'est à nous de... comment dire..., concevoir ouais on va dire ça.

Est-ce que vous pouvez me dire comment s'est déroulée, pour vous, cette première année de formation, me raconter un peu l'histoire de cette première année ?

Ben..., très bien à mon goût. Déjà, j'étais contente parce que j'ai..., j'ai bien été aiguillée au niveau de mon orientation, et..., ben..., j'aime bien ce que je fais. L'OGP, je trouve que ben ça..., c'est très vaste. Donc, on peut rentrer dans n'importe quel domaine, enfin beaucoup de domaines, et par rapport à l'alternance, c'est excellent parce que je reste toujours sur le but, que bon avec une alternance on voit, on voit ce qu'on fait en cours, donc c'est de l'application pratique théorique, et puis bon après on peut avoir aussi une promesse d'embauche. Donc, ça ne peut être que bénéfique pour nous, en plus bon sur le curriculum... sur le CV, sur le CV ça fait un plus, une expérience professionnelle, donc très satisfaite de mon orientation et très satisfaite du département quoi.

Et d'un point de vue enchaînement, comment s'est décomposée cette première année, est-ce qu'il y a eu... Vous pouvez me parler de votre intégration dans l'entreprise ? Comment ça s'est passé, est-ce qu'il y a eu différentes phases dans cette année ?

L'intégration même, au travail alors ?

Ouais, côté entreprise...

Ben, ça s'est plutôt bien passé, mon intégration, c'est assez dur..., que..., bon, la plupart du temps c'est des anciens dans un service, de plus, c'est que des hommes, donc pour une femme c'est un peu plus dur de s'intégrer, mais bon..., je leur ai bien fait comprendre...

Dans l'équipe dans laquelle vous êtes, il n'y a que du personnel masculin ?

Oui, dans mon service oui. Mais bon le fait qu'on fait voir qu'on est apprentie et qu'on veut apprendre, qu'on en veut... Bon, il y a pas trop de soucis, les anciens comprennent bien et nous donnent un peu leur savoir-faire, quoi...

Quelle définition vous donneriez de l'alternance ? Pour vous, c'était quoi l'alternance ?

Ben, mélanger les études avec le travail..., le travail, donc ça pourrait donner un avant-goût..., on va dire après la vie quotidienne.

Et donc, vous avez fait un bac technologique, et directement après vous êtes venue en OGP

Ouais.

Est-ce que vous pourriez me dire pourquoi vous êtes venue en OGP ? Pourquoi vous n'avez pas continué dans une voie du domaine de l'électronique ou de l'électrotechnique ?

Ben j'étais partie pour un BTS électrotechnique, et je me suis rendu compte que BTS c'était un peu... un peu une voie de garage quoi. Y a... Un peu sans issue. Donc, je préférerais déjà partir dans un DUT...

Pourquoi vous dites ça à propos du BTS ?

Ben, BTS, en plus, c'est pas un contrôle continu, déjà. C'est un peu comme un bac donc... De là, c'est un peu une loterie quoi... On y arrive c'est bien, on peu avoir un sujet, on a beau travailler et avoir quatorze tout le long de l'année de moyenne, si le sujet on l'a mal compris, on perd une année, donc, bon... Déjà de ce point-là, je suis pas tout à fait d'accord, et puis... Enfin à mon goût, je trouve qu'un DUT c'est plus valorisant qu'un BTS.

Donc ça, c'est du choix du dispositif, je dirais, et l'OGP...

OGP, ben..., C'est un de mes anciens collègues qui me l'avait conseillé au lycée, puisse qu'il était déjà ici en première année, et ben, en faisant voir les cours, j'ai eu un avant-goût et ça m'avait l'air plutôt pas mal. Donc..., je me suis lancée quoi.

Donc, troisième question, l'alternance : comment vous êtes-vous décidée ? Donc là, vous étiez à temps plein, puis là, soudainement...

Ben je voulais à tout prix acquérir une..., une formation en même temps professionnelle, pour m'insérer un peu plus vite...

Et donc, vous n'avez pas hésité, parce que bon..., c'est peut-être plus facile d'être étudiant classique ?

Ah ! c'est une colle... Ben non, enfin moi je préfère mon cursus..., là actuellement quoi que, que le classique enfin on parle avec les « classiques » quoi je veux dire, mais je préfère complètement ce que je fais, le fait que je vois un petit peu ce qu'on fait en cours, ou j'essaye de l'appliquer en entreprise, et le fait d'essayer de faire des rapprochements tout au long d'une année, je pense que quand je pourrais, quand je vais, si j'ai la chance de trouver tout de suite une entreprise, j'arriverais peut-être mieux à appliquer ce que j'ai déjà vu auparavant. Que bon en classique je trouve que bon c'est de la théorie, bon il y a des stages certes, mais on a peut-être pas assez de temps pour appliquer ce qu'on a vu.

Est-ce que vous pouvez me dire dans quel type d'entreprise vous êtes, et comment vous avez trouvé cette entreprise, par quel biais ?

Donc, c'est un hypermarché, et ben par quel biais c'est juste à côté de chez moi, déjà donc... ma mère y travaille, donc j'ai toujours connu l'hypermarché là depuis x années, et bon ben j'ai pas trouvé d'entreprise industrielle, donc j'ai voulu un peu me lancer dans le commerce pour voir un petit peu... voir un peu la différence à la limite entre une industrie et le commerce, il faut que... c'est assez saccadé quoi...

C'est... le commerce c'est bon j'ai pas encore fait d'industrie, de stage en industrie, mais bon le commerce... bon c'est toujours satisfaire le client, mais il y a beaucoup de conditions, beaucoup de contraintes et un très grand suivi permanent quoi, je veux dire que ce soit du matin jusqu'au soir.

Est-ce que justement pour approfondir un peu cette question, est-ce que vous pouvez me parler de vos missions, de vos projets, ce que l'entreprise avait demandé de faire en première année ?

Et ben, tout d'abord j'ai fait, j'ai mis en place une opération commerciale...

Donc, vous êtes dans un rayon particulier...

Oui, dans le rayon fruits et légumes. Donc, une opération commerciale, qui consiste à faire un îlot en dehors du rayon, et cet îlot contient un ou plusieurs produits, selon la saison, donc c'est... c'est pas forcément pour forcer la vente, mais c'est pour essayer de, de faire connaître le produit, ça peut être un nouveau produit, ou juste comme ça pour, enfin nous c'est pour une histoire de marge en fait, pour essayer de voir si un îlot, à part une opération commerciale, dégage une marge en plus ou en moins. Donc, j'avais eu ça, après au niveau satisfaction du client, donc là c'est beaucoup de l'information que j'ai faite, c'est au niveau affichage pour que le client cherche moins dans le rayon les prix, si... si c'est à la pièce ou au kilo, ou après des conseils aussi, donc je faisais une fiche spéciale pour certains produits qui sont difficiles à choisir comme la mangue, le melon, l'ananas, c'est des produits que tout le monde ne sait pas forcément les critères pour pouvoir bien le choisir, donc... donc, je faisais une fiche-conseil, santé...

Et les clients sont sensibles à ce genre de choses ?

Oui, j'ai eu quelques remontés positives, et j'ai même fait aussi... parce que c'était un îlot assez petit, il y avait trop de produits pour cet îlot là, donc déjà là, j'ai commencé à segmenter le rayon pour faire ressortir le produit, de là j'ai fait une grosse pancarte avec des photos puis le prix en dessous, pour que ça va un peu plus vite à chercher, on n'a pas...

Ça peu paraître un peu étonnant, parce qu'en fait je dirais un rayon fruits et légumes, bon comme tout client, on y va et a l'impression de tout connaître... alors que finalement il y a besoin d'informer les gens...

Oui, il y a plein de choses, comme juste un exemple ça va être, ben c'est Noël, donc ben en ce moment c'est les clémentines, la première question c'est sucré, acide, pépins, sans pépins, donc il faut savoir répondre quoi donc on est obligé de goûter tous les matins si c'est un nouveau produit, c'est le côté agréable quand même oui, mais on est obligé de goûter pour pouvoir bien informer le client.

En gros, c'était des opérations comme ça...

Oui.

Il y en a eu d'autres ?

Ben après j'ai mis en place une animation... ananas, donc là, j'ai du gérer moi même tout ce qui est commandes, emplacements dans le magasin, donc en fait j'ai du préparer ça en une journée de temps, pour le lendemain et contrairement à d'habitude nous... l'opération dure deux jours et là, elle durait qu'une journée, donc il fallait que je limite la casse puis que le lendemain c'était un dimanche, donc j'ai mis en place l'animation ananas que j'ai animé moi même, le samedi...

Animer, directement en contact avec le client...

Oui, c'est moi qui animais en fait. Je prédécoupais les ananas.

Et quand vous dites limiter la casse qu'est-ce que...

Ben en fait, je devais prendre une assez grande quantité, mais essayer de passer tout le même jour. Parce que quand on prend une assez grande quantité, on le prend le vendredi, donc on essaye de bien vendre le vendredi, et le..., le..., le reste c'est pour le samedi. On va pas recommander pour le samedi, le fait qu'après il y a le week-end, le lundi c'est à jeter quoi. Donc, on a pris une bonne quantité le samedi, mais à savoir qui fallait tout passer, pour pas jeter le lundi.

Et alors, c'était...

Réussi... réussi, j'ai pris trente colis, et j'en ai vendu vingt.

Donc, ça veut dire que finalement en tant que client on est sensible à des événements comme ça...

Oui, parce qu'on me l'a..., on me l'a justement redemandé, beaucoup de clients m'ont redemandé de refaire cette opération commerciale à Noël, que justement l'ananas est bien pour la présentation et comme il était prédécoupé, pour les présentations, ça va plus vite. Il y a moins de perte aussi pour les gens...

Et donc, contrairement à ce qu'on pourrait croire, vous en tant que personnel et animatrice dans un magasin, vous avez des contacts un peu suivis avec certains clients ?

Oui. J'ai des habitués, ce sont des habitués, puis certains clients...

Donc, ce n'est pas anonyme, finalement les gens vous connaissent...

Oui, oui maintenant ouais je commence à me faire connaître.

On a un peu l'impression d'anonymat dans les grandes surfaces...

Ben en plus, le fait que quand parfois... un problème se pose dans le rayon et que mon manager n'est pas forcément là, bon parfois on a un peu affaire à moi donc bon avec les clients... à force de se voir, de se côtoyer, ou parfois un geste commercial ça peut faire beaucoup.

Est-ce que vous pouvez me raconter une journée type dans votre entreprise ? À quelle heure vous commencez le matin, comment s'enchaîne votre journée ?

Donc mes horaires c'est six heures, midi la plupart du temps, donc de six heures à neuf heures c'est la mise en rayon, avec contrôle d'affichage, contrôle qualité, donc on voit si le produit est encore bon, on fait un tri...

Donc là, vous êtes vraiment dans le rayon...

Oui, dans le rayon ouais. Donc, la première chose qu'on fait au matin, on trie complètement le rayon, pour voir un peu s'il y a déjà des produits périmés. De là, on recharge le rayon avec, soit ce qui nous reste en réserve, ou ce qu'on vient d'avoir en arrivage. Après que le rayon est chargé, on contrôle les affiches, parce qu'il y a des changements de prix tous les jours, selon le produit, la provenance, il y a plein de choses à respecter. Donc après que tout ça, c'est fini pour neuf heures. Donc, on fait un tour de rayon, pour voir un petit peu si on n'a rien oublié, neuf heures c'est l'ouverture du magasin. Donc, on est... obligé à tout prix d'avoir fini le travail à neuf heures. Et après neuf heures, donc là, je suis au bureau, et je passe mes commandes avec mes fournisseurs, j'ai la plate-forme à faire sur ordinateur, puis il est vite arrivé midi quoi, donc c'est... À partir de neuf heures, soit que je suis au bureau, ou, comme là ça va être Noël, je vais être plus souvent en réserve, ça veut dire que de neuf

heures à dix heures, je dois ranger la réserve, donc méthode « FIFO », premier entré premier sorti, de là j'ai un « cadencé » pour faire mes comptages, mes comptages et mes commandes. C'est un « cadencé » donc hein, et ce « cadencé » là est remonté justement au bureau et de là, on peut passer les commandes en fait.

Et donc, la journée se passe très vite finalement, et donc quelles sont les responsabilités qu'on vous a confiées, vous disiez, je prends contact avec mes fournisseurs, ça s'est fait comment cette prise de responsabilités ?

Ben mon manager, mon chef de rayon m'a laissé complètement carte blanche quoi. Donc, j'avais, déjà... Je me suis entraînée à faire les comptages dans la réserve, puisque déjà là, on... quand on fait le comptage, c'est nous qui commandons aussi, puisqu'on voit ce qui nous reste ou ce qu'on n'a pas, et à force de m'entraîner au niveau des commandes, je savais à peu près ce que je pouvais commander, et ce que mon rayon peut contenir, et de là, bon j'ai demandé un jour à..., à aller un petit peu de l'avant et à faire mes commandes moi-même. Donc, j'ai commencé par un fournisseur tous les jours, pendant quinze jours et après, j'ai enchaîné sur tous mes fournisseurs quoi. Donc, on en a cinq, six, à peu près.

Et là, vous vous sentez capable de manager votre rayon ?

Oui. Encore quelques choses à apprendre au niveau de la gestion, encore au niveau des bureaux quoi. Parce que bon, on a... Tout ce qui est en tête de gondole a des affiches assez spé..., spéciales. Donc, de là, on a des... des feuilles à remplir, on donne à un autre service qui est la décoration, qui lui fait les affiches, donc c'est vraiment un roulement pour chaque chose.

Et donc là, on a vu un peu, le déroulé de la journée : avec qui travaillez-vous ? Donc, on a vu que vous travaillez à la fois dans le rayon, dans les réserves, dans les bureaux, et avec quelles personnes finalement ? Quels sont les contacts que vous avez ?

Ben je dirais que maintenant, je suis devenue polyvalente, très autonome aussi. Donc, en fait, je fais un petit peu de tout, puisque le rayon fruits et légumes est... est constitué, déjà on va dire en deux parties. Il y a le niveau « balance », donc là, c'est que des filles qui tiennent les balances, et après, c'est que les hommes. Donc là, justement je travaille plus souvent avec les hommes, qui eux justement font la mise en rayon dès le matin, et recharge à longueur de matinée, donc bon j'ai déjà fait justement ce travail là, puisque je le faisais en plus quotidiennement tous les jours, parce qu'on est obligé de passer par le terrain de six heures à neuf heures, parfois je fais des remplacements, donc au niveau des balances, je suis en contact aussi avec les filles, et quand le chef...

Les balances, c'est les balances sur lesquelles...

Les balances là, où on pèse les fruits. Et, et après de temps en temps, je suis avec mon manager pour, pour gérer les commandes.

Et comment ces personnes vous ont vu, et comment est-ce qu'elles vous voient actuellement ?

Au début, le fait que j'étais qu'une apprentie... on est là que pour apprendre, donc c'est bon. Mais le fait que c'est une formation pour être manager de rayon, je deviens un petit peu un danger. Pour certaines personnes, je deviens un danger, on va dire plus particulièrement pour le bras droit, puisque bon mon chef m'a déjà dit qu'il voulait un deuxième bras droit... un peu plus fort aussi donc... je sais faire déjà plus de choses que le premier bras droit, donc je deviens un peu un danger. Mais après le reste bon très dur pour m'imposer puisque le fait que c'est une formation pour être manager, je suis plus jeune qu'eux, donc donner des ordres à des personnes qui ont trente ans de boîte, c'est un peu plus difficile quoi.

Donc comment on fait alors ?

Ben on y va tout doucement, on demande des petites choses en allant et puis quand un n'est pas content, on le fait savoir, mais tout avec une douceur et en faisant bien comprendre que bon quand même il y a la part des choses, ça, c'était bien, ça, c'était pas bien, mais... faut pas, faut pas non plus qu'ils se sentent agressés parce que s'ils sont trop agressés la prochaine fois il m'écouterà pas et puis voilà quoi il est là...

Donc, il y a un petit côté management. Tout à l'heure, vous avez parlé d'autonomie, est-ce que vous pouvez m'en dire deux mots ?

Ben, faut savoir prendre des, des, des, décisions seule et rapides. C'est beaucoup la rapidité. Un client qui vient, qui n'est pas content... Bon ça arrive souvent au niveau des balances, on a changé le système, donc on a beaucoup de, de problèmes avec ça. Une personne qui a payé... je sais pas, un kilo d'oranges... on va dire dix euros au lieu de trois, donc bon, il va nous le faire savoir, donc là, si le chef n'est pas là, ou quoi, il faut prendre vite une décision rapide, puisque le client ne va pas attendre sans arrêt. Donc bon, soit on essaye de voir si le manager est présent ou le chef de département pour prendre une décision, et si, dans ce cas-là, il n'y a personne, c'est à nous de prendre la décision, bon la plupart du temps c'est un remboursement quoi.

Donc après, bon, ça peut être ça, ou par exemple un produit hein... une dame qui prend un ananas, qui va chez elle et qui n'est pas du tout bon, complètement moisi, bon si elle ne l'a, pas mangé et qu'elle le ramène, bon on peut faire qu'un remboursement, on peut pas...

Et comment s'est passée cette prise d'autonomie, comment est-ce qu'on devient autonome ?

Ben au début, je ne pouvais pas faire trop la différence le fait que j'étais toujours avec mon manager de rayon au matin, et... j'ai demandé à être un peu de l'après-midi, et justement l'après-midi c'est là, où on rencontre quelques problèmes quoi... et j'ai dû prendre moi même des responsabilités... assez vite. Comme bon, tout au début, je m'en rappelle encore c'est mes... Tout au début, j'arrive au... j'arrive l'après-midi, bon ben, il y a des affiches qui n'ont pas été changées, donc au lieu de payer un euro cinquante le kilo d'oranges, hein... on le paye trois euros. Donc bon ça le client le voit pas, mais bon, on est obligé de le changer. Ça peut être un oubli, donc je le fais, mais quand c'est l'inverse, quand le client paye trois euros... enfin, voit que c'est affiché trois euros et qu'il le paye à la balance un euro cinquante, là, on nous dit rien et c'est là, où on perd du chiffre quoi. Donc, c'est quand même voilà c'est pour ça que je dis c'est, c'est vraiment constant, il faut toujours avoir l'œil.

Et vous disiez que par moments, vous étiez du matin ou de l'après-midi ?

Oui, de temps en temps l'après-midi. Mon poste la plupart du temps, c'est du matin de... en une année de temps, j'ai été peut-être quatre ou cinq semaines de l'après-midi.

Et qu'est-ce qui est le plus agréable ?

C'est deux choses différentes. Je veux dire que le matin donc, c'est une mise en rayon de six heures à neuf heures. Donc pas de clients, donc là, c'est, c'est à nous de gérer notre rayon. De neuf heures à midi bon ben là, c'est... commandes, fournisseurs, hein la commande fournisseur et tout ça, tandis que l'après-midi, c'est : « je trie, je charge, je décharge le rayon », c'est que ça de l'après-midi. Et c'est là, où on rencontre quelques problèmes au niveau des clients, une date périmée, ou... et c'est l'après-midi où se fait encore beaucoup le tri quoi, enfin le tri... le tri d'un rayon se fait au moins, on va dire six fois dans une journée.

Est-ce qu'il y a eu des phases difficiles dans cette première année, est-ce qu'il y a eu des choses qui ont été difficiles pour vous ?

Ben...

Des faits marquants qui...

Ben tout au début, c'est... ben le fait... l'intégration...

Ça, ça a été difficile ?

Ça a été moyennement, on se méfie un petit peu de moi... comme on me connaissait pas, on connaît pas la personnal... la personne hein, on sait pas comment elle peut réagir donc bon... c'était mitigé...

Ça a duré combien de temps ?

On va dire trois semaines où vraiment c'était un peu du bonjour au revoir, bon après, j'ai essayé de m'imposer un petit peu, est-ce qu'on pourrait me donner un coup de main, parce que c'est des charges lourdes, pour une fille, c'est un peu plus difficile, et de là, après bon ça, ça a pris son cours quoi, ça a eu un enchaînement et maintenant ça va, mais bon maintenant qu'on voit que je suis un danger le personnel se retire un peu et...

Tous les types de personnels, ou...

Certaines personnes ouais.

Et ça, vous l'avez senti quand ce changement d'attitude, et cette prise de conscience du danger que vous pouviez représenter ?

Au niveau juillet août. Le fait que j'ai beaucoup appris en deux mois de temps. Deux mois de temps comme ça d'affilée...

Et pourquoi à cette période-là ?

Parce que ben, le chef n'était pas présent déjà, donc de là, on voit un petit peu comment ça se passe quand le chef n'est pas là, et certaines personnes se permettent des choses qui ne sont pas forcément à faire quoi. Donc, c'est là qu'on voit qu'on devient un danger aussi parce que moi je vois clair, tandis que le chef ne le saura pas puisqu'il n'est pas là. Donc après il y a des répercussions et... parce que bon, avant tout c'est mon chef et il me considère un peu comme un bras droit. Donc quand il y a des problèmes, je suis un peu forcément obligée de lui en parler quoi.

Et donc là, ça fait deux mois d'une forte expérience...

Oui puis en plus, j'ai appris plein de choses, c'est là où je suis devenue aussi beaucoup autonome là, en peu de temps...

Donc, c'est bien d'être seule par moments et...

Ouais, c'est là où on apprend le plus hein, surtout au terrain.

Et pourquoi justement pendant une période aussi longue ?

Ben déjà, je peux avoir un suivi constant de mon rayon, donc déjà j'apprends beaucoup de choses...

Oui, mais heu... Je pose mal ma question pardon... Pourquoi pendant deux mois vous êtes restée sans chef, entre guillemets ?

Ah ben oui je, me suis mal exprimée, il n'a pas été là, pendant un mois. Un donc... Le premier mois, il a été là, donc tout se passe bien, c'est là, où j'ai... comme je disais, j'ai beaucoup appris, le fait que bon, il fallait prendre des décisions assez rapides hein, mon chef me l'a bien fait comprendre, donc là, j'avais beaucoup appris, et au mois d'août donc mon chef n'était pas là. Donc, c'est là, aussi que... bon... Comme j'avais beaucoup appris au mois de juillet déjà j'ai eu, comment dire, un suivi constant, je veux dire au mois d'août je l'ai toujours suivi et c'est là, qu'on voit que, bon... ben, certaines personnes ne... traînent un peu la patte, hein... si l'apprentie le fait c'est bien, donc c'est là, ou j'ai vu clair aussi que, bon... ça devenait un danger et qu'on me laissait un petit peu plus... puisque je voulais devenir autonome et me débrouiller toute seule, on va la laisser vraiment... se débrouiller toute seule quoi.

Quel est le lien que vous faites entre ce que vous vivez ici à l'IUT et ce que vous vivez en entreprise, entre la formation et l'école ?

Au niveau des cours ?

Oui au niveau des cours, au niveau peut-être aussi du tutorat, comment vous...

Ben je veux dire... à l'IUT dans ma formation c'est un peu plus industriel, donc j'essaye de reprendre les outils qu'on m'apprend ici à l'IUT, mais je les retranscris un peu à ma manière au niveau du commerce quoi. Comme la qualité, on voit enfin comme une méthode MRP, hein... on prend que des pièces, bon moi une pièce a une durée de vie un peu plus longue, ça va pas être périmée en deux jours de temps ou trois jours de temps. Tandis que moi c'est un suivi journalier quoi. Donc, j'essaye d'appliquer les outils...

Et vous êtes aidée pour faire ce transfert, cette adaptation, comment vous faites ?

Ben... aidée, on est toujours aidé ici, si on a un souci on peut en parler, c'est pas ça le problème. Mais moi, j'essaye de me débrouiller un maximum toute seule quoi, le fait que bon que c'est moi qui travaille, donc je vois tout de suite le rapport... quel rapport il faut faire entre ce que j'ai appris et ce que je vis actuellement dans l'entreprise.

Et ça marche ?

Ça va, pour l'instant, j'ai pas eu trop de soucis. J'arrive à bien transcrire comme je sais pas... un exemple, diagramme de Gantt, hein, pour voir au niveau des temps, ben là, c'est au cours... à l'IUT, on nous a appris par exemple un déchargement de camion, tout ça, moi je le transcris dans le commerce par une mise en place du rayon. Donc combien de temps ça m'a pris, quelles sont les étapes ?

Donc une adaptation des outils dans la situation.

Voilà.

Vous pouvez me parler un peu du maître d'apprentissage et de ses rôles... ?

Mon maître d'apprentissage... je me rappelle plus de la question du coup... oui, quels liens, oui quels liens j'avais avec mon maître d'apprentissage...

Oui c'est ça ! Quels rôles joue t'il, dans le domaine de l'apprentissage, on a vu un peu son rôle dans le domaine du magasin ?

Ben le fait qu'il est assez jeune donc ça fait pas longtemps qu'il est sorti des études, quoi...

On va dire au pire six ans, donc c'est pas... Il essaye de se mettre à ma place au niveau des études et quand, si j'ai n'importe... si j'ai un souci, il y aura pas de soucis quoi il sera là, pour moi. Le travail c'est le travail hein ! Il y a pas de soucis hein et après même si j'ai un problème au niveau des, des cours comme bon... On fait aussi un peu de... gestion, on va dire un peu de compta quoi, marge, chiffre d'affaires, donc je vois ça en cours et je vois ça aussi avec lui, différemment, justement. C'est une application différente.

Et le fait qu'il soit jeune, ça vous a aidé, c'est plus facile ?

Oui à la limite, c'est plus facile à engager une discussion, ou avoir une bonne relation quoi.

On a vu tout à l'heure que vous aviez choisi cette formation... est-ce que vous pourriez imaginer d'être étudiante en formation classique ? Là, vous êtes étudiante en formation en alternance, à votre avis qu'est-ce que ça apporte de plus d'être en alternance par rapport à la formation classique ?

Ben, de voir à quel point le travail, c'est quand même assez difficile. Parce qu'on peut pas se rendre compte vraiment de ce qu'est le travail, le fait qu'on est qu'étudiant. Déjà le fait qu'on voit qu'il y a des contraintes, il y

a des choses à faire, il faut vite réfléchir, comment bon, prendre vite une décision, faut vite savoir faire les choses, et bien correctement bien sûr, donc je pense qu'un étudiant classique peut pas vraiment voir ce que c'est le travail à fond quoi.

Là, vous êtes en prise avec la réalité du client...

Oui. Tandis, bon, je vois que bon, avec ça, je vois après, quand même la dureté du travail quoi, ce qui pourrait m'attendre, à la limite.

Et qu'est-ce que vous avez l'impression d'apprendre en entreprise ? Donc, on a vu un peu, l'autonomie...

D'acquérir au niveau connaissances ?

Oui niveau connaissances, donc vous avez dit que ça, vous avez apporté un plus. Est-ce que vous pourriez approfondir un peu, ce plus ?

Ben après la gestion du personnel par exemple, savoir qui prend ses congés, un repos... oui j'ai fait ça aussi...

Et comment ça se passe ?

Très difficile. À prendre des décisions, le fait que... Bon, il y a des contrats à respecter, il y en a c'est trente-cinq, vingt-deux, vingt-six, donc pour faire une journée complète il faut bien mettre tout le monde à certains créneaux quoi. Quand il y a une personne sur les trois qui est malade ou qu'il y a un congé, c'est une gestion à faire... un peu à l'avance quoi, c'est pas une chose qui se fait à la dernière minute non plus. Sauf pour les contraintes, quand il y a une personne qui est malade, hein bon ça, ça arrive tout partout.

Si un lycéen venait vous demander un conseil concernant la formation en alternance, qu'est-ce que vous lui diriez ?

Déjà, de une, je lui conseille complètement l'alternance en lui disant, il faut foncer dans cette branche-là, dans cette section là, et de deux je lui dirais, bon d'une on va voir un peu enfin... vous allez découvrir le travail que ça va donner, hein... comment ça pourrait se passer plus tard, si on continue dans la même entreprise, hein. Ou vraiment avoir un avant-goût de ce qui est vraiment le travail, voir un peu aussi bon parce qu'on est rémunéré, la gestion de l'argent aussi parce que bon, on n'est pas forcément habitué à avoir une fiche de paie, enfin tout au début quoi. Moi quand j'ai commencé, bon, une fiche de paie ça fait drôle quoi... C'est le début aussi de la vie quotidienne hein. Donc à gérer son argent, et puis après ce sera un plus aussi sur le CV, comme je disais tout à l'heure, on a déjà acquis une formation professionnelle, au niveau de X entreprises quoi.

Vous avez l'impression d'avoir été utile à l'entreprise ?

Oui. Oui parce que bon j'ai apporté pas mal de choses, tout au moins au niveau, déjà, des clients quoi. Si les clients sont satisfaits, c'est qu'il y a eu une démarche qui a plu. Bon parce qu'on a fait beaucoup de changements dans le rayon, je pense que j'ai apporté quand même un plus quoi, parce que c'est quand même plus agréable d'avoir un beau rayon... les gens seront plus tentés d'aller voir un beau rayon qu'un rayon qui est complètement laissé à l'abandon quoi.

Bien sûr, surtout dans le domaine de l'alimentaire on est quand même...

Oui, très exigeant. On a envie que ce soit propre et on n'a pas envie de se balader dans un rayon où c'est sale, ou ça sent pas bon. C'est pour ça que c'est nettoyé dès le matin le rayon, même par terre tout ça, je veux dire vraiment nickel, et c'est même lavé encore dans la matinée de neuf heures à midi.

Les clients ne sont pas trop agaçants ?

Ça dépend des jours. On dit toujours que c'est à cause de nous, selon notre humeur, mais je ne pense pas hein, tout le monde a son humeur aussi le matin hein. Donc, ça peut être des clients très agréables, très gentils, qui posent une question. Ils ont peur de nous embêter dans notre travail, ou quoi... Ou des gens vraiment sans gêne en nous disant « dites, c'est où ça »... hein même pas de bonjour... et nous, on doit être poli quoi hein, donc on se retourne, on dit « bonjour » et les gens se retrouvent un petit peu bête quoi, ils nous disent « ha, bonjour, ben c'est où ça »... Bon sans plus quoi je vais dire... donc, il y a certains clients c'est très agréable de parler avec eux et d'avoir un contact comme certains... Plus vite il est reparti mieux c'est.

Là, vous êtes depuis quelques mois en deuxième année, comment ça s'engage, quelles perspectives vous avez dans cette deuxième année ?

Au niveau projet ou...

Oui. Au niveau de l'entreprise et est-ce que vous allez continuer sur les mêmes activités ?

Ben je vais avoir certainement... un projet enfin ce sera toujours le même projet, ce sera mes opérations commerciales, et après c'est à moi de trouver d'autres opérations commerciales, mais comme... enfin d'autres projets pardon, mais comme je disais le commerce c'est le commerce quoi, je peux pas faire non plus... tout

changer du jour au lendemain, il y a certaines méthodes qu'on fait en entreprise, que je ne pourrais jamais appliquer dans le commerce.

Et vous avez des idées, vous avez envie d'aller de l'avant, y a-t-il des freins dans l'entreprise ?

Ben oui, si on peut aller de l'avant... le problème qui pourrait se poser à la limite, c'est qu'on doit investir quoi.

D'accord, bien sûr. Dans du matériel...

Voilà. Parce que c'est le rayon qui paye son matériel.

Chaque rayon est...

Voilà. Donc sinon après, on peut poser une... comment une, un style de candidature quoi, donc, c'est tous les sites qui, qui se réunissent. Il y a une centrale, et on va dire, cette centrale là, on décide quel site a besoin de... comment dire de... d'équipement. Comme là, le site de Bruay, on a fait... tout a changé au niveau des rayons CD, informatique, donc bon cette partie-là, on est tranquille un moment pour tout ce qui est boucherie...

Et alors, ça se passe comment, il y a une mise en concurrence des magasins ? Sur les produits proposés ?

Ben... non, on essaye... on fait en sorte que tous les magasins soient bien présentables hein, nickel. Mais bon ben là, où c'est... là, où il y a un meuble vraiment... Où ça ne va plus, rien ne va ou... on change quoi. Comme là, tous les sites sont pratiquement équipés comme nous... du... des rayons qu'on vient juste d'implanter là, au niveau CD...

Et puis bien sûr il y a une évolution aussi des...

Voilà...

Des besoins des clients...

Voilà.

Ça fait pas loin de quarante-cinq minutes que dure cette interview. Est-ce que vous seriez d'accord pour un deuxième entretien, vers juin, juillet par là ?

Ouais, il n'y a pas de soucis.

Et bien merci et bon courage.

De rien, merci, au revoir.

Sophie S.
FIN
du premier entretien

I - DUT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie

Organisation et Gestion de la Production

En formation initiale et en alternance, sous contrat d'apprentissage.

5 - Sophie S.

5.2 - Sophie S. - Deuxième entretien - Le 8 juin 2005.

Bonjour, Sophie. Nous sommes le mercredi 8 juin 2005, et l'on se voit pour un deuxième entretien relatif à votre formation en alternance, qui est en train de se terminer, vous partez maintenant en entreprise pour quelques semaines. En septembre il y aura les soutenances et ensuite le jury qui, je l'espère pour vous, donnera le diplôme.

Merci donc de passer un petit peu de temps pour cet entretien. Ce que je voudrais, c'est que vous essayez de me restituer votre situation apprentissage, l'entreprise, l'école, me rappeler un peu tout ce que vous en pensez, ce que vous y faites, etc.

Donc, je suis en deuxième année de DUT OGP, et je travaille donc à l'entreprise C. Entreprise de la ville de Bruay, et je suis affectée dans le rayon fruits et légumes. Donc, comme j'avais dit la dernière fois, mon travail consiste..., enfin, j'ai une mission principalement et cette mission est de remplacer le manager de rayon. Donc, j'ai fait quelques essais, la dernière fois..., le fait qu'il était parti en congés. Ça a été très réussi, j'ai pas eu trop de problèmes et mon chef était assez content de moi, j'ai eu de bonnes appréciations. Et à l'école donc, ben, j'y apprend toujours beaucoup de choses, le fait que j'arrive toujours à me mettre en... J'arrive à appliquer ce que j'apprends à l'IUT à C. Entreprise, et ça m'aide beaucoup pour les démarches de mes projets.

Vous venez de dire « appliquer en entreprise », chez C. Entreprise, dans ce magasin, ce que vous apprenez à l'IUT, est-ce que vous pourriez me donner quelques exemples ?

Donc, ben par exemple la méthode FIFO...

Oui, c'est quoi ?

« First In First Out » : Premier entré, premier sorti, c'est une méthode de gestion de stocks. Donc, on le fait par exemple notre réserve..., bon, donc la marchandise..., bon, ben..., la première arrivée est la première sortie, donc c'est une rotation qui est faite régulièrement dans notre réserve et dans notre rayon, et puis, par exemple, j'ai analysé aussi les flux, pour voir dans..., comment dire..., comment..., j'allais réimplanter mon rayon, donc, ça a été une analyse au niveau des clients en fait. J'ai analysé dans quel sens les clients allaient arriver..., principalement.

D'accord, donc observer le comportement des clients ?

Voilà l'observation.

Essayer de proposer une réimplantation qui tient compte de ça...

Et, qui a l'air de bien fonctionner pour l'instant !

Pour autant, la situation dans ce magasin a été..., je dirais, un peu particulière par rapport à vos collègues, par exemple, qui eux sont dans des entreprises de production. Est-ce que vous pouvez nous en parler un peu ? Nous parler un peu de l'entreprise ; donc de ce magasin... Comment vous vous êtes insérée dans l'entreprise, comment vous y vivez au quotidien ? Racontez un peu...

Mon intégration ?

Votre intégration, vos impressions au quotidien, de ce qui se passe dans l'entreprise ?

Ben..., l'intégration ben..., ça c'est bien passé, malgré que c'était des hommes, des anciens, mais j'ai réussi à vite prendre ma place...

Pour autant dans un magasin, il y a quand même une population féminine importante ?

Oui, mais dans mon rayon, il y a en tout quatre hommes et trois femmes, et les femmes, c'est pour la pesée. Donc, c'est le même rayon, mais on va dire que le rayon est séparé en deux secteurs. Donc moi, dans mon petit secteur, je veux dire dans mon petit service, je suis toute seule comme femme.

Comment d'après vous, vous étiez perçue comme apprentie ? Qu'est-ce que c'était, pour les gens avec qui vous travaillez, qu'être apprentie ?

Ben..., au début, le fait que j'allais avoir..., enfin, je faisais croire que j'allais avoir un statut d'employée normale, quoi, d'employée commerciale, on m'a appris beaucoup de choses. Et, le fait que, après, mon manager

de rayon a insisté en disant que j'allais être plus un bras droit, j'étais un peu plus la bête noire. Donc, c'était un peu plus difficile d'apprendre certaines choses, puisque certaines personnes voulaient être..., pas un peu moins en contact, mais voulaient dire le moins de choses possibles pour pas être embêtée ou...

Une sorte de méfiance ?

Voilà. Une méfiance, ouais. Mais bon, j'ai réussi... Maintenant, ça va mieux. J'ai réussi à gérer tout ça et bon..., petit à petit, bien sûr, ça s'est pas fait du jour au lendemain, mais avec l'aide de mon manager qui m'a toujours bien suivi, qui a bien fait comprendre les choses aux employés, ça a été impeccable.

Si, je me souviens bien, dans votre premier entretien, vous aviez dit que vous étiez là pour remplacer à terme votre manager. Mais, je crois que vous voulez poursuivre vos études ?

Oui.

Comment est-ce que c'est vécu par l'entreprise quand vous avez annoncé que vous poursuiviez ?

Ben, j'ai été franche hein, j'ai dit à mon manager de rayon que je comptais poursuivre mes études, donc en licence GPI et... Donc je lui ai dit que je voulais continuer toujours en alternance pendant un an, mais que je cherchais une industrie pour pouvoir avoir les deux tableaux devant moi, pour pouvoir comparer le commerce et l'industrie, et il était très content de moi et la seule chose qu'il m'a répondu c'était..., c'est, c'est une bonne chose, c'est ce qu'il faut faire et... Bon, il me souhaite toujours, si un jour, j'étais à sa place..., bon il le souhaite tout le temps quoi, il voudrait bien que je sois à sa place. Mais, ça..., ça ne l'embête pas plus que ça..., que je poursuive mes études, le fait que maintenant ça..., la norme passe plus au bac plus trois qu'au bac plus deux donc...

Donc, il a compris que c'était votre intérêt et...

Ouais.

Il n'a pas...

Non, il est très content et au moins il me dit que ça me permettra de comparer plus tard et voir peut-être les avantages, les inconvénients du travail, des travaux qui sont assez différents quand même.

Et donc, il n'y a pas eu de changement de comportement, en plus ou en moins, par rapport à vous ?

Non, non, je suis toujours aussi bien épaulée.

Et le personnel avec qui vous travaillez sait que vous n'allez pas rester là ?

Non. Non, certaines personnes comme les filles qui sont à la pesée, oui, et..., avec les gars là..., que je travaille, j'ai pas encore trop rien dit justement... Ils auront la surprise en fin d'année.

C'est indiscret de vous demander pourquoi ?

Ben, non. Ben je préfère attendre un petit peu, bon, il y a certaines personnes, qui me demandent si je vais poursuivre mes études. Je dis oui, mais je ne dis pas forcément que je vais chercher dans l'industrie. C'est que c'est complètement l'opposé du commerce donc...

Enfin, c'est autre chose en tout cas...

Oui, bah ! c'est bien, il n'y a pas longtemps que je l'ai dit à mon chef. Au début, j'ai trop rien dit. Le fait que souvent il me disait « tu verras le jour où tu seras à ma place », je me suis mal vue de lui dire : « j'aimerais avoir un stage en entreprise, enfin dans une industrie », bon en fait bon le fait qu'il a bien pris la chose..., je verrais ça plus tard avec les hommes du rayon.

La formation en alternance associe donc une école d'un côté, ici c'est le département OGP de l'IUT, et une entreprise, pour vous c'est un magasin, c'est l'entreprise C.Entreprise. C'est de la grande distribution, c'est un hypermarché, je crois, et ce que j'aimerais que vous abordiez comme sujet maintenant, c'est finalement : quels types de connaissances vous a apportés cette formation ? Bon à l'IUT, il y a un programme, c'est les modules...

Oui, tous les outils...

Mais en entreprise est-ce que vous pourriez... ? Alors, il y a peut-être des liens entre les deux ; est-ce que vous pourriez me parler un petit peu de tout ce que vous avez appris durant ces deux ans ?

Déjà..., l'entreprise m'a fait découvrir le monde du travail, qui n'est pas forcément aussi simple qu'on ne le pense, quand on est en école, en formation en continu, donc après la gestion des congés, des choses qu'on n'a pas forcément, parce que, à l'école, c'est toujours imposé, hein c'est des vacances pour tout le monde, donc après bon moi c'est beaucoup du travail d'équipe hein donc..., bon j'ai pas eu des soucis là-dessus...

Quand vous dites « travail d'équipe », c'est...

Ben on voit les mêmes personnes tous les jours, donc il faut pas non plus se chamailler, pour un oui pour un non,

il faut savoir être calme, posé, il faut savoir ce qu'il faut prendre au premier degré ou pas, c'est des personnes... bon si par exemple c'était mon travail futur, je vais dire, j'aurais une paire d'années à vivre avec ces gens-là quoi, tandis qu'à l'école, c'est encore autre chose, bon comme là, c'était une formation de deux ans, j'ai eu une classe pendant deux ans, mais qui... qui sait si je vais pas vivre avec eux tous les jours, je vais pas les voir au quotidien, dans mon travail quoi. Ça..., après, j'ai appris beaucoup, ben l'autonomie aussi parce que il faut savoir se débrouiller tout seul, être responsable de ses actes..., et bah ! c'est à peu près tout ce que je vois, pour tout de suite.

Et de l'autre côté, si on regarde du côté école ? ..., bon, bien sûr je connais les différents modules, quel est votre avis sur cette formation, maintenant que vous êtes arrivée au terme ?

Heu..., pour moi elle était assez complète parce que..., j'ai fait de la communication, qui m'a beaucoup servi justement dans le commerce, pour moi c'est un peu primordial, je vais dire. Après, tout ce qui est gestion de production, ben..., ça, je sais que ça va me servir pour plus tard, parce que j'ai toujours aimé l'industrie..., j'ai toujours aimé l'industrie. Je dis ça parce que bon je viens quand même..., je suis titulaire d'un bac F3, STI électrotechnique... Donc, j'ai toujours été assez branchée... Dans des portes ouvertes, donc j'ai eu beaucoup de contacts avec... J'ai beaucoup été manuelle, en fait, je suis plus manuelle qu'autre chose. Et..., et après oui bon... l'OGP m'a apporté aussi beaucoup..., d'outils, les différents outils que je pense pouvoir appliquer sûrement plus tard, dans une entreprise, qui sait, peut-être développer une entreprise qui est à ses débuts, ça, on verra par la suite...

Tout à l'heure, en parlant de l'entreprise, vous avez parlé du monde du travail, vous avez parlé du travail en équipe, ce sont des choses que vous n'aviez pas vues du tout en école ?

Travail en équipe oui, si ! parce qu'on est obligé de faire des projets ensemble, mais..., dans le monde du travail ; je ne pense pas que c'est la même..., c'est pas la même chose pour moi. Je trouve qu'à l'école, il faut être rigoureux, bon sérieux certes, on a des devoirs, c'est des choses à rendre en temps et en heure, on a les vacances, comme je disais, imposées, c'est..., c'est droit c'est inscrit, c'est comme ça, ça ne changera pratiquement jamais quoi. Tandis que bon à l'entreprise l'Industrie, j'ai des journées assez variées, il y a des journées où je vais faire telle ou telle chose, le lendemain ça sera autre chose, les congés, bon c'est libre choix, c'est... Ben je trouve ça un peu différent entre les deux.

Le rythme n'est pas le même ?

Non, le rythme n'est pas le même. Des horaires différents justement. Bon à l'école, ça change un peu, mais bon grosso modo, je vais dire huit heures à cinq heures, et puis bon moi ça va, être soit du matin ; donc, c'est des postes, six heures, midi ou quatorze heures, vingt heures. Donc, c'est pas la même chose.

Qu'est-ce qu'il faut pour s'insérer dans une équipe, comme vous avez dû le faire ? Est-ce que ça nécessite des savoirs particuliers ? Qu'est-ce qu'il faut être pour s'insérer dans une équipe ?

Ben..., je pourrais pas trop dire parce que moi j'ai toujours été assez naturelle, donc je vais facilement vers les gens, et donc à C.Entreprise, j'ai été, facilement, demander des conseils, comment faire et bon après, il faut être assez souriante, je pense que ça passe mieux, et puis bah..., ça se fait tout seul au fur et à mesure je pense.

Donc, c'est vous ?

Oui moi je trouve que c'est naturel oui.

Ça n'a pas été appris ?

Non. Ben, j'ai jamais été non plus une grande timide : je pense que pour les personnes qui sont un peu plus timides ça doit être autre chose, donc...

Vous avez également parlé d'autonomie, de responsabilité, est-ce que vous pouvez m'en dire davantage là-dessus ?

Bon, ben, au début, je n'osais pas trop me lancer sur certaines choses... Un prix qui ne passait pas, ou un problème particulier au rayon, je demandais vite l'accord de mon chef, alors que j'avais carte blanche. Donc au bout d'un moment j'ai eu un petit entretien avec mon chef et on en a discuté, et de là, il m'a bien expliqué que j'avais carte blanche et que c'était à moi de prendre mes responsabilités. Si c'était une, comment dire..., si j'avais bien choisi ce qu'il fallait faire, bon ben, il n'y avait pas de problèmes, il ne m'aurait rien dit. Et si j'avais fauté, bon ben, il m'aurait reprise, il m'aurait expliqué la démarche à suivre pour plus refaire cette faute. Donc au fur et à mesure, bon ben, comme tout le monde, on fait quelques fautes hein... J'ai pas réussi tout du premier coup non plus, mais donc maintenant, je sais que mon chef peut avoir confiance en moi, le fait qu'il m'a déjà laissé pendant une semaine le rayon à moi toute seule, sans bras droit non plus, et le bras droit n'était pas là non plus donc j'étais vraiment toute seule. Donc là, c'est là, où on est obligé de dire « bon ben, c'est moi qui décide de tel ou tel prix, c'est moi qui décide comment je vais faire, quelle quantité »... Donc là c'est vraiment..., une responsabilité parce que, bon faut pas avoir trop de casse, il y a plein de conditions où..., hein donc, la casse, ça

va nous faire mal parce que bon, on perd, c'est ouais c'est de l'argent perdu, donc c'est plein de petites choses comme ça, ou après un autre exemple la caisse centrale qui nous appelle « *voilà le prix ne passe pas au bon prix alors qu'il a été affiché... d'un euro quatre-vingt-dix-neuf, il passe à trois euros cinquante* »..., bon ben, c'est à moi de savoir comment je vais résoudre le problème, donc c'était toutes ces petites choses-là, que j'ai apprises au fil des jours quoi tout doucement et maintenant j'ai plus de soucis.

Et qu'est-ce qui a facilité cette autonomie ?

Ben, parce que j'y ai été progressivement, tout au début on a commencé par exemple... Donc, il m'a fait voir tout ce qui était..., comment dire..., le logiciel..., le logiciel à l'entreprise C. Entreprise, donc là, on m'a expliqué comment créer un article..., comment déverser les prix en balance, pour la pesée, donc là, j'ai appris tout ce qui était au bureau, et après j'ai appris bon, entre-temps au matin bien sûr, j'apprenais aussi ce qui était sur le terrain, pour bien connaître les produits hein, bien sûr pour pas dire n'importe quoi non plus, et là, tout doucement, bon ben, j'ai en tout, cinq fournisseurs à peu près. Donc, ben, tout au début, j'ai pris un petit fournisseur avec un petit rayon, la moitié d'un îlot. C'était le rayon « bio ». Donc bon là, j'ai fait mes commandes au fur et à mesure. Donc, on me disait « *bon ben voilà t'as vu là, t'as pris trop de choses* », donc au fur et à mesure, j'ai réussi à rectifier le tir et après tout doucement, ben ça a été un fournisseur, un deuxième, un troisième, et puis... Ben là, j'arrive à tous mes fournisseurs et j'arrive à faire mes négociations sans soucis particuliers.

Si je vous écoute, il y a quelque chose qui est important, c'est le temps ?

Oui, parce qu'il y a trop de choses à voir. Et au début... justement, c'est ça le problème, on m'a fait voir trop de choses. Mais, je ne les appliquais pas tous les jours. Donc, ça veut dire que, quand on me le redemandait deux mois plus tard, si j'avais mes notes, je pouvais le faire, ça marchait, parce que c'est quand même un logiciel hein ! Donc, l'ordinateur, c'est toujours un peu compliqué, et ou ben, si j'avais pas mes notes là, honnêtement ben il fallait que je redemande la démarche parce qu'il y avait une démarche à suivre..., comme tout quoi. Hein, quand on éteint son ordinateur, il y a une démarche à suivre, on retire pas la prise, quoi hein ! Donc là, c'était, c'est pareil quoi. Donc par exemple, on m'a appris à passer les commandes « plate-forme », et j'ai fait ça pendant au moins six mois tous les matins, j'étais à l'ordinateur pour faire les commandes plate-forme. Donc, après la « fiche article », enfin tout ce qui était la création d'un article, quand il y avait un souci, bon ben : « *Sophie va y, monte, va faire la création de l'article* ». Bon ben voilà, donc au fur et à mesure, j'allais moi-même et puis..., donc, j'ai réussi à me débrouiller toute seule.

D'après vous, quelle a été l'importance du rôle du maître d'apprentissage dans cette acquisition d'autonomie ?

C'est une bonne question.

Si j'écoute ce que vous me dites, il vous faisait confiance quand même ?

Oui.

Il n'avait pas peur de vous confier des tâches.

Non. Non parce que, bon si je fautais, c'était assez direct hein, la franchise avant tout, au moins je savais où j'en étais et lui aussi ça lui permettait de mieux me suivre quoi. Donc, on a fait petit à petit et tout doucement. C'est moi qui ai pris mon..., mes responsabilités et mon autonomie. Je dirais que sur le coup, j'ai pas fait vraiment attention, je prenais mes propres responsabilités, c'est même lui qui m'a fait la remarque. Il m'a dit au fur et à mesure « *c'est bien, t'as fait ça toute seule !* ». Alors qu'au... Pour moi c'était spontané... Il y a eu un moment, c'était spontané en fait. Et pour lui, il avait vu un changement assez radical quand même. Assez vite.

Vous en avez un peu parlé avec lui de ça, vous avez eu des discussions ?

Oh ben, il me l'a déjà dit que j'avais une bonne autonomie, que je prenais mes responsabilités toute seule, et qu'il était assez fier de mon travail. Il n'y avait pas beaucoup de choses où vraiment... S'il y a une petite faute, il me le reproche, mais c'est sans plus. Il n'y a jamais eu de soucis... Pendant une semaine, j'ai gardé le rayon et il n'y a pas eu de problèmes, au contraire ! J'ai fait que du plus en chiffre d'affaires. Donc, c'était bien. J'ai eu de la chance, c'est selon l'influence des gens aussi, dans le rayon donc.

Vous savez ce que c'est qu'une formation classique, où on est simplement étudiant. Imaginez que vous ayez fait le DUT par la voie classique, qu'est-ce que vous n'auriez pas vu, qu'est-ce que vous n'auriez pas connu d'après vous ? Ou, on pourrait poser la question à l'envers finalement, une formation en alternance ça apporte quoi de plus ?

Ben, de l'expérience des compétences, des connaissances... Ça apporte beaucoup de choses, je pense que si j'avais été en formation classique, on peut pas se rendre compte de la dureté d'un travail, comment ça se passe réellement, comme je dis bon si ce n'est que par exemple pour la gestion des congés on sait pas comment ça fonctionne, c'est... c'est une petite vie, on va dire, c'est un peu nouveau quoi, c'est, ça change.

Et vous dites que c'était de la difficulté ou de la dureté, je ne sais plus le mot que vous avez employé sur le travail ?

Oui, la dureté du travail. Parce que bon, on ne peut pas savoir à quoi on s'attend vraiment. Je veux dire, pour moi personnellement, je serais sortie avec un bac plus deux, en formation classique, ben c'est là, où on découvre seulement le travail. Tandis que moi pendant deux ans j'ai réussi..., à voir un peu ce que c'était quoi, même si c'était pas deux ans..., je vais dire continu, quoi. Hein ! c'était quand même de l'alternance, mais, j'ai vu, j'ai quand même franchi un pas, je veux dire dans le monde du travail, et je sais déjà à quoi m'attendre pour un prochain travail dans n'importe quelle entreprise.

Vous pensez que ça va vous aider ?

Peut-être oui, pour certaines réactions, à avoir avec un chef, au premier abord avec des employés, peut-être encore, encore plus de facilités, peut-être à m'intégrer encore qui sait, je sais pas. Oui, je pense que c'est un plus, c'est un gros plus pour moi l'alternance, c'est pour ça que je continue mes études avec de l'alternance, si possible. Si je trouve une entreprise, ce sera en alternance. Je me vois très mal repartir même en formation classique.

En deuxième année du DUT OGP, on propose aux étudiants un stage de trois mois. Par rapport à ce que vous avez vécu vous-même en entreprise, est-ce que finalement on ne peut pas comparer un stage de trois mois avec votre alternance ?

Ben, un stage de trois mois, je pense que ça va être une personne qui va être plus..., suivie la plupart du temps, puisque c'est un stage. Mais on ne peut pas faire un énorme projet étalé sur deux ans, donc c'est, c'est autre chose. Je veux dire un stage pour moi, c'est..., oui..., on voit un peu ce que c'est une entreprise, comment ça fonctionne, comment faire un certain problème, peut-être une intégration, bon à court terme quand même, ça peut être à peu près pareil à une alternance, mais je pense que bon... on fournit plus de travail je trouve en alternance, que..., qu'en stage. Après c'est mon opinion personnelle, je ne sais pas, j'ai jamais fait de stage donc.

Quand vous parliez d'expériences, de compétences, tout à l'heure, vous parliez de la découverte du monde du travail, vous parliez de la gestion des congés, vous parliez du travail d'équipe, finalement parmi tout ce que ça vous a apporté, cette formation en alternance, qu'est-ce que vous mettriez en premier ? Qu'est-ce que ça apporte le plus ? Peut-être pour poser la question un peu autrement, si vous aviez à vendre la formation en alternance à un jeune, ou à une jeune fille, quels seraient les arguments que vous donneriez ?

Bon déjà, faut pas se... Je serais assez franche hein ! L'alternance c'est bien, mais attention, c'est quand même un rythme de vie un peu plus saccadé, je trouve, parce que... Bon, la première année, on avait des horaires assez chargés à l'IUT. En revenant de l'entreprise, il faut savoir gérer son temps, organiser son travail, faire la différence entre l'entreprise et l'école. Et de là, après avoir dit ça je pourrais bon selon la personne si elle est intéressée bien sûr, pouvoir développer en disant bon voilà nous à l'IUT, on apprend tels ou tels outils qui peuvent te servir en entreprise. L'entreprise peut..., peut mieux se développer ou peut-être..., à la limite, aider un service qui est..., qui a un problème de gestion ou autre, grâce à ces outils-là. Et de là, ben lui expliquer justement que, ben elle fait aussi autre chose que de l'école quoi, hein. On apprend plein de choses, travailler en équipe, avoir de l'autonomie ; toutes ces choses-là, quoi... que cela s'apprend. C'est de l'expérience que l'on peut mettre en plus sur un CV, ce qui est très important actuellement. Parce que je veux dire, sans expérience c'est encore plus difficile de trouver du travail. Il faut jouer beaucoup là-dessus, parce que pour moi je trouve que c'est très important maintenant. Parce que j'ai fait quelques recherches, juste par curiosité sur Internet, « La Voix du Nord », tous ces sites-là. La plupart du temps bon ben voilà : bac minimum si on veut, et autant d'années d'expérience. Et quand on arrive et qu'on a pas d'expérience ben, là, l'entreprise la plupart du temps, nous recule, et... Il n'y a pas beaucoup d'entreprises qui prennent maintenant des débutants, j'en ai vu très peu... Je pense que justement, même en ayant un minimum d'expérience, ça peut jouer pas mal pour une embauche plus tard. Après, le fait d'avoir travaillé dans une entreprise pendant deux ans, qui sait, peut-être une embauche plus tard, à venir, ça... Ça dépend de beaucoup de critères bien sûr. Voilà, c'est, je pense ce que je dirais. Je serais honnête, justement en disant les conditions, que c'est fatigant, tout ça, mais que ça en vaut la peine, parce qu'au bout d'un moment..., je vais dire, on..., on s'en sort bien. On commence à gérer des fiches de paies, qu'on n'a pas forcément avant. C'était des petits dimanches, là c'est vrai, c'est une fiche de paie, c'est autre chose, on peut commencer à la limite à rêver de voiture ou de petites choses comme ça. Donc ça, c'est..., c'est de la gestion, c'est..., des congés, donc là, on voit les sacrifices que les parents font, c'est... On voit. Moi je trouve qu'on franchi quand même un, un..., une bande quoi, on franchi autre chose, que le train-train, je veux dire, de l'école, qu'on connaît habituellement depuis la maternelle quoi. Depuis le temps qu'on a commencé, je trouve que c'est autre chose quoi.

Vous aviez l'occasion d'en discuter de ça avec vos collègues de promotion ? Vous connaissiez leur vie en entreprise, leurs difficultés ?

Leurs difficultés, oui, leur vie..., oui brièvement oui. J'ai discuté de la conversation qu'on a eue là, par exemple dans les..., les mêmes questions quoi par exemple qu'est-ce qu'on dirait pour avancer une personne en OGP, ou...

oui ça aussi, mais est-ce que par exemple, vous arriviez à discuter ensemble de ce que chacun vivait dans l'entreprise ?

Oui. Avec certaines personnes, je savais que telle ou telle personne avait tel problème, parce qu'on pouvait à la limite en écoutant quelqu'un s'aider. Parce que, quand on est dans un projet, on voit pas forcément ce qu'on peut faire, alors qu'en l'expliquant à quelqu'un, ça, cette personne va penser tout bêtement..., ben, pourquoi tu fais pas ça et... Et ça peut être un bien pour le projet de l'autre quoi.

Est-ce que ça devrait être plus formalisé, ou est-ce qu'il faut que ça reste libre comme ça ?

Bon, on a déjà des réunions de projet. Donc là, on peut parler librement de... Je pense que c'est bien comme ça. On peut en parler bon, avec l'aide de certains professeurs et qui justement peuvent nous aider aussi, et nous après à côté, quand on a des graves soucis où quoi, on en parle entre nous, pour voir s'il y aurait pas une petite idée..., une idée clef, quoi, c'est le cas de le dire.

Ces groupes de projets, ça a duré deux ans ?

Oui deux ans.

Quel bilan vous en faites aujourd'hui ?

Ben c'était très bien, le fait que ça nous aidait dans nos démarches, savoir comment il fallait procéder, comment présenter, comment... c'est tout bête, mais prendre la parole en..., en petit comité, et bon le seul problème qui se pose, c'est qu'il y a des moments, bon c'est des réunions qui se préparent, et que ça tombait mal dans nos emplois du temps parce qu'on avait quand même des semaines... Il y a un moment c'est..., comme en première année, je prends souvent l'exemple de la première année, c'était..., une année pour moi qui a été très chargée, par rapport à la deuxième année, et c'était un peu plus difficile de préparer des..., des réunions comme ça. Que la deuxième année, par contre ce qui manquait en plus pour la réunion, ça serait à la limite une fiche, si on peut dire, type, une fiche..., une fiche-conseil, venant de la..., par exemple, je sais pas les professeurs se regroupent et disent « bon ben voilà moi j'attendrais ça, d'une réunion », pour pouvoir mieux cibler les choses pour certains élèves. C'est juste ça à la limite un petit plus qui manquerait.

Vous pouvez essayer de prendre un cas concret ?

Ben, je sais pas exactement, parce que ça s'est pas vraiment passé dans mon groupe, mais je sais qu'il y a certains groupes qui auraient aimé justement avoir une démarche en disant : « bon ben voilà, le professeur untel attend ça, ça, ça de votre part, en faisant peut-être comme ça ». Bon, après, libre choix à vous quoi. Respecter à la limite un plan, mais je veux dire un plan..., avec des grosses lignes, quoi, je veux dire pas forcément le détailler. Après, c'est à nous de le détailler à notre manière, mais pour que..., en fait tout le monde s'attend à la même chose quoi, qu'on s'écarte pas forcément du sujet ou des choses comme ça en fait.

Comment c'était vécu par vos collègues, ces groupes de travail ?

Ben, dans l'ensemble je pense que ça a été bien vécu. Il y a certains groupes où je sais que..., ben, justement déçus des appréciations de, de certains professeurs, parce que le fait qu'ils n'attendaient pas la même chose..., que l'élève avait présenté. Donc, c'est... ça faisait des petites étincelles. La personne qui avait préparé son sujet pensait l'avoir bien fait, alors que c'était pas du tout l'attente des professeurs quoi. C'est pour ça qu'à la limite, c'est pour ça qu'une petite fiche type, en grosse ligne, hein..., ça serait pas mal, au moins tout le monde pourrait savoir à quoi s'attendre.

Dans le groupe où vous étiez, ça manquait aussi ?

Ben, je ne pense pas, parce qu'on a été quand même toujours à peu près..., d'accord sur les sujets. Maintenant, à savoir si les professeurs cherchaient un truc vraiment type, mais je ne pense pas quoi. Pour moi dans mon groupe ça s'était très bien passé. Personnellement.

J'étais dans votre groupe, vous étiez cinq, avec cinq situations totalement différentes, cinq expériences de vie différentes dans l'entreprise. Il faut aussi que l'on puisse s'adapter à ça. C'est-à-dire..., moi, j'ai... Enfin mon idée, c'était plutôt de laisser venir les choses, vous laisser venir avec vos projets et votre question. Bon, et puis répondre. Essayer en tout cas de répondre autant que possible au moment où la question arrivait, d'anticiper. Moi ce que j'appréciais beaucoup, c'était justement de découvrir des choses non prévues, et sur lesquelles on pouvait réagir très spontanément.

C'est peut-être pour ça que ça fonctionnait bien dans notre groupe. À la limite, parce que bon, après il faut voir aussi si certaines personnes sont diplomates ou non-diplomates, et après si c'est... Bon ben, vous, vous préférez laisser venir les choses, et par..., bon si c'est une autre personne qui décidait d'avoir un plan structuré comme ça bon, ça, c'était dans des autres groupes, moi je sais..., parce qu'entre collègues, on se parlait beaucoup hein, il n'y avait pas trop de secrets hein ! Avec un petit groupe de treize, on se dit pas mal de choses. Et, il y avait un groupe où ça posait vraiment problème, parce que personne n'était d'accord dans la façon de faire. S'il y avait trois profs, c'était trois opinions différentes, des élèves avaient deux..., bon ils étaient ensemble, mais c'était pas

ce que les profs attendaient. Donc au bout d'un moment, je savais que les élèves ne savaient plus trop quoi faire, pour présenter leur sujet. Alors que moi, j'ai jamais eu ce souci. Heu ça venait spontanément. Je veux dire, il y a des moments, c'était pas préparé, mais c'était, pour moi, c'était plus préparé dans ma tête, parce que je savais de quoi j'allais parler. Donc, sur une feuille, je mettais voilà, petit un, petit deux, petit trois, petit quatre, et je savais comment j'allais épiloguer là-dessus, comment j'allais l'expliquer, bon bien sûr, je ramenaient deux trois feuilles en exemple, pour appuyer ce que je disais quand même, pour pas non plus dire..., bon voilà c'est à rajouter là dans ce paragraphe quoi. Donc, j'expliquais quand même les choses, et... Non, je trouve que c'était bien comme ça dans notre groupe, justement peut-être à la limite c'est mieux de..., d'attendre, de voir où il y a un souci, et en parler sur ce projet quoi.

Et ça vous a aidé, ce groupe ?

Ouais, ouais sur certaines démarches, oui. Et je pense que ça a aidé pas mal de monde ouais.

Par exemple vous, est-ce qu'il y a un exemple où, à un moment donné, ça vous a vraiment aidé ?

Ben..., j'ai pas vraiment d'idées concrètes, qui me viennent tout de suite à l'esprit, mais je sais qu'il y avait pas mal de choses où..., où par exemple, j'avais des choses incohérentes ou la façon d'expliquer ça fonctionnait pas, ou parce qu'il manquait le pourquoi du comment, dans un projet. Et, le fait d'en parler, d'avoir..., comment dire, des opinions différentes et des aides différentes, ça m'a permis à la limite de débloquer certaines questions, qui pour moi n'étaient peut-être pas forcément importantes. Donc, je sais que, si, pour moi ça a beaucoup aidé sur certains trucs. J'ai pas d'idées, là, sous la main, mais, si, je trouvais ça très bénéfique.

Si vous, je vous demande de faire une proposition d'amélioration de cette formation, à part avoir le café et le croissant tous les matins (rires) qu'est-ce que vous me diriez, qu'est-ce qui manquait le plus à votre avis ?

Qu'est-ce qui manquerait le plus... Ça peut être au niveau des relations ? Comme on veut heu...

Ça peut être effectivement un problème de communication entre vous, entre vous et les profs, d'écoute, ça peut être aussi en entreprise. Enfin, qu'est-ce qui vous a manqué ? Qu'est-ce que vous auriez aimé trouver dans cette formation ?

Ben..., je sais pas trop, parce que pour moi, ça a été deux années..., impeccables quoi. Il n'y a jamais... bon à part avec, oui, un problème de relations avec certains professeurs, par exemple, mais bon, je pense que c'est un peu... dans tous les bahuts pareil. Donc... peut-être une chose, parce que l'an dernier, on devait déjà l'avoir, c'est le gala de fin d'année. Parce que, l'an dernier on nous a mis le gala de fin d'année, en pleine semaine, alors que nous on est au travail. On ne peut pas poser de journée pour le lendemain, parce que bon, on aurait bien voulu y assister. Et cette année, on nous avait promis que ça aurait été en fin de semaine, et c'est identique à l'année dernière, c'est au milieu de semaine. Et ça, ça nous... ça nous a fait un peu mal au cœur. Moi je vais dire entre guillemets... je pense parler au... je me permets de parler au... pour ma classe parce que, parce qu'on était vraiment contents de savoir qu'on aurait pu faire un gala ensemble et ça s'est pas fait. Donc, c'est pas grave, on fait ça nous-mêmes. En groupe de treize, vu le fait qu'on s'entend vraiment bien et... Oui, ça c'est bête, parce qu'on l'avait déjà signalé, c'est une organisation et, sur certains trucs, il manque un peu d'organisation sur certaines choses comme là, par exemple le gala de fin d'année, alors que ça avait été signalé quoi. Manque d'infos, des petites remontées d'infos, je pense c'est le seul problème avec... avec certaines personnes, mais sinon... sinon, pour moi, ça a été deux années très bénéfiques quoi. J'en suis contente, je suis contente d'avoir choisi cette filière, parce que quand on sort du bac, on ne sait pas trop quoi faire. On nous met plein de choses dans la tête, BTS, DUT, tout ce qu'on veut, et... et je suis contente parce que j'ai vraiment bien choisi... ma filière. Et je suis contente de ce que je fais actuellement. Ça, je pense que c'est très important, parce qu'il y a beaucoup de personnes qui s'engagent dans des filières, et, au bout du compte, ils ont peut-être l'examen, mais ça ne leur plaît pas. Et, c'est à la limite, c'est peut-être une petite perte de temps, malgré qu'on a appris des choses, c'est une perte de temps parce qu'il faut recommencer à la limite certaines études pour avoir ce qu'on aime quoi.

Par rapport à ce que vous disiez, c'était plus... Parce qu'il y a deux choses quand même, l'alternance et l'OGP, alors les deux se sont bien mariés, mais qu'est-ce qui était le plus important, c'était OGP ou c'était l'alternance ?

Ben, OGP en premier abord, parce que bon, si j'avais pas eu d'alternance, j'aurais été en formation classique. Mais en enlevant l'entreprise, qui m'a quand même beaucoup apporté, je pense que la formation est complète. Parce qu'on voit quand même plein de choses différentes, la comptabilité, tout ça est, c'est très vaste, justement c'est très vaste et on peut après aborder... plein d'autres domaines quoi.

Là, dans peu de temps... donc, vous êtes en entreprise jusque septembre.

Oui. Après avoir quelques congés durant l'été.

Et, on va parler évaluation, vous allez devoir faire une soutenance, fournir un rapport, votre maître d'apprentissage va être sollicité pour qu'il évalue votre travail. Est-ce que vous pensez que le poids de ce que vous avez vécu en entreprise est suffisant par rapport au poids de ce que vous vivez, en termes d'évaluation ?

Ouais... Vous voulez dire que bon, à l'IUT on a eu plus de, de devoirs, enfin on a été plus... comment dire, plus notés. Mais la participation à l'évaluation justement de l'entreprise pour moi c'est important aussi, parce que c'est quand même pendant deux ans...

C'est suffisant ?

Ben..., d'un côté oui, parce qu'on a eu quand même un classeur qui a été..., qui nous a suivis pendant deux ans, et on voit quand même si on travaille bien ou pas bien, le fait qu'on a quand même des appréciations, voit si notre assiduité est, bon, acceptable...

Souvent, les classeurs sont très bons...

Hum... je sais que bon, ben au départ, justement parce que je n'étais pas assez autonome et tout, on a su me l'écrire quand même sur mon classeur en disant bon voilà, « *Sophie ne fait pas, pas, pas assez d'efforts* », pas dans ce style-là, mais je ne donne pas assez au niveau des responsabilités et donc bon, non je pense que... pas forcément. Ben, moi, personnellement, avec mon chef, il m'a toujours dit ce qu'il pensait, même s'il ne l'écrivait pas sur... sur le classeur ça a été dit, ça a été fait, il y a eu un entretien, à chaque fois que je présentais mon classeur, on se voyait et on en discutait quoi, de voir justement, je lui demandais qu'est-ce qu'il pensait de ma période, comment il l'avait perçu, et ça a toujours été assez clair comme ça.

Si on fait un bilan aujourd'hui, en quoi est-ce que vous avez le plus évolué, le plus progressé grâce à l'alternance ? Qu'est-ce que ça vous a apporté de plus ?

Ben..., mon diplôme. Et... comme c'est deux horizons différents, la vie en entreprise.

Ça vous semble les choses les plus importantes ?

Ces deux choses..., ouais, les plus importantes..., ouais. Je pourrais différencier l'un de l'autre, parce que bon le diplôme, c'est important et justement pendant deux ans... Je serai fière de dire que j'ai eu mon diplôme, tout en ayant acquis une certaine expérience professionnelle.

Ça fait bientôt quarante-cinq minutes que dure cet entretien. L'année prochaine, c'est une licence professionnelle, en alternance, en tout cas c'est votre souhait. Est-ce qu'on peut prendre date pour un troisième entretien pour à peu près dans un an ?

Oui pas de problème. Il n'y a pas de soucis.

Merci beaucoup Sophie, et puis bon, courage pour la suite.

Merci beaucoup.

Sophie S.

FIN

Du deuxième entretien

I - UT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie
Organisation et Gestion de la Production

En formation initiale et en alternance, sous contrat d'apprentissage.

5 - Sophie S.

5.3 - Sophie S. - Troisième entretien - Le 10 octobre 2006.

Bonsoir Sophie

Bonsoir.

Je changerai le prénom par la suite. Nous sommes le 10 octobre deux mille six, et c'est notre troisième entretien relatif à votre formation en alternance.

Ouais.

Donc, la formation est maintenant terminée depuis...

Septembre deux mille cinq.

Oui, c'est vrai que le temps passe vite. Est-ce qu'en quelques mots, vous pouvez me rappeler ce que vous faites depuis ce moment-là, donc depuis le DUT OGP ?

Donc, après le DUT OGP, donc je suis dans le centre de formation A. Formation, qui est ici à Dunkerque, pour être responsable en qualité, sécurité, environnement, et je travaille donc chez L. Industrie, à Choques.

Dans l'entreprise, vous avez quels types de responsabilités ou de projets, comment ça se passe ?

Donc, je suis affectée dans le service ingénierie et maintenance, mon statut c'est assistante qualité ingénierie, et donc, je fais le suivi de tout ce qui est qualité, dans l'ingénierie et la maintenance.

Vous êtes toujours dans une formation en alternance ?

Oui.

Quel est le rythme de votre alternance actuelle ?

Donc là, c'est une semaine sur deux. J'ai une à deux journées de cours par semaine. Donc, le jeudi et le vendredi ou seulement le vendredi, je suis en école.

Donc, dans une semaine, vous avez forcément une période en entreprise et une période à l'école ?

Voilà.

D'accord. Comment vivez-vous ça ?

Très bien. C'est très difficile en fin de semaine, parce que bon, par rapport au travail fourni toute la semaine, au travail, à L. Industrie, et après c'est une cadence à prendre quoi. C'est une cadence à prendre pour la semaine, mais c'est pas trop fatigant.

Et vous disiez dans les entretiens précédents que vous trouviez que le rythme à l'IUT était très saccadé. Nous avions une alternance « trois semaines, trois semaines », vous trouviez que c'était saccadé comme rythme, c'est le mot que vous avez utilisé. Là, c'est...

Trois semaines, trois semaines, c'est que le temps de... le fait de partir trois semaines en école et revenir en entreprise, déjà il fallait... on perdait facilement une semaine, le temps de se remettre dans le bain, le temps de reprendre ce qu'on avait laissé et vice-versa. Quand on revient avec les devoirs surveillés qu'on avait en revenant en entreprise, donc c'est assez saccadé dans le sens où il y avait pas mal de travail à fournir continuellement quoi, pour être encore toujours à jour. Bon là, c'est à peu près identique quand même, ça reste difficile, enfin... En fait, il faut avoir une organisation de travail. À partir du moment où on a une organisation de travail, bah ! ... ça devient simple quoi.

Simple ?

Oui. Ben... la semaine donc, je suis à L. Industrie, donc le soir, je travaille mes cours. Et quand je suis en cours, et ben... le soir, je me repose. Donc...

Là, par exemple, une semaine ce sera lundi mardi mercredi...

Voilà, je repars jeudi en école.

Voilà, jeudi et vendredi en école par exemple, et la semaine suivante ?

... que le vendredi à l'école...

Que le vendredi à l'école ? Donc, ça fait beaucoup plus de temps en entreprise qu'à l'école ?

Ouais ! On doit valider mille deux cents heures en formation sur deux ans.

Sur deux ans, d'accord.

Mais non... faut s'organiser quoi.

Vous aviez déjà une certaine habitude en formation en alternance, est-ce que ça vous a aidé ?

Oui, pour l'intégration au niveau de l'entreprise, oui déjà, puisque, comme ayant déjà franchi un cap dans la première alternance, après non, ben c'est... pour moi, c'est identique hein... Si, ça m'a permis un peu plus de me lancer plus professionnellement, être plus déterminée, à voir peut-être plus les objectifs. Ben, à force d'y travailler quoi, on a une vision des choses qui s'élargit.

Mince j'avais une question en tête, je l'ai perdue. N'empêche que ce rythme très soutenu quand même ça nécessite des réadaptations. Chaque semaine, il faut s'adapter à l'entreprise, puis après, il faut retourner à l'école. Ça n'est pas encore plus difficile ?

Non. Je trouve ben, le fait de partir trois semaines, pendant trois semaines, on a oublié quand même certaines choses. Donc, il faut vraiment bien avoir pris des notes, parce que si on n'a pas pris de notes, il y a certaines informations qu'on a perdues et qu'on ne retrouvera peut-être plus tard lors d'une conversation ou autre. Par contre le fait d'abandonner par exemple mon travail le mercredi, bon je laisse quelques post-its, des choses en cours, des choses à faire et le lundi, je sais ce qu'il y a à faire en priorité ce qui est en cours, les personnes à appeler.

Ça n'a pas le temps de s'effacer complètement de la mémoire ?

Oui. On se réadapte plus vite. En une matinée, je veux dire le temps de reprendre le... de remettre le nez dans les dossiers, revoir un peu où on a laissé le travail, une réunion se fait en plus tous les lundis, donc on peut se réadapter vite à ce qui s'est passé les jours où on n'était pas là, donc ça va très vite quoi.

Je voudrais que vous reveniez sur le DUT OGP. Donc, maintenant ça fait quand même un an.

Oui.

Bon avec le recul, avec cette expérience nouvelle d'une autre formation, qu'est-ce que vous avez envie d'en dire ? Dans tous les aspects...

Donc, les modules c'était très bien, très structuré au niveau des cours. Donc, au niveau des cours, je n'ai rien à dire. Pour moi, actuellement, ils me servent encore, je repioche encore dans les cours de DUT, pour certaines méthodes, surtout les méthodes industrielles, TPM, kanban, résolution de problèmes, par exemple. La qualité aussi, comme en plus je continue dans la qualité donc là... oui. Après au niveau du suivi tuteur, maître d'apprentissage, je trouve c'était très bien aussi, il n'y avait rien à dire, on était très bien suivi, avec un suivi terrain pour faire le point avec le maître d'apprentissage, c'était très suivi. Et après le mode de fonctionnement, trois semaines, trois semaines, bon c'est bien pour... Si ! c'était bien. À part où ça fait quand même des périodes, pour moi personnellement, un peu longues. Le temps de se remettre justement dans le bain quoi, se remettre en condition. Je vais à l'école, je reprends donc là, cette semaine, j'ai un examen de maths, bon ça fait quand même trois semaines qu'on n'a pas touché aux maths quoi. Donc, le temps de se remettre dans le bain, on perd un peu plus de temps et il faut un peu plus de concentration et plus de... d'être plus rigoureux.

Encore une fois, avec le recul, qu'est-ce qui était négatif ? Si vous aviez des critiques à formuler, ce serait quoi ?

Personnellement, je n'en ai pas. Parce que les horaires étaient convenables, donc les horaires étaient convenables, enfin tout était convenable, il y a eu des personnes à l'écoute, je n'ai pas forcément rencontré de problèmes, pas pour mon cas, donc je n'ai rien à dire.

C'est marrant que vous abordiez ça, parce que justement en lisant les entretiens, il y a une chose qui m'avait semblé paradoxale, c'est qu'à un moment donné, vous dites que l'intégration, ça a été très dur, et après vous dites : « Ben, ça s'est bien passé ». On sent quand même que, par moment, il y a des choses qui ont été difficiles pour vous, quand on essaye de...

Peut-être l'intégration au niveau du travail peut-être.

Je parlais de ça, je parlais du travail.

Ah ! d'accord. Oui, l'intégration oui. Ah oui là ! ... Un domaine d'homme, des personnes plus âgées que moi, des personnes qui ont vingt-cinq années dans la boutique, donc c'est vrai qu'au début l'intégration à C.Entreprise c'était très difficile. Par contre là, celle-ci, à L.Industrie, a été très facile. Une facilité. Enfin, déjà d'avoir eu déjà un aperçu d'une intégration, donc à C.Entreprise, qui était assez... très... enfin assez difficile et très

mouvementé. Mais ici, à L.Industrie, c'est une autre mentalité. Toute entreprise a sa mentalité, donc c'est une autre mentalité, je suis toujours dans un domaine d'hommes, la tranche d'âge est plus jeune, donc ça commence entre vingt-sept et trente-cinq, on va dire. C'est le gros pourcentage de l'entreprise de Choques. Donc, niveau intégration ça a été très rapide. Donc, je suis la deuxième... on est deux filles en fait. Deux filles dans le service. Sur dix-huit, sur dix-huit personnes dans mon service.

Est-ce que vous pensez que l'expérience chez C.Entreprise vous a aidé ?

Oui. Au niveau communication, management, beaucoup de management. Dans mon intégration, de gérer les personnes aussi, parce que, quand on a un projet en tête par rapport par exemple à l'IUT et qu'il faut le mener à bien, certaines personnes nous répondent ben... la facilité : « Ça fait vingt-cinq ans que je suis comme ça, je ne vois pas pourquoi je changerais ». Donc, remettre en cause une personne c'est très difficile, surtout à vingt ans. On n'a pas forcément de l'expérience non plus. Donc, c'est la découverte et ça fait son chemin quoi. Maintenant avec un peu plus de recul, ici, actuellement j'anime des réunions, et bon ben... tout le monde m'écoute, je veux dire... je n'ai pas forcément des personnes à remettre en cause. Parce qu'une réunion, ça prend du temps, c'est pas forcément très intéressant, ça peut être une contrainte dans le temps de travail, parce que les chargés d'affaires partent souvent en chantier, donc ils perdent souvent trois quarts d'heure, c'est une animation de trois quarts d'heure, c'est une causerie par rapport à la certification MASE. Donc, ça dure trois quarts d'heure quoi. Mais, c'est une réunion décontractée, c'est une réunion d'information qui nous permet de faire une montée et une descente d'informations, et de faire des échanges et un plan d'action à la fin. Donc, c'est tout bénéfique quand même pour pouvoir...

C'est très concret ?

Oui, surtout que c'est des sujets assez vastes, ça peut partir comme la prévention routière qui fut la dernière, comme ben... l'alcool ou..., après il y a aussi tout ce qui est électrique, les différents gaz, ce qu'ils manipulent tous les jours quoi. La prévention routière, c'est ce qu'on manipule tous les jours, mais je veux dire que ce soit travail ou hors travail.

Par exemple la prévention routière, quelle était la question ?

La prévention routière par exemple : les chargés d'affaires prennent toujours la voiture pour aller aux chantiers. Donc, sur une journée, on va dans une entreprise de... agroalimentaire à Boulogne, ça fait une heure et demie de route. On repart sur une verrerie, à Mers-les-Bains, bon ben, la journée est totalisée à cinq heures de route avec quatre heures de travail, avec une demi-heure de pose pour manger le midi. Donc, la prévention routière est très importante parce que les chargés d'affaires doivent rester en contact avec le client ou avec L.Industrie, mais le téléphone est interdit en voiture. Donc, plusieurs problèmes pouvaient être soulevés lors des réunions.

Et ça, c'est vraiment une demande de l'entreprise, de mener cette action sécurité ?

C'est par rapport à la certification, parce qu'on a été certifié, il n'y a pas longtemps là, au mois de juillet, certification MASE, donc le Manuel d'Amélioration de la Sécurité en Entreprise, et donc là, c'était une obligation par rapport à la certification MASE. Mais elle se faisait déjà avant la certification. Moins régulières, parce qu'on n'avait pas forcément de critères à respecter, mais elle se faisait déjà aussi un peu pour information, pour changer aussi de toutes réunions banales, tous les lundis une réunion de maintenance de service bon... ça va un moment quoi. C'est une réunion d'information qui peut être bénéfique pour tout le monde.

Et ça ne concerne que les chargés d'affaires ou bien ça concerne...

Donc, ce qui s'est fait, ce que j'ai créé, c'est que, en fait, les réunions sont pratiquement créées par moi la plupart du temps. Les causeries, sur une quinzaine, j'en ai créé treize. Donc, elles sont faites par moi, pour mon service, donc l'ingénierie et la maintenance. J'ai créé donc sur le réseau de L.Industrie, une bibliothèque qui fait que toute personne qui a envie de faire une causerie, par exemple les commerciales, une personne qui est désignée, parce que c'est une obligation par rapport à la certification MASE, donc une personne se désigne et dit : « bon ben je ferai les réunions cette année » par exemple. Et donc, elle a la bibliothèque à disposition et elle peut reprendre les divers sujets qui ont déjà été faits ou, à la limite, créer une innovation quoi, en créer d'autre quoi.

C'est pour maintenir une motivation, enfin un intérêt ?

Voilà.

Est-ce que vous avez actuellement, en entreprise, une mission bien définie, bien ciblée ?

Non. Enfin, on va dire que ça se transforme en du travail quotidien, à force. Donc, je parlerai plus de... c'est des missions... parce que c'est un challenge quand même à soulever pour terminer la formation et être capable de faire telle ou telle chose. Donc, j'ai une partie ingénierie qui consiste à ouvrir les dossiers de... pour une installation chez un client par exemple. Voir si tout... tout document est complété dans ce dossier, voir s'il ne manque rien pour tout ce qui est garantie, facturation... Donc, je suis en rapport avec le comptable, en rapport aussi avec la maintenance, parce que, quand le dossier est terminé, l'ingénierie... le dossier ingénierie passe en

maintenance pour tout ce qui est panne. Donc, je dois... pour ça, il faut que je sache utiliser le logiciel SAP, qui est un logiciel de planification de projet. Alors, on peut imputer des heures, vraiment suivre des commandes, etc. Après, j'ai une mission tout ce qui est réglementaire, donc là, c'est à l'aide d'un logiciel de gestion électronique des documents, qui nous permet de suivre nos réservoirs, nos évaporateurs de près, donc un bidon de cinquante-cinq mille litres. Chez tel autre client, on doit avoir un état descriptif, avoir un PV de première épreuve, on doit avoir des documents très spécifiques, qu'on est obligé de garder tout le temps. Donc, pour éviter de... ce logiciel nous permet en fait d'éviter toutes paperasses, et que tout soit informatisé. Donc, le jour où on tape... je sais pas un chiffre qui correspond... cinq cent six qui correspond à tel bidon. Hop ! On tape cinq cent six et on a tous les dossiers qui reviennent.

Donc, L.Industrie... bien sûr, le nom sera masqué, mais L.Industrie est responsable des réservoirs qui sont chez ces clients actuellement ?

Ouais ! Tout dépend ouais ! Donc, il y a ça, après je fais tout ce qui est mise en service pour les réservoirs justement, pour savoir si on peut le mettre en route, donc je suis en contact avec la DRIRE, et l'APAVE aussi pour tout ce qui est revérification des inspections périodiques du bidon. Donc, tout ce qui est, on va dire, contrôle, mesure du réservoir. Et après, tout ce qui est aussi... donc les missions, c'est tout ce qui est indicateur, donc des taux de présences dans les réunions, les imputations des heures, le taux... ben plusieurs taux en fait. C'est, on va dire, les trois grandes branches des missions. À côté de ça il y a eu la certification MASE, donc j'ai été conviée à l'audit, MASE et AFAQ, j'ai fait un audit MASE et AFAQ. Donc, pour le MASE, j'ai dû mettre en place certaines choses dans mon service, comme un suivi, un classeur qui nous permet de faire un suivi des chantiers, à partir de certains critères de l'affaire en fait. Ça a été aussi une de mes missions par rapport à la certification MASE, justement, maintenant, il faut avoir le maintien de ce qui a été fait quoi.

Si je reviens un peu en arrière, quand je relisais vos entretiens, il y a quelque chose qui apparaît très fréquemment, c'est la notion d'autonomie. Par exemple là, je vois, à un moment donné, dans votre entretien vous dites : « c'est moi qui ai demandé à mon maître d'apprentissage de m'occuper des fournisseurs, progressivement ». C'est quelque chose qui revient dans les entretiens, j'ai l'impression que vous l'avez vécu très fort, cette notion d'autonomie. Est-ce que vous pourriez revenir un peu là-dessus ?

Par rapport à C.Entreprise ?

Par rapport à C.Entreprise et puis pourquoi pas après...

Oui, donc... oui, j'avais une grande... bon au début, on est obligé de travailler en équipe, c'est qu'il y a l'intégration, on commence à acquérir des connaissances. Après j'avais plusieurs cartes blanches à saisir donc j'ai pris l'autonomie, pour bien me mettre en avant aussi et voir un peu... faire voir un peu ce que je valais aussi dans l'entreprise, ce que je pouvais y apporter. Donc, l'autonomie oui au niveau de mes fournisseurs savoir décrocher un téléphone c'est pas forcément simple, c'est une chose qui s'apprend. Donc, téléphoner... faut savoir... connaître son produit, c'est là où on se rend compte qu'il faut connaître ses produits, parce que si on me demande tel produit, je ne sais pas tel légume, de tels calibres, faut bien que je sache répondre, de telles origines, faut bien que je sache répondre aussi. Donc... parce qu'on a quand même une satisfaction client, il y a certaines origines qu'il faut éviter à certaines périodes, certains produits à éviter à certaines périodes, parce qu'on sait qu'on ne va pas vendre, donc il y a pas mal de choses à savoir quand même, donc l'autonomie est importante pour après aussi prendre des initiatives, par exemple moi j'avais mis en avant une promotion d'ananas, quand on a vu les stocks arriver, on a levé les bras en l'air, surtout les anciens, et total, j'ai fait une animation au midi, il ne restait plus que trois cartons d'ananas, ils étaient en train de se battre dans le rayon, les ananas et on ne savait plus quoi mettre après donc. C'est que bénéfique, on apprend au fur et à mesure quoi. Maintenant l'autonomie, je l'ai pour certaines choses. Le problème c'est que maintenant faut travailler quand même pas mal en équipe, certaines personnes ont des... comment je vais expliquer ça ? ... Comme moi, il y a que moi qui ai accès à la GEDD, Gestion Electronique Des Documents. Donc, tout chargé d'affaires a besoin de moi pour pouvoir gérer ce logiciel en fait, pour avoir un renseignement. Donc, là c'est un travail en équipe. Après l'autonomie oui c'est moi qui m'occupe de... totalement de tout ce qui est DRIRE, les organismes extérieurs.

Vous dites : « c'est moi qui ai accès », ça n'est pas volontaire, c'était défini comme ça, dans l'organisation de l'entreprise ?

Donc, il y avait une personne qui s'occupait de ça, qui va bientôt être plus parmi nous, qui va bientôt partir. Donc, c'est moi qui relève le fardeau.

D'accord donc ils vous font confiance ?

Oui.

Ça aussi c'est quelque chose qui revient dans les entretiens antérieurs, c'est la... même si, je me souviens que tout n'a pas toujours été facile avec le maître d'apprentissage, mais vous parliez toujours de lui comme quelqu'un qui vous a fait confiance.

Oui. Très droit, confiant, il y a eu la confiance, bon, c'est vrai qu'après tout est différent : une personne ou un chef, qui a son équipe depuis cinq ans et une personne qui a vingt ans, qui arrive, qui dit une chose au bout de six mois, qui ne peut pas être concevable à ses yeux, c'est là où l'intégration peut foutre le camp. Parce qu'à la limite nous d'un œil extérieur, on a vu plus vite clair que lui, que ça fait cinq ans qu'il travaille avec les mêmes personnes. Donc, à certains moments, il y a eu des conflits, certes il y en a eu, mais je ne regrette rien. Parce qu'il y a eu quand même pas mal de choses, à savoir être droit, très rigoureux, il était très rigoureux dans son travail donc être rigoureux, savoir communiquer. Donc, j'ai quand même appris pas mal de choses dans le fond du métier quoi.

Autant de choses qui vous ont aidée cette année ?

Oui ! Oui, parce que bon, par exemple, on va dire tout ce qui est écoute et communication, parfois mon chef actuel n'a pas forcément l'écoute qu'il faut. Donc, la communication se fait mal. Bon là, c'est plus complexe parce que j'ai pas forcément un grade où je peux intervenir, comme là, j'étais quand même le bras droit, c'était quand même autre chose, parce que là, on peu avoir qu'un échange. Bon là, c'est vraiment employeur, enfin il y a quand même une hiérarchie à respecter, malgré que bon... c'est une ambiance cool quand même, mais au niveau communication elle est quand même moins facile, selon les... ben selon les personnes aussi hein ! . Toute personne n'est pas forcément...

Vous diriez qu'on vous fait plus confiance maintenant ou avant chez C.Entreprise ? Vous êtes plus autonome maintenant ?

Non, on me fait totalement confiance maintenant. Oui, parce que ben... je peux citer un exemple : c'était mes premières demandes de mises en service à faire pour la DRIRE, donc on m'avait relancée deux, trois fois, je ne savais pas trop comment m'y prendre. Donc, par l'intermédiaire du réseau, d'un dossier à un autre j'ai trouvé le tuyau. Donc, j'ai fait tout ça moi-même, sans rien dire à personne. J'ai envoyé les courriers, croyant bien faire et en fait, il fallait que je fasse signer par le chef. Donc, c'était quand même des courriers importants. Bon à la DRIRE, ils n'ont rien dit, ils n'ont même pas vu que c'était pas signé, parce que j'avais signé moi-même et je n'ai pas le droit de signer, je suis pas habilitée sur certains trucs. Donc, bon c'est pas pour autant... on m'a fait confiance. J'ai refait des demandes de mises en service depuis et tout se passe bien quoi. Mais bon on m'a laissé carte blanche et je l'ai vraiment saisie quoi, bon pas forcément dans le bon sens quoi, mais je l'ai quand même saisie et... Dans la conclusion, tout se passe bien quand même parce qu'on me fait toujours confiance quand même quoi. On me laisse beaucoup d'autonomie, surtout mon chef me laisse pas mal d'autonomie. C'est vrai que je peux le voir pendant... si je ne le vois pas pendant une semaine, ça ne va pas le choquer. Donc.

Comment est-ce qu'il vous aide ? Là, encore une fois si je compare avec C.Entreprise, en lisant tout à l'heure votre entretien, j'ai noté par exemple que vous disiez qu'à chaque retour vous aviez une discussion, et d'ailleurs vous disiez même qu'il y a des choses qui sont dites... enfin qui ne viennent pas dans le carnet d'apprenti, il y a des choses qui apparemment... des échanges entre deux individus et ça on ne sait pas... j'ai un peu l'impression que ça ne concernait que vous deux, est-ce que vous avez ce genre d'échanges actuellement ?

Oui. Ben oui, puisque bon, déjà on a un échange avec l'équipe, entièrement tous les lundis matin. Puisqu'on a des astreintes, donc tous les lundis matin, il y a la réunion de permanence de service donc, où on explique tout ce qui s'est passé sur les installations clients, tous problèmes confondus. Les astreintes du samedi et dimanche, enfin de la semaine, mais du samedi et dimanche surtout. Et à la fin, on termine par qui dit quoi, est-ce qu'il y a quelque chose qui s'est passé, est-ce qu'il y a eu un malentendu ou est-ce qu'on doit... il y a un entretien entre deux personnes. Donc, il y a ça déjà tous les lundis. Après bon, je suis la bienvenue, j'y vais quand je veux, je tape à la porte, est-ce qu'on peut faire le point ? Oui ! on fait le point. Là, lundi soir on va faire le point. Ça fait deux mois où on n'a pas forcément fait un point si on n'a pas... il n'y a pas eu l'utilité, que ce soit dans un sens où dans l'autre. Là, je vais faire un point parce que j'ai un suivi « terrain », la semaine prochaine je crois. Donc, voilà quoi, on va faire le point, qui va se faire en cinq minutes quoi, parce que j'aurai fait les feuilles, ben... j'aurais tenu un journal. Donc, il va voir ce que j'ai fait, s'il y a des améliorations par rapport au dernier suivi terrain. Compléter ce qui a été acquis, ce qui est encore en cours ou autre, et puis voilà quoi. Après, il y a point et point. Là, il y a un point parce qu'il y a un suivi « terrain », mais il y a un point aussi au niveau du boulot quoi, s'il y a quelque chose qui ne va pas : « viens voir cinq minutes » Hop ! On me réexplique et c'est tout quoi, mais...

Et, est-ce qu'il y a des liens très forts entre la formation et les périodes en entreprise ou pas ? Est-ce que par exemple vous avez un tuteur universitaire ?

Non ! En fait, il y a deux formatrices dans le centre de formation. Donc, ces deux formatrices ont... on est seize dans la promo, on a été séparé en deux groupes de huit et donc un groupe de huit par formatrice. Enfin par formatrice. Donc, moi je suis suivie par une des deux, et quand elles ont le temps, elles font un suivi « terrain », pour les huit quoi. Elles planifient. Quand elle vient à L.Industrie, elle prend moi et puis ma collègue qui est au QSE.

Qu'est-ce qu'elle vient voir ?

Ben, le suivi « terrain », c'est vraiment voir le point, ce que j'ai apporté à l'entreprise, si mes missions avancement, s'il y a un problème quelconque, si je suis ponctuelle, si... mes tenues vestimentaires sont bien, c'est du tout au rien quoi.

Mais, est-ce qu'il y a par exemple un suivi fort par rapport aux missions et aux projets industriels ?

Oui, c'est la première cause de sa venue, comme par exemple quand j'avais fait la certification MASE, et ben là : « Explique-moi ce que t'as fait, comment tu as procédé, est-ce que t'as trouvé une autre méthode, ça aurait été plus simple, quelle est ta vision des choses », par exemple là, il y a la restructuration : « Qu'est-ce que t'en penses, bon comment tu vas le vivre, comment tu penses le vivre, qu'est-ce que tu vas faire pour... ben le vivre correctement ? » Parce que ce n'est pas forcément simple une restructuration, donc. Et d'un côté, bon ben... elle conseille en disant : « C'est un point positif, comme ça tu l'auras déjà vécu, tu sais ce que c'est, tu sauras comment t'y prendre ». Et ça ne peut être qu'une expérience supplémentaire, parce que... pas beaucoup de monde n'aura vécu une restructuration à vingt-deux ans quoi, je pense pas.

Une restructuration, dans quel sens ?

En fait, il y a deux... enfin L.Industrie... Comment je vais expliquer ça ? Il y a une unité de production à Dunkerque, une unité de production Denain. Ça, ça ne change pas. Et après il y a donc un bureau commercial à Dunkerque, et un bureau ici, où on fait tout ce qui est conditionnement oxygène, azote, et un peu de bureau commercial aussi. Donc, ça va être réuni... et la logistique aussi : livraisons... tout ça. Donc, la livraison part à Denain, et nous, on part à Lille, dans un nouveau bâtiment. Donc, Dunkerque, Choques se réunira à Lille, ainsi que Lesquin, et en fait tout se dispatche en fait, sur quinze régions... que je ne dis pas de bêtise... enfin, on diminue d'un sacré pourcentage les sites en fait, je sais plus exactement.

Et quand vous dites « site », c'est aussi les installations industrielles ou c'est uniquement...

... sites, c'est comme moi, centres de conditionnements, les centres de services. Les autres sites, c'est des unités de production, donc là, c'est différent.

Et là, le site de conditionnement va disparaître ?

Oui, il part à Denain. Normalement... Parce que bon ça change tout le temps. On a été au courant de ça en janvier et on ne sait pas encore exactement quand on déménage. En janvier deux mille six normalement... heu... deux mille sept, pardon.

Comment avez-vous évolué, tout au long de cette période ici ? Si je vous demande de vous reporter presque trois ans en arrière maintenant, est-ce que vous pouvez revenir un peu sur votre évolution ?

On va dire, quand j'ai commencé quoi. Ben, quand j'ai commencé j'avais pas forcément... enfin si je devais faire un comparatif entre avant et maintenant, j'avais un peu la « tchatche » mais pas aussi facilement, la timidité non il y a pas eu de changement, je suis pas forcément timide. Le stress je le maîtrise plus, après au niveau intégration, toutes ces choses-là, pour moi ça devient... banal quoi. C'est pas... Demain, on me dit : « Tu changes d'entreprise ! », ça ne me déplaît pas. Parce que, ben... il y a des moments, je me fais peur parce que j'aime bien le changement. Donc, je ne suis pas une personne qui arriverait à rester au bureau toute la journée, et je ne serais pas une personne qui arriverait à rester sur un chantier ou sur un terrain toute une journée. J'aime bien concilier les deux. À C.Entreprise, je faisais tout ce qui était terrain, donc mise en place du rayon, commande, fournisseur, téléphone bureau logiciel plate-forme, tout ce qu'on veut. Là, maintenant, c'est bureau pour tout ce qui est réglementaire, paperasse, indicateur, dossier, et chantier pour tout ce qui est installation. Et ça, c'est ça qui me plaît parce qu'en fait, le boulot passe plus vite, le fait qu'on a l'impression, entre guillemets de faire des coupures dans sa journée, on fait tout des choses différentes, on n'est pas tout le temps sur la même chose quoi, sur un ordinateur, même si c'est Excel ou Word quoi, je veux dire, mais c'est différent. Donc, ouais ! Mais je pense que je vais continuer jusqu'au Master après.

Et d'un point de vue, comment je vais dire... donc là, vous venez de nous dire finalement l'intégration ça...

Ben... l'appréhension toujours la première journée. Mais ça, c'est clair, on se demande où on est arrivée, mais après, bon...

Et ça, c'est quelque chose que vous maîtrisez ? Et d'un point de vue formation, comment est-ce que vous vous voyez avoir évolué ?

Formation au niveau des cours ?

Oui, au niveau de l'école. L'évolution.

Au niveau des cours, qu'on nous a...

Oui, au niveau école quoi. Est-ce que là aussi, les choses vous semblent... ?

Ben en fait, je veux dire que plus j'ai l'impression d'avancer, enfin plus j'avance, et plus j'ai l'impression que c'est simple. Ça paraît bête ce que je vais dire peut-être, mais au bac, pour moi c'était l'année la plus difficile. C'était le bac. J'ai redoublé ma terminale, j'ai pas eu mon bac du premier coup, en arrivant en université je me suis dit : « *Ho la la ! Université, le gros mot* ». Et là, en fait, je suis partie d'ici avec douze et demi de moyenne, et total, je savais pas encore ce que j'allais faire, je me suis dit bon on va encore continuer jusqu'au bac plus quatre, parce que je dois être encore à douze de moyenne. Donc, plus j'avance, plus ça devient simple, plus... enfin pour l'instant, j'ai encore de la chance d'avoir des cours encore bien structurés, donc ça, ça va. Les examens, assez... je vais dire bien définis quoi, on sait vraiment sur quoi on va retomber la plupart du temps. Donc, c'est assez simple de réviser après faut prendre son temps, c'est de la patience et puis prendre cinq heures et bien réviser quoi. Et après ça paye. C'est tout bénéf, ça la révision, l'ambition, atteindre ses objectifs, et puis c'est tout quoi. À partir de là, je pense que j'aurai déjà fait un bon bout de marche, à L.Industrie.

Et, est-ce que cette évolution, cette facilité, est-ce que vous la rattachez aussi au fait qu'il y a cette formation en alternance ?

Ouais ! Ben... moi, je le conseille à tous les jeunes que je peux rencontrer, j'ai la chance d'avoir un petit frère qui a seize ans, donc je l'aiguille dans cette branche. Ce qu'il faut pour moi, c'est... ben... la formation en alternance déjà, c'est vrai que ça concilie les deux donc théorique, pratique. La théorie bon... c'est à prendre et à en laisser. Il y a des choses où, bon c'est peut-être pas vraiment ça, où on voit qu'on peut l'appliquer en entreprise, mais c'est pas aussi simple qu'on le dit sur la théorie, parce qu'on rencontre ben... les contraintes, les imprévus, des pannes de machines, enfin tout dépend dans quelle entreprise on travaille quoi. Donc, ça nous permet de voir... ben, la vie réelle, ce qui va nous attendre quotidiennement, et savoir réagir à tous problèmes quoi. Mais après... je conseille aux jeunes de continuer parce que bon... de une ce qu'il faut c'est pas forcément avoir une branche très déterminée, enfin à mon opinion, très déterminée. Bon si on veut être archéologue on n'a pas trente-six mille solutions, on reste archéologue quoi. Donc, là, c'est vraiment une branche très déterminée. Mais quand ça ne l'est pas forcément, comme moi j'ai pris OGP, c'était très vaste, les domaines touchaient à tout. Maintenant moi, je suis contente parce que j'ai pris QSE (Qualité, Sécurité, Environnement), après bon, on referme un peu plus la branche dans ce qu'on veut vraiment. Et QSE bon, j'ai eu une base sur la qualité sur la sécurité, sur l'environnement, tout ce qui est flux, pilotage d'atelier, tout ça, c'est vu. Les méthodes industrielles c'est vu, et je veux dire à partir de là, si je regarde sur les postes où je pourrais postuler, c'est dingue le nombre de postes où à la limite je pourrais... parce que je pense avoir des compétences, même si elles n'ont pas été forcément toutes appliquées, mais j'ai des connaissances, je sais déjà de quoi je parle. J'ai été visiter la STA, bon TMP, 5 S, j'ai vu. Bon ben, j'ai pas été étonnée de voir un panneau écrit TPM, c'est quoi, bon ben, j'ai vu ce que c'était quoi. Je connais, donc je me dis que dans certaines entreprises que je visite, je vois toujours au moins une méthode que je connais déjà. On va pas dire que je suis désavantagée, là-dessus, parce que je connais au moins une méthode proprement dite, à l'entreprise quoi. Donc, ce qu'il faut pour moi, c'est d'avoir un palmarès de cartes. Qu'on peut tirer, qu'on peut jeter là où il faut quoi. C'est pour ça qu'après, là j'ai fait deux ans en plus, bon j'ai eu un cursus assez chaotique, c'est vrai. À C.Entreprise c'est de l'hypermarché, bon l'avantage que je vois là-dedans c'est communication, management, satisfaction client. Parce qu'en plus là, c'est vraiment les points forts. Actuellement, ce que je vois là, c'est bon... toujours la même chose, mais avec une organisation de travail plus approfondie. Et je pense qu'avec un master, si je continue, je pense que je vais faire un master, mais toujours en alternance, donc là j'aimerais partir dans l'automobile, et là, c'est pareil vraiment. Mais là, j'essayerais de tout appliquer en fait. Faire un « mix » quoi, essayer de tout appliquer en même temps, et voir un peu où ça va me mener et puis bon voir après les facilités que ça va me donner pour un CDI quoi. Ben voilà... Voilà mon opinion.

D'après vous cette facilité c'est parce que c'est... vous étiez en alternance, c'est vraiment...

Ben, la facilité de trouver du travail, c'est les... oui déjà, oui parce que maintenant les entreprises veulent plutôt l'expérience que sur... l'expérience théorique, ce qu'on voit à l'école. Et ce qu'ils aiment avant tout, c'est qu'on ait les deux en fait. On a une personne comme moi, qui a postulé à L.Industrie, qui a fait un cursus classique et n'a pas été pris.

Et donc, ils sont préférés...

Une personne qui avait déjà... Pourtant, c'était de l'hypermarché, mais justement en hypermarché c'est un travail qui était très difficile et qui m'a beaucoup avantagée, c'était une personne qui se lève de six heures du matin jusqu'à midi et qui ne voit pas le temps passer, qui doit être très physique, qui doit après savoir quand même gérer une équipe malgré une fatigue, à Noël c'est une autre cadence, donc c'est des cadences très fortes. La personne venant déjà du métier, qui a connu ça, ça a été l'avantage de mon entretien. Et même, parce que j'ai eu un autre entretien avec le directeur régional, donc ça ne s'est pas arrêté à un, j'ai eu deux entretiens. Et ça a été le point fort quoi. Ça a été le point fort d'avoir de l'expérience, bon après moi ça a été de l'hypermarché, ça aurait pu être peut-être une autre entreprise industrielle, mais bon moi, ça a été de l'hypermarché et ça a été quand même le point fort.

Pour eux c'est important que vous ayez...

Ben... à la limite, voir peut-être, entre guillemets, mais ils n'étaient pas sur le terrain, mais avoir peut-être la situation, parce que c'est quand même un travail... bon j'ai été assez satisfaite, on a été satisfait de moi, j'ai une lettre de recommandation.

De la part de C.Entreprise ?

Oui, de la part de mon chef. Donc, si on m'a recommandée, c'est que bon il y avait quand même quelque chose de bien. Et en plus bon ben venant d'un secteur hyper... le secteur de la grande distribution, c'est une autre cadence que l'industrie quoi. Je veux dire que l'industrie moi j'y suis habituellement, ben huit heures dix-sept heures quoi. C'est pas... mais c'est différent, on est au bureau, on prend une pause, bon s'il y a quelque chose qui ne va pas on va voir quelqu'un, on a plus de temps, on a moins de pression, on a moins de choses tandis qu'à C.Entreprise c'était la presse, à six heures au matin on savait que ça allait être, entre guillemets, Beni Hill jusque midi quoi ! C'est vraiment la pression permanente quoi. Coup de téléphone, le chef, le chef de DEP, la satisfaction client, donc les clients, la qualité parce que bon, le service qualité était toujours derrière nous pour voir si le produit était correct, si le suivi était bien fait. Donc, on a diverses pressions venant de divers horizons, parfois on ne les voit même pas arriver quoi. Tandis que là, on a quand même plus le temps de se retourner quoi, enfin pour moi, personnellement actuellement, j'ai plus le temps de me retourner quoi. Quelque chose qui ne va pas, c'est pas grave, je le ferai demain.

Bien sûr, il n'y a pas cette pression quotidienne des fournisseurs, des clients.

Non, voilà.

Donc, c'était...

On en a des pressions, sur certains clients, comme tout le temps, comme partout. Bon ça, c'est pas grave hein ! On a une pression sur un client, bon, on le traite ce client-là, en priorité et puis on va tout... bien sûr, en traitant les autres clients parallèlement quoi, bien sûr. Mais... il y a moins de pression parce qu'on peut décharger un peu : « dis-moi est-ce que tu peux sous-traiter ce dossier-là vite fait ? », on peut se décharger un peu. Tandis que là, c'est vrai qu'à C.Entreprise, c'était la grande autonomie parce que là, c'est tout seul ou rien quoi. Donc, dans un sens on était obligé d'avoir de l'autonomie.

Et c'était presque trop alors ?

Parfois oui. Il y avait une équipe, mais pas forcément un travail en équipe. C'est la différence. Le travail en équipe, il était là, quand le chef était là. Mais après bon, quand le chat n'est pas là, les souris dansent. Donc, c'est véridique. Tandis que là, que ce soit en ingénierie ou au niveau maintenance, tout le monde... : « T'as un problème en maintenance, t'as une panne bon ben, bouge pas, je vais t'aider ». « Je suis dans le coin, je m'en vais chez tel client pour une affaire ingénierie, ben écoute, je vais faire cinq bornes de plus, bouge pas je vais le faire. Par contre si tu pouvais aller de l'autre côté bon ben, ça m'arrangerait ». Donc, c'est donnant-donnant.

Maintenant, les gens que vous côtoyez dans le travail, comme vous le disiez tout à l'heure, bon, ce sont des gens qui sont peut-être plus diplômés, que les gens que vous côtoyez...

Oui.

Ouais ! Ça, ça change des choses ?

Ben, c'est deux horizons différents. Je ne pourrais même pas dire si, à C.Entreprise, ils ont été au bac, ils ont dû s'arrêter. On est aux vingt-cinq ans de travail, c'était moins compliqué d'avoir du travail aussi après le bac. Donc là, c'est différent, là, en moyenne, bac plus deux, bac plus quatre en chimie, des options, des masters, tout ce qu'on veut quoi. Il y a tout, de tout. Il y en a un qui était bac plus deux, en GEII et en alternance, qui a été pris à L.Industrie, enfin il y a cinq, six ans déjà. Donc.

C'est plus facile dans certains aspects ? Ça crée d'autres problèmes ?

Ben, plus facile déjà au niveau de la communication, parce que, quand je parle de l'école personne n'est dépaycé, parce qu'ils ont connu ça quatre cinq ans en arrière, comme la mentalité est jeune en plus. Bon, je veux pas dire... j'ai une personne... j'ai un collègue qui a cinquante ans, bon c'est pareil, c'est une mentalité assez jeune dans la tête, il a beau avoir n'importe quel âge, c'est jeune. Il y a vraiment l'esprit d'équipe et pas l'esprit de compétition, rien. L'esprit de compétition c'est par rapport à nos concurrents quoi. Mais moi, l'esprit d'équipe donc, à partir de là, on a des horaires modulables aussi. Donc, déjà c'est des pressions en moins. Donc, le boulot en lui-même peut être que bon quoi. Si on a les compétences, ça ne peut que fonctionner.

Je me permets de retourner la cassette. Voilà, deuxième face de la cassette.

On ne va pas aller jusqu'au bout quand même ! Je voudrais que vous reveniez sur la notion de l'encadrement en général, depuis donc le DUT, jusque maintenant cette formation. Bon, actuellement, vous travaillez pour un industriel, avant c'était pour un responsable de rayon. Vous avez eu des contacts forts chez C.Entreprise, des

entretiens, quelqu'un qui vous suivait qui était bienveillant, à votre écoute, est-ce que vous pourriez revenir sur tous ces aspects de l'accompagnement dans cette formation, chez C.Entreprise et puis maintenant ?

Donc, par rapport aux tuteurs de l'entreprise ?

Oui, voilà.

Donc...

Si vous avez aussi des personnes qui vous ont aidée dans cette formation...

Donc, bon tout... Chez C.Entreprise, donc mon chef... enfin, mon chef m'a appris, enfin, entre guillemets, m'a donné la main quoi, et je devais le suivre quoi. Les six premiers mois, c'était « terrain, terrain, terrain ». Donc là, apprendre le produit, etc. Donc, avec toujours lui à côté de moi, pour dire : « Tu vois ça, bon, c'est tel produit, ça ressemble à ça ». Par exemple un fruit exotique. Bon il m'expliquait la provenance.

Si je me souviens, vous aviez jugé que c'était long à l'époque ?

Oui, c'était long, parce qu'à la fin, je m'y connaissais beaucoup, les clients m'adoraient, j'étais leur vendeuse préférée, parce que je les renseignais tout le temps, et bien. Donc, à la fin, j'avais envie plus d'évoluer, parce que ça commençait à devenir long. Parce que je suis quand même restée un an pratiquement sur le terrain. Au début, c'était six mois et c'était pratiquement à la limite un an. Donc, bon, c'est pas grave. Après entre temps, donc, on va dire entre les douze, dix, douze mois, j'ai commencé à monter en haut avec lui, donc là, il m'a fait voir tout ce qui est commande par ordinateur. De là, après j'écoutais simplement sa conversation au téléphone, ce qu'il répondait, parce que je ne savais pas ce que le fournisseur disait. Donc, il fallait que je me fasse une image de ce que le fournisseur disait. Donc, après on faisait un petit point pour voir un peu si j'avais bien compris la conversation : « voilà, tu vois, quand c'est comme ça, dans tel cas tu réponds comme ça, tu dis ça ». Bon ça devient un automatisme après parce qu'on a l'habitude de répondre quoi. Et après bon, ben, ça a été le téléphone... Oups ! Et là, c'était autre chose, fallait y mettre du cœur quoi, parce que les fournisseurs au début comme, on est jeune, ils essaient de nous coincer un peu. Donc, il y a eu quelques colis qui n'étaient pas forcément prévus, mais bon, tout s'est bien passé. J'ai appris au fur et à mesure de l'évolution. Il a toujours été là pour m'aiguiller dès le départ, à chaque étape on va dire. Maintenant à L.Industrie, c'est différent, les tâches sont dispatchées. Par exemple pour la GEDE le logiciel informatique, c'est une personne qui me l'explique. Pour la maintenance, c'est une personne qui me l'explique, pour l'ingénierie, c'est les chargés d'affaires. Et mon chef, bon ben lui il fait quand même quelque chose, il fait le tour pour voir si j'ai bien compris, il m'explique les bases essentielles et après c'est à moi d'aller chercher les infos et après bon c'est carte blanche. Pour ce que je veux, bon je vais le voir s'il y a un problème, on est toujours à l'écoute, il y a pas de problèmes quoi. Même là, je dirais actuellement je rentre chez moi, j'ai un souci, par exemple : demain je ne peux pas aller au travail, j'ai oublié de faire un papier super urgent, il est pratiquement dix-huit heures trente, je peux même l'appeler à dix-neuf heures il y a pas de problème quoi. Demain ça sera fait. Ça m'est déjà arrivé de l'appeler un dimanche quoi. Mais en fait dans l'entreprise, c'est différent. À C.Entreprise, il y avait une hiérarchie qui se faisait très ressentir. Je dirais là, on ne pouvait pas faire autrement, on savait qu'il y avait des responsables. Même si on tutoyait, bonjour, tout ça, on savait qu'il y avait un responsable. On le sentait. Un responsable du ZEP, donc au-dessus, du département, on le sentait aussi, parce que là, ça... le plus souvent, ça bardait quand il descendait quoi. Ici à L.Industrie donc, il y a les chargés d'affaires, donc moi je suis comprise dans les chargés d'affaires on va dire. Donc, le chef est le patron. Déjà la hiérarchie est moins grande, puisque avant il y avait quand même employeur, les ouvriers, le chef, chef de département, et l'adjoint. Et après, il y avait encore le directeur. Bon là, il n'y a pas d'adjoints. C'est le patron direct. Donc là c'est simple, on ne voit pas, on ne ressent pas de hiérarchie. On la ressent quand il y a vraiment un problème. Mais c'est très rare, c'est vraiment quand par exemple il y a eu un accident chez un client donc on est obligé... Le chef est obligé quand même de se faire voir quoi, ce qui est normal. Mais, je vais dire... on sait qu'on doit du respect, c'est pas ça, mais on sent moins la hiérarchie. Je vais dire... je vais y aller facilement comme si c'était un chargé d'affaires. Autant me renseigner... je vais pas changer mon langage, je vais parler comme je suis, je vais lui parler quoi. On ne sent pas, on n'est pas obligé de réfléchir à se dire : « bon comment je vais tourner cette phrase », on s'en fout quoi.

C'est très spontané comme contact.

Voilà. On s'en fout. Tant qu'on est compris, on a une réponse. Pour eux ce qui compte c'est qu'à la fin de l'année, j'ai compris ce que c'était qu'un plan électrique, un réservoir, enfin que je sache... que je connaisse tous les produits et savoir bien ce qui en découle, tout ce qui est réglementaire...

Donc, quelque part il y a autonomie, disponibilité, écoute, confiance, choses qu'il y avait aussi malgré tout chez C.Entreprise, mais...

Oui, mais c'est moins ressenti, vu que la hiérarchie était plus forte. Je veux dire, entre guillemets, il pouvait y avoir des secrets. Un gars qui dit au chef : « bon voilà, elle n'a pas fait ça », bon j'étais pas sensée être au courant. Ici tout le monde le sait. Il y a pas de caché... rien de caché. S'il a fait une connerie sur les demandes de

mise en service, tout le monde le savait. Mais c'est pas pour autant qu'on m'a engueulée. C'est : « *bon, t'oublieras pas* ». « *Ah ! Tu fais des demandes de mise en service* » et c'est : « *t'oublieras pas de faire les photocopies parce que la dernière fois t'as vu dans quelle merde tu nous as foutus* ». C'est baba cool quoi. Je veux dire, on glisse la feinte, mais... c'est une blague qui marque et la prochaine fois on ne fera plus l'erreur quoi, parce que : « *ah ouais ! La dernière fois, il m'a dit ça : "T'oublieras pas de faire les photocopies"* ». C'est une autre façon de marquer les gens, en ayant plus d'écoute moins de pression, on peut faire pas mal de choses quand même.

Donc, finalement, c'est une belle expérience aussi ?

C'est deux univers différents. Que ce soit sur le point hypermarché industriel, qu'au niveau ben, structure de l'entreprise et organisation. Je veux pas dire, à L.Industrie c'est très rigoureux, parce que bon on manipule quand même du gaz. Donc, on n'a pas envie de faire Tchernobyl. Mais la mentalité est différente. Mais, on avance beaucoup. Comme quoi, une organisation très droite, il y a des fois ça fait avancer, mais pas forcément tout le temps, dans le bon sens non plus. Donc...

Voir à quel public ça s'adresse...

Voilà, tout plein de critères entrent en jeu donc.

On est dans des facteurs humains là. Sophie, ça fait pas loin de cinquante minutes qu'on...

Ouais ! Il n'y a pas de problèmes.

Merci en tout cas. Qu'est-ce que vous avez envie de dire en termes de conclusion, mais j'espère qu'on aura l'occasion de se voir. Mais en termes de conclusion par rapport à toutes ces expériences, que vous avez vécues, que vous êtes en train de vivre et qui vont peut-être se poursuivre, comment vous concluriez là-dessus ?

Ben si j'ai la chance de vivre cette expérience, donc un bac électrotechnique, un DUT en gestion de production en étant... en partenariat avec un hypermarché, là, L.Industrie, je pars dans un domaine « qualité, sécurité, environnement », bon c'est quand même quand on fait le point c'est quand même assez chaotique, c'est pas vraiment les mêmes branches à chaque fois, les mêmes filières. Mais je pourrais conseiller à des gens de suivre le même parcours en fait. Parce que je vais revenir là-dessus, mais ça permet d'être très polyvalent pour la suite. Parce que la première chose qu'on cherche, c'est expérience, polyvalence, et compétence au niveau théorique. Si je pense que c'est dans ce sens-là maintenant. Avant, c'était à la limite plus théorie en priorité, maintenant c'est l'expérience avant tout. J'ai un exemple concret, à L.Industrie, c'est une personne qui est ingénieur, bac plus cinq, qui est très bien, sur tous les points, elle va sur le chantier... elle ne sait pas lire un manomètre, parce qu'à la limite, elle n'en a jamais vu, elle n'en a vu que sur des photos. Moi, j'ai été voir, comment dire, un produit de chez nous... un appareil de soudage, ah ben, je sais à quoi ça ressemble, c'est impressionnant. Et par rapport à une photo, on ne peut pas s'en rendre compte. Une photo on n'a pas de questions, visuellement on a des questions. Donc, l'expérience là, je crois que c'est primordial par rapport aux entreprises maintenant.

Donc, c'est...

C'est tout bénéfique. Et j'ai mon petit frère et là, je vais lui dire qu'il parte en alternance... non, mais c'est vrai, parce qu'on recherche que ça, si bien qu'on ne peut pas se tromper, on se connecte sur Internet on regarde les offres d'emplois, les premières choses qu'on vous demande, il y a des moments c'est même impossible à faire, parce qu'il faut avoir moins de vingt-six avec cinq ans d'expérience et avec un bac plus cinq, ben si vous faites un bac plus cinq déjà là, ça ne va pas. Si vous redoublez une fois, c'est limite. Ou si vous avez fait bac plus trois, il faut cinq ans d'expérience, il faut avoir tout de suite trouvé après l'école, et la plupart du temps, faut quand même avoir un laps de temps d'au moins six mois quoi, pour trouver quand même quelque chose de bien.

Et pour en faire quelque chose.

Et pour en faire quelque chose. Avoir une évolution. Donc, voilà. Vive l'expérience... l'alternance, c'est ce que j'allais dire.

Merci beaucoup Sophie et bon courage pour la suite.

De rien et merci bien.

Sophie S.
Fin
du troisième entretien

II - Formation DESS OGP - Organisation et Gestion de la Production

En formation continue et en alternance

1 - Georges P.

1.1 - Georges P. - Premier entretien - Février 2004

Pour commencer, est-ce que vous pourriez vous présenter, présenter votre cursus, ce qui vous a amené jusqu'au DESS OGP

Oui. Alors, j'ai quarante-quatre ans, je suis marié, j'ai deux enfants. Et je suis... euh... donc pour reprendre dans l'ordre chronologique, ma formation c'est un DUT de Chimie, que j'ai fait ici à Béthune. Et je suis salarié chez U.Industrie, au centre de recherche, depuis... euh... depuis toujours. Donc, ça va faire presque 22 ans. Et donc... euh... Rapidement, la recherche, c'est quand même un milieu assez particulier. Donc, il y a quelques années j'ai fait un petit stage de presque une année dans la fabrication. Et... euh... Le fait que ce petit stage m'ait tellement plu et un peu de lassitude de la recherche, j'ai voulu changer... changer. C'était comme ça il y a trois ou quatre ans. Et j'ai fait un bilan de compétences... euh... la possibilité de faire une formation, formation continue, est venue toute seule. C'est venu dans la conclusion de ce bilan de compétences. Alors comme j'étais très spécialisé... parce qu'en étant chimiste et encore en me spécialisant encore plus... parce qu'au bout de 20 ans de centre de recherche, on devient... c'est-à-dire qu'on en sait de plus en plus sur presque rien ! Et donc, je ne pouvais pas, à mon âge, réapprendre un autre métier. Donc, c'était forcément une formation qui devait être dans un domaine très généraliste. Bon, j'ai pensé à la qualité, à la sécurité, l'environnement, et puis l'organisation de la production, pourquoi pas. Surtout que c'était à Béthune. Donc, il y avait ce côté-là, aussi un peu pratique. Et donc me voilà.

Vous êtes salarié de l'entreprise U.Industrie ?

Oui, cette formation est faite dans le cadre d'un congé de formation.

Alors est-ce que c'est aussi induit par le fait des problèmes que rencontre l'industrie sidérurgique actuellement ?

Non, pas du tout. Pas du tout.

Donc, c'est vraiment... ?

Disons que ça m'a peut-être conforté dans... au moment où je préparais ça... et qui a fait que je n'ai pas reculé. Parce qu'il faut vraiment avoir envie de faire une formation en congé de formation, au niveau de tout ce qui est administratif et au niveau matériel. Parce que... au niveau salaire, ressources, c'est un peu compliqué. Donc, c'est ça, je suis en congé de formation. C'est-à-dire que le premier octobre, je retrouve mon poste.

Le même ?

Ah, il y a des chances, mais a priori j'en sais rien. J'en sais rien. Mais, je retourne à U.Industrie, ça c'est sûr.

Vous faites donc de la recherche dans un laboratoire de recherche chez U.Industrie Vous pouvez m'en parler un peu ?

Oui. Donc, le site d'I-Ville fabrique des tôles d'acier inoxydable. Bon, le problème, c'est que pendant les 22 ans, j'ai eu tellement d'activités différentes que ce serait un peu compliqué de vous résumer tout ce qui a pu être fait. Bon... il y a deux grosses branches. C'est soit de créer de nouveaux produits. Donc, une branche produit où l'on améliore le produit en lui-même. Les dernières missions que j'ai eues à faire, c'était surtout sur les surfaces par exemple, des problèmes de nettoyabilité ou d'adhésions bactériennes, etc. Et il y a toute une autre équipe qui s'occupe plutôt du procédé, c'est-à-dire fabriquer la même chose, mais autrement, donc moins cher. Donc, voilà... Soit on s'occupe de la façon de faire et on essaye de faire autrement, soit on essaye de fabriquer complètement un nouveau produit, ou de prendre un produit et de l'améliorer. Voilà.

Et donc à un moment donné on peut en avoir marre de faire ça ?

Oui, parce qu'il y a le côté concret qu'on ne voit pas. C'est-à-dire qu'on voit partir les camions d'usine avec les bobines et on se dit : « *qu'est-ce qu'il y a de moi, là-dedans* ». Nous on vend du papier. Notre boulot s'arrête quand le rapport de recherche il est refermé. Et là-dedans, il y a toutes les contingences commerciales... Donc, moi je suis cosignataire de pas mal de brevets... donc inventeur... mais c'est des produits qui ne verront peut-être jamais le jour. Donc, ça, ça finit par être frustrant. Et puis c'est un milieu, les chercheurs... c'est quand même un milieu assez particulier. Et il a fallu que j'aie passé un an en assistance technique pour mettre en route une nouvelle ligne de fabrication, pour simplement me dire j'ai participé activement à quelque chose... Même si ça peut être vrai dans la recherche. Voilà, donc la lassitude d'un côté et puis le... euh... et puis... euh...

pouvoir côtoyer des gens qui ne sont pas des chercheurs. Parce que, encore une fois, c'est un monde un peu à part. Voilà.

Donc, vous cherchez une formation, et vous trouvez le DESS OGP en formation continue ?

Oui.

Comment avez-vous fait pour trouver ça ?

Comme je vous l'ai dit, c'est le gars du centre de bilan de compétences qui m'a dit : « ça fait partie des choses que vous pourriez faire, notamment là juste à côté ». Bon, c'est vrai que la qualité, la sécurité, l'environnement, tous ces domaines un peu généralistes qui m'auraient intéressé, je les connaissais déjà. Organisation de production, j'avoue que je ne connaissais pas du tout. Et puis tout bêtement, ce qui m'attirait c'est la proximité... le côté pratique.

Il y a le côté pratique, et puis il y a le côté contenu de formation. Je suppose que vous vous êtes posé la question de savoir ce que c'était que cette formation.

Oui, oui. C'est vrai que c'est des choses que je découvre complètement. C'est tout à fait nouveau. Bon, quand je regarde les gens, qui sont dans cette formation, qui viennent d'horizons assez divers... bon, je me trouve au moins autant à ma place que tout le monde. Bon, je veux dire, c'est pas des gens qui connaissaient déjà non plus. Même si j'ai une expérience industrielle longue, jamais je ne me suis intéressé au magasinage, ni au rayonnage, ni... mais bon, à la limite, quand j'en entends parler, je ne découvre pas ça non plus. Je me souviens bien qu'on a dû s'y intéresser. Même si c'est pas moi qui m'y suis intéressé, on a des magasins, on a des rayonnages... Je ne trouve pas ça forcément idiot de s'y intéresser parce que je sais que ça existe.

Donc, vous démarrez cette formation, et là il y a les deux rythmes, les trois jours en entreprise et les deux jours et demi ici à la fac...

Ce qui est un peu particulier c'est que moi je suis en stage assez loin de chez moi, c'est-à-dire à Valenciennes.

Ah, vous n'êtes pas en stage chez U.Industrie ?

Ah non, non, non. Non seulement moi je ne souhaitais pas, mais eux non plus. Bon, ils m'ont expliqué... Et puis c'est vrai que c'est une formation qui aurait beaucoup plus de crédit si je faisais mon stage ailleurs. Parce que c'est vrai qu'à U.Industrie je connais tout le monde, je connais... euh... Donc, il y a toute cette phase d'immersion, que je suis en train de vivre en ce moment, et que je trouve très intéressant que je n'aurais pas vécue en étant chez U.Industrie. Donc, je suis en stage sur Valenciennes. Ce qui fait que je dors sur place, donc je suis absent de chez moi. Et en plus, je pars le dimanche soir... euh... Donc, je pars le dimanche soir et je reviens le mercredi soir. Et ensuite, il y a deux jours et demi ici sur Béthune.

Alors, est-ce que vous pouvez me parler de l'entreprise dans laquelle vous faites votre stage,

Alors oui, je suis chez F.Industrie, donc près de Valenciennes, qui fabrique des sièges de voiture, pour l'usine qui est juste à côté. Bon alors, là c'est un monde que je découvre vraiment complètement, mais alors à tous les niveaux. Au niveau technique, au niveau organisation, au niveau social aussi. Alors, ils fabriquent les gros monospaces... plutôt des voitures de luxe. Et donc, chez F.Industrie, c'est vraiment un monde... un monde industriel que je ne connaissais pas du tout. Même, qui n'a vraiment rien à voir avec la partie fabrication que je pouvais connaître à U.Industrie... Bon, je ne sais pas si on peut en parler... Moi, ce que j'ai découvert chez F.Industrie au niveau du personnel, c'est qu'il y a deux familles. Il y a l'encadrement, et puis il y a les intérimaires qui sont payés au SMIC et puis il n'y a rien entre-deux. Et il y a une moyenne d'âge... je pense que les opérateurs... j'en ai pas vu un qui avait plus de trente ans. Et donc, il y a un turn over incroyable là-dedans. C'est-à-dire que c'est des intérimaires qu'on garde, qu'on ne garde pas, qui s'en vont... Mais au niveau des cadres aussi, c'est-à-dire que les jeunes ingénieurs n'ont pas trente ans. Mais c'est-à-dire qu'au rythme où on les fait travailler, ils ne restent pas. Et puis j'ai l'impression que ça fait partie de la culture d'entreprise, on ne fait rien pour les retenir. Et c'est rentré dans les mœurs que les gens ne restent pas longtemps. Ou alors c'est l'encadrement... mais l'encadrement du haut, où là c'est des personnes qui ont de l'expérience et qui... euh... Mais bon, c'est des rythmes de travail que je ne connaissais pas du tout. Même à U.Industrie, au niveau fabrication, où c'est des ouvriers qui sont tellement spécialisés qu'ils sont tous... la moyenne d'âge est plutôt autour de quarante, cinquante ans... parce que c'est des vrais métiers. Là, chez F.Industrie, les opérateurs c'est des gens qui font des tâches tellement ingrates, banales et ordinaires que quelqu'un peut être formé en une demi-journée et on peut le garder qu'une semaine, c'est pas un problème. Donc, ça, ça m'a un peu... euh... bon, j'ai découvert, quoi. Et alors, une densité... Enfin moi, je pensais que dans toutes les fabrications, toutes les industries, ce qui plombait le produit c'était le coût de la main-d'œuvre. Et là quand j'ai vu le nombre de personnes qui travaillaient... Bon, à U.Industrie, il y a des lignes complètes où il y a des milliers de tonnes qui sortent par année, où il y a trois personnes qui sont assises devant un écran à regarder si ça va bien. Et là, il y a une personne au mètre carré. Et ça, ça m'a un peu... euh... Bon. Et là, je me suis dit la logistique, l'organisation de production à quoi ça sert ? Parce que c'est une fourmilière. Il n'y en a pas un qui va dans le même sens. Voilà.

Qu'est-ce que vous y faites dans cette entreprise ?

Eh bien, je suis sensé mettre en place un système d'organisation avec d'autres personnes qui s'appelle le kanban... à vérifier que c'est bien compris par les gens, que ça tourne bien. Et dans un deuxième stade, c'est vérifier qu'il y a une concordance entre les stocks physiques et les stocks informatiques. Voilà donc c'est ça mon sujet de stage. Bon, je suis un peu déçu parce que c'est tellement la panique partout là-bas que tout le monde colle son sparadrap là où il peut. Et donc, il y a quinze personnes qui s'occupent, j'ai l'impression, du même sujet que moi, des gens qui sont déjà en place... Donc, je suis entraîné dans un flux qui fait que je n'ai pas l'impression que je suis le seul à faire ce que je fais, qu'on m'attendait pour régler ce problème-là. Pour l'instant, c'est ça qui me gêne un peu. Tout le monde est très occupé... Bon, ce qui me gêne le plus, c'est que moi, au sein du centre de recherche où j'étais, depuis bien des années, je m'occupe aussi de stagiaires. Et donc, je fais de la comparaison entre la façon dont on s'occupe de moi et la façon dont moi je m'occupais des stagiaires... Et c'est vrai que je suis un peu frustré.

Vous pouvez m'en dire un peu plus. C'est un accompagnement que vous vous faisiez...

Voilà, je peux facilement comparer.

Vous étiez accompagnateur et maintenant vous êtes accompagné...

Voilà. Je suis passé de l'autre côté. D'ailleurs, c'est ce qui est un peu difficile dans ce genre de formation. C'est que... euh... ce que mes collègues... euh... parce qu'il y a beaucoup de demandeurs d'emploi qui sont là avec moi, ou des gens qui ont travaillé deux ou trois ans. Et je suis à peu près le seul à avoir cette petite expérience. C'est qu'au bout de 20 ans dans le même endroit on est reconnu... euh... Et d'un seul coup, il faut tout se déshabiller et se retrouver dans un endroit où on ne sait... où personne ne vous connaît, tout le monde vous regarde de travers... Et puis, il faut se faire tout petit. Pour l'instant, c'est ce qu'il y a de plus dur pour moi. Et donc, on vous donne un sujet de stage, mais personne n'a le temps de s'occuper de vous... Bon, personne ne m'a présenté. Alors que quand je suis à U.Industrie, je passe au moins deux jours. Bon, il y a la visite du centre de recherche, il y a la présentation aux gens qui sont là, il y a la visite de l'usine. Enfin bon... Mais, c'est vrai que c'est pas le même monde du tout. Bon, là c'est vraiment la fabrication à l'état pur et la production... je ne dirais même pas la fabrication, c'est la production. Donc, on n'a pas le temps. Donc, par exemple, au niveau de la mise en place du kanban, un beau matin il y a des gens qui sont venus un week-end coller des étiquettes partout. Et le lundi matin, les premières personnes qui sont arrivées pour travailler ont vu des étiquettes sur les bacs sans savoir pourquoi. Donc, moi... euh... Bon, c'est la première fois en tant que stagiaire que je me suis dit... Je suis allé voir le responsable en disant que ce serait quand même bien d'expliquer aux gens. Parce qu'ils ont eu des consignes, ce qu'il fallait faire et ne pas faire, donc ça, a priori, ça aurait pu suffire, mais on a bien vu... parce que les gens voyaient des étiquettes et ils ne savaient pas ce que c'était. Ou alors, il y en avait qui les retournaient pour écrire derrière une autre référence dessus, parce qu'ils ne trouvaient pas... Bon, enfin bref... Mais on m'a dit : « c'est normal, il faut essayer des plâtres ». Moi j'ai dit : « on ne peut pas s'arrêter un quart d'heure pour prendre une équipe et leur expliquer... » Mais on m'a dit : « ha non ! ». Et c'est vrai que moi je viens d'un centre de recherche et s'il faut s'arrêter une heure pour expliquer une nouvelle consigne on le fait. Mais là, on ne peut pas. Les opérateurs sont là pour faire et pas vraiment pour comprendre. Et puis... Mais quand même, ma première satisfaction c'est quand même au bout de trois semaines, quand on en a eu marre de remplacer les étiquettes qui étaient disparues, il y a quand même quelqu'un qui a fait une petite présentation. Et bon, je me dis que c'est peut-être... pas grâce à moi... mais à force de répéter que c'est un truc que je ne comprenais pas... Mais bon, peut-être que c'était prévu. Mais bon, c'est vrai qu'il y a un gros, gros décalage. Et peut-être qu'une entreprise comme F.Industrie, enfin cet atelier-là et un centre de recherche, c'est peut-être les deux extrêmes qui peuvent exister dans l'industrie. Et donc, je passe d'un extrême à l'autre et ça me fait tout bizarre. C'est au moins enrichissant à ce niveau-là. Le problème, c'est que là, aujourd'hui, je me demande si je vais avoir quelque chose d'intéressant à mettre dans un rapport parce que je colle les étiquettes, j'explique à un nouvel intérimaire qui arrive ce qu'il ne faut pas faire... euh... Et c'est vrai que mon sujet de stage qui tient sur trois quatre lignes, pour l'instant j'ai pas vraiment l'impression de bien être vraiment attaché. Mais bon, c'est l'impression que j'ai. Et j'ai l'impression aussi que c'est un peu le cas de mes collègues qui sont avec moi.

Pour continuer sur cet aspect, vous savez que vous allez avoir un tuteur universitaire qui va être désigné, est-ce que vous en attendez quelque chose ?

Pour régler ce problème-là par exemple... Mais je me demande dans quelle mesure ça pourra être réglé. Mais bon, c'est vrai qu'il y a cette phase d'immersion qui ne me déplaisait pas beaucoup... parce que dans ce qui a fait que j'ai voulu quitter la recherche, c'est justement être en contact avec des gens en fabrication. Donc, là, j'ai pu vraiment y être et c'est un bon moyen pour connaître vraiment un milieu, un endroit qu'on ne connaît pas, apprendre une nouvelle fabrication. J'ai été plongé dans l'atelier, personne ne s'est occupé de moi, ça ne m'a pas déplu du tout, du tout. Mais le problème c'est que ça fait plus de deux mois maintenant... et je pense que si je ne réagis pas... Bon, on est bien content de me voir là en train de faire ce qu'il y a à faire et puis... bon on en est parfois à me demander de faire des photocopies quand même, donc là... euh... Mais, mais... je me dis ça aussi...

Mais d'un autre côté, je vois des gens qui ont par exemple un diplôme d'ingénieurs... quand je vois ce qu'ils font... euh... je me dis qu'en tant que stagiaire DESS je peux faire des photocopies, ça ne choque personne. Ah oui, c'est... Bon, je compare aussi par rapport aux gens qui ont un diplôme d'ingénieur et qui travaillent au centre de recherche d'où je viens... c'est pareil... Mais bon, je me situe bien dans le... euh... par rapport au diplôme que je prépare, par rapport aux gens qui sont là avec le diplôme qu'ils pourraient avoir. Pour l'instant, il n'y a rien de choquant. J'en suis là. Bon, d'après J.-C. N., l'industrie automobile c'est ça, c'est... euh... Voilà. Ça ne l'a pas étonné. Ça ne l'a pas étonné du tout.

Finalelement là-bas, en entreprise, il n'y a pas beaucoup d'accompagnant...

Bon, il y a une personne en particulier qui n'est pas du tout mon tuteur industriel, qui m'aide un peu, qui me répond quand je lui pose des questions. Et j'ai l'impression qu'il connaît très très bien l'organisation de production en général. Donc, je crois que je vais essayer tout doucement de me rapprocher de lui de plus en plus. Parce que finalement c'est avec lui que j'ai le plus de contact. Parce que le tuteur industriel en titre, c'est le responsable de fabrication et...

Et cette personne, comment la situez-vous dans la hiérarchie, dans l'organigramme ?

J'ai un peu de mal, même beaucoup de mal... Ah oui ! forcément, ça, c'est un truc qu'on ne m'a pas donné. Parce que pour en revenir à ce qui se fait à I.Ville, bon, les stagiaires ont un petit dossier avec l'organigramme... bon il y a pas toutes les photos encore... et puis quand je vois... Bon, il y a des gens dans l'atelier qui me croisaient et qui me regardaient de travers, et qui sont allés vers moi en disant : « *voilà je suis untel et vous qui vous êtes ?* » Eh oui !... Mais à la limite, je dirais que je n'ai pas vraiment de ressentiment par rapport à ces gens-là, parce qu'ils sont vraiment très très très occupés. Ils ne savent pas où donner de la tête. Donc, j'ai beaucoup de compassion même. Et je ne leur en veux pas, mais... euh... mais c'est un peu compliqué. Bon, moi je vois un peu plus loin au niveau de la... bon c'est peut-être bêtement matériel... mais au niveau du rapport que j'aurai à faire, de la soutenance. Pour l'instant, là, aujourd'hui, je ne sais pas ce que je vais dire. Je pourrais raconter ce que j'ai vu faire, à quoi j'ai participé. Mais pour l'instant, moi j'ai pas apporté grand-chose... parce qu'on ne m'a rien demandé. Et tout ce qu'on m'a demandé de faire, ça avait déjà été pensé par d'autres. Des trucs en cours depuis... et donc, je participe avec tout le monde. Mais à la limite, je dirais que les tâches qu'on me demande, aussi ordinaires soient-elles, c'est celles que pourraient faire d'autres personnes qui sont là et qui ont un diplôme d'ingénieur par exemple. J'ai l'impression que ce que les ingénieurs chez F.Industrie peuvent faire c'est à peine ce que ferait un technicien du centre de recherche d'I.Ville. Donc, c'est pour ça que j'ai du mal à en demander plus. Bon, c'est vrai que je commence à... Bon, j'ai réagi la semaine passée parce qu'il y avait une réunion où ils allaient parler de ça... bon, j'étais pas invité... mais c'est un oubli, c'est pas volontaire. Bon, pour l'instant, il y a une petite déception. C'est vrai que j'attends beaucoup du tuteur universitaire, sans être vraiment sûr qu'il pourra... euh...

Vous avez alerté J.-C. N. ?

Oui, alors je lui ai dit que j'allais essayer de régler le problème moi-même, encore pendant une semaine ou deux. Mais il m'a dit qu'il allait intervenir... ou peut-être laisser intervenir le tuteur industriel si vraiment... Bon, c'est-à-dire que dans trois semaines un mois, si c'est pas réglé, je pense qu'il interviendra. Mais c'est parce que le temps avance tout doucement.

Quand vous êtes en entreprise, comment se déroule une journée ? Qu'est-ce que vous faites de votre temps ?

Déjà, ce que j'essaie de savoir, c'est la veille au soir, ce que je pourrais faire le lendemain... Quand j'arrive le lundi matin, je ne sais pas... D'autant plus que le jeudi, vendredi, samedi, il s'est tellement passé de choses que je ne peux pas savoir ce que je vais faire le lundi matin en arrivant. Mais j'essaie... j'aimerais bien savoir ce que je vais faire... euh... Bon, ce que je voudrais quand même dire c'est que malgré tout ce que je vous ai raconté, j'apprends quand même énormément de choses. Mais j'ai l'impression que je les apprends seul.

Qu'est-ce que vous apprenez ?

Et bien, par exemple, cette histoire de kanban, dont j'avais jamais entendu parler... parce que je l'ai su avant de commencer le stage... donc, je me suis documenté sur le kanban. Parce que c'est vrai que dans un centre de recherche, c'est bien un truc dont on n'entend jamais parler. Bon, c'est un truc que je ne connaissais pas du tout, et je vois... euh... j'ai une bonne idée de à quoi ça peut servir... euh... Disons que j'en avais une bonne idée avant, mais maintenant quand je vois tous les problèmes qu'on arrive à régler avec ça, même si c'est pas encore... euh... Bon, voilà, c'est le genre de truc... euh... Et puis au fur et à mesure des cours que je peux avoir ici, je fais le lien avec ce que je vois. Et puis je me dis : « *tiens, c'est vrai que ça peut servir ça !* ». Mais... euh... Bon, c'est peut-être ça aussi le problème... je sais pas si c'est un problème... l'alternance, c'est qu'on est plongé dans une entreprise en stage, a priori sans rien connaître, puisque la formation elle arrive. Donc, ce qui n'est pas le cas par exemple avec des gens qui font la formation initiale et qui peuvent être beaucoup plus opérationnels tout de suite. Enfin, je ne sais pas. Par contre, une chose qui intéresse les gens... c'est mon tuteur industriel qui m'a parlé de ça... c'est qu'en alternance on est là sur une durée qui est beaucoup plus longue, on est là sur dix mois.

Donc, c'est à plus long terme, on peut suivre un peu mieux les choses.

Alors, il a cette sensibilité-là, mais il ne vous donne pas...

Si, il m'a donné... euh... mais... euh... En fait moi je... euh... Comment dire ça ? J'ai l'impression que c'est l'esprit, c'est la mentalité de cette entreprise, où ingénieur ou pas ingénieur on doit... euh... ça doit pas choquer de coller des étiquettes sur des caisses pendant une semaine. Bon, moi ça me choque parce que... euh... Bon, ça me choque pas parce que moi je suis toujours balancé entre le fait de dire moi il faut me donner quelque chose de conséquent parce que j'ai un rapport à faire qui doit... et puis le côté de dire ça je ne veux pas le faire... passer pour un fainéant... euh... surtout je vois, encore une fois, je vois des gens qui font partie de l'encadrement qui le font ça ! Donc, je suis toujours balancé entre les deux. Et à la limite, ça, ne me dérange pas. Ça ne me dérange pas de coller des étiquettes pendant dix mois s'il n'y avait pas le rapport à faire. Bon, j'exagère en disant ça, mais... euh... Parce que j'ai vraiment l'impression de participer, au même titre que tout le monde, à l'avancée de quelque chose. Et les étiquettes, il faut les coller, et remplacer celles qui sont détériorées, il faut le faire. Et recalculer les boucles de kanban, c'est-à-dire en enlevant des étiquettes ou en rajoutant pour d'autres références... euh... c'est forcément pas les opérateurs qui vont devoir le faire, parce que, eux, ils sont là pour produire, eux. Bon, mais est-ce que c'est suffisamment conséquent pour mettre ça dans un rapport... euh... Voilà.

Donc, si on veut revenir sur les liens entre la formation et l'entreprise, peut-on dire que c'est vous qui les faites ?

C'est vrai... À la limite, je me dis que ça pourra servir... Même si c'est pas moi qui fait, je sais que telle personne qui fait elle doit savoir ce que je suis en train d'apprendre.

Mais par contre, sur votre quotidien, vous n'avez pas d'application...

Pour l'instant, non. Rien. Rien. Peut-être que quand le cours sur le kanban arrivera... de temps en temps, je pourrai même rajouter un petit mot. Mais pour l'instant, je... euh... ça me sert pas à grand-chose, même si je fais bien souvent... Bon, aujourd'hui c'était une journée qui a été très « transitive », avec les rayonnages, les magasinages. Bon, là ça va, je vois le lien. Mais, bon, c'est un peu compliqué de faire le lien, oui.

Tout à l'heure, vous disiez que vous avez été tuteur en entreprise...

Oui.

Comment vous voyez ce rôle ? Comment vous le jouiez, vous, quand vous étiez tuteur ?

Pour moi, un stagiaire c'est quelqu'un qui vient apprendre. Bon, on se sert un peu de lui parce que le boulot qu'il fait il ne sera plus à faire. Mais c'est avant tout... et c'est pour ça que je fais une grosse différence avec ce que je fais... c'est avant tout quelqu'un à qui il faut donner et puis prendre un petit peu. C'est-à-dire qu'on donne de la connaissance en plus, et ce qu'il a fait, c'est utile et on ne le refait pas. Mais quand je vois le temps qu'on passe... bon, il y a toute la partie accueil, il y a la partie sécurité, etc. Bon, peut-être former, parce que... parce que peut-être que ce qu'on va lui donner à faire il sait un peu, mais pas trop. En fait, on passe beaucoup de temps, et le rendement, si on peut parler de rendement, il n'est pas si élevé que ça. Mais il est là pour apprendre et puis... Bon, pour l'entreprise ça fait aussi partie d'un ensemble qui fait qu'il y a un réseau qui se crée entre l'Université et les entreprises. Donc, c'est jamais perdu. Et puis, il y a des écoles où le centre de recherche d'I.Ville est très connu. Alors, il y a des échanges qui se font. Mais pour moi, le stagiaire il est avant tout là pour apprendre. C'est-à-dire que c'est plus un bénéfice pour lui que pour la société, même s'il y en a un pour la société qui l'accueille. Mais moi j'ai vraiment l'impression d'être un salarié de plus, qui ne coûte rien, parce que je ne suis pas payé non plus... là-bas, pas d'indemnités. Donc, je suis traité au même titre que les gens qui sont là, et on se soucie très peu de savoir si j'apprends quelque chose ou pas. Alors, je suis peut-être un peu noir là, mais c'est vraiment... euh... Mais encore une fois, je pense que c'est parce que les gens n'ont pas le temps. Donc, c'est vrai que ça fait un sacré contraste entre ce qu'on me demande à moi quand j'accompagne un stagiaire et la façon dont je suis accompagné.

Et donc, là, vous avez vécu un changement très fort de ce qu'était votre représentation du milieu industriel...

Ah oui. Oui.

Vous avez découvert quelque chose que vous ignoriez totalement. Vous pouvez peut-être y revenir un peu.

Bon, vous devez bien vous imaginer, dans un centre de recherche, le niveau de recrutement minimum c'est bac plus deux. Vous vous imaginez bien que dans un centre de recherche, la mentalité ne peut pas être la même que dans un atelier où il y a des gens... euh... moi, on m'a expliqué... bon, je ne l'ai pas vécu, mais on m'a expliqué qu'il y a avait des consignes, il fallait toujours les accompagner de petits dessins, parce qu'on pouvait très bien avoir en face de nous quelqu'un qui ne savait ni lire ni écrire. Bon, c'est des gens qui sont payés... euh... qui font un travail qui n'est pas du tout intéressant... euh... C'est vrai que ça me fait un peu bizarre. Et donc, ça, c'est vrai que je découvre ça. Même, à la limite je pouvais imaginer que ça existait, mais là je l'ai devant les yeux, donc... euh... Et ce qui m'a surtout un peu étonné, c'est qu'il n'y ait pas d'intermédiaires entre l'encadrement et... C'est-

à-dire, il y a des opérateurs, c'est vraiment les gens les moins qualifiés qu'on peut trouver. Même si on les forme un petit peu quand ils sont là. Et l'encadrement. Et entre-deux, il n'y a rien. Enfin si, il y en a. Il y a une personne pour tout un... euh... Tandis qu'à I.Ville, il y a toute une échelle, qui va aussi beaucoup avec l'ancienneté. Le problème c'est que chez F.Industrie, il n'y a pas d'ancienneté. Les gens, soit on ne les garde pas au bout d'une semaine, ou quinze jours ou un mois, soit ils s'en vont d'eux-mêmes. Donc, il n'y a pas d'opérateurs qui seraient beaucoup plus âgés que les autres et qui auraient donc forcément beaucoup plus d'expérience, qui serait... qui pourrait chapeauter un peu. Il n'y a pas ça. Il y a l'encadrement. Il y a une maîtrise qui est toute petite. Et puis les opérateurs. Alors que moi, ce que je connais c'est vraiment un échelonnement de toutes les... euh... Bon, c'est quelque chose que je ne connaissais pas et que j'ai découvert.

C'est vous qui avez trouvé l'entreprise...

Non, non, non. Bon, tout le monde a eu beaucoup de mal pour trouver un stage et donc... euh...

Alors, comment ça s'est fait ?

Et bien, disons que J-C N. nous a donné quelques adresses. Bon, je ne vais pas dire que j'ai pris celle-là parce qu'il n'y en avait pas d'autres, mais c'est pas si éloigné de ça quand même. Mais j'étais prêt à aller partout. Voilà. Non seulement je n'avais pas d'idées... Bon, il y a une chose que je ne vous ai pas dite aussi, c'est le pourquoi de la formation. Bon, je voulais vraiment aller un peu dans le milieu de la production et un peu quitter la recherche. Mais aussi cette formation... euh... bon, je voulais aussi un peu prendre l'air dans ma tête, parce qu'au bout de vingt-deux ans d'être salarié... je me suis dit si elle ne me sert à rien cette formation, au moins j'aurais fait autre chose pendant un an. Bon, et j'ai encore cet état d'esprit là. Bon, c'est peut-être aussi ce qui fait passer la pilule, c'est que tant qu'à m'ennuyer, entre guillemets, autant m'ennuyer dans un endroit que je ne connais pas, plutôt que... Imaginez que je sois à U.Industrie et que je sois aussi déçu de mon stage, là ce serait la catastrophe. Tandis que là, le petit côté de découverte de quelque chose qui est complètement nouveau, ça contrebalance un petit peu le côté déception... qui ne va peut-être pas durer. Donc, même si ça a des tas de contraintes de partir de chez moi pendant trois jours par exemple toutes les semaines, c'est vrai que ça... Bon, peut-être que dans un mois ou deux j'en aurai vraiment marre. Mais pour l'instant, ça bouleverse tellement ma vie de tous les jours... bon, c'est un peu ça que je cherchais. Donc, là je suis gâté.

Et, est-ce que, pour revenir un peu à l'organisation de la formation, le fait d'avoir cette alternance sur la semaine... est-ce que si vous aviez une période plus longue, deux semaines ou trois semaines immergé en entreprise, est-ce qu'à votre avis ça simplifierait la tâche de la personne qui vous a en responsabilité pour vous confier un projet.

Oui, je pense un peu quand même. Parce qu'on m'a déjà dit, c'est dommage que tu ne sois pas là à partir du mercredi soir parce qu'on ne peut pas te donner un suivi. Parce que le jeudi il faut trouver quelqu'un d'autre pour le faire le suivi.

Et donc, là, de toute façon, vous n'avez pas pu négocier quoi que ce soit. Il n'y a pas eu de lettre de mission qui a été écrite ?

Si, si. En fait, la lettre de mission, c'est le sujet du stage avec un petit peu de détails. Mais... euh...

Ça ne correspond pas à la réalité ?

Si, si. C'est bien là-dedans que je suis. Mais... euh... Encore une fois, moi je compare toujours aux sujets de stage que moi je pouvais donner ou qu'on me demandait de donner à un stagiaire et de suivre. C'était quelque chose d'aussi carré que ce que j'ai eu, mais il était seul à travailler... enfin seul... avec toutes les aides qu'on pouvait lui apporter. Mais c'était son truc. Là, moi j'ai l'impression que c'est... Bon, la mise en place du Kanban, on est 20 à travailler là-dessus. Et je suis un parmi les vingt qui collent des étiquettes. Là, il y a deux semaines, il y a quelqu'un qui est venu, un consultant d'une société extérieure de gestion de production. Donc, les gens qui sont en place ne sont pas suffisants. On fait encore venir quelqu'un en plus. C'est pas mon sujet. C'est un sujet. Bon, à la limite, le rapport j'y ai déjà pensé... Je ne pourrais jamais dire : « *j'ai proposé..., on a..., j'ai participé à...* » Bon, et c'est un peu frustrant. D'un autre côté, je me voyais mal proposer des solutions, ne connaissant rien à la gestion de production. Bon... euh... Mais ça, c'est peut-être le problème des formations par alternance. C'est qu'on arrive tout neuf et sans rien savoir. Enfin, je parle pour moi là. Mais peut-être que finalement si j'étais... euh... Bon, connaissant ma personnalité, si j'avais beaucoup de connaissances. C'est-à-dire si j'étais comme les gens qui sont en formation initiale et que j'avais déjà tout mon parcours théorique et puis en arrivant dans cette société, peut-être que là j'aurais dit, en insistant si j'étais sûr de moi, peut-être que c'est ça qu'il faut faire. Mais là, pour l'instant, j'ai rien à proposer parce que je ne sais pas. Et donc forcément je ne dis rien, et j'écoute plus que je ne dis. Et puis je fais ce qu'on me demande de faire.

Qu'est-ce qui risque de se passer si les choses n'évoluent pas ?

Oh, moi je suis plutôt optimiste. Mais je pense que je vais en parler. Et puis je prendrai un truc qu'on ne m'aura pas donné. Je ferai un truc qu'on ne m'aura pas demandé de faire. Mais bon, j'ai plus confiance en cette

personne dont je vous ai parlé. Bon, ce n'est pas de la mauvaise volonté de mon tuteur industriel, mais il n'est jamais là, il n'a pas le temps, il est intouchable. Donc, je pense que ça va... euh... Je pense... euh... Je ne crois pas que j'attendrai d'amélioration de quelqu'un. Je crois qu'il va falloir que je m'améliore mon sort moi-même. Mais ça ne me déplaît pas. Et donc, la phase d'immersion elle va peut-être se poursuivre par une phase de... j'ose pas dire prise de pouvoir... mais... euh... Il va falloir que je... bon, je ne sais pas trop encore comment je vais faire. Mais je pense que je n'attends rien de personne là-bas.

Pour vous, ça semble important, et là je m'adresse peut-être à l'apprenant, mais également à l'ancien tuteur... Pour vous, c'est important de donner au stagiaire quelque chose qui lui appartient ?

Bien, écoutez, moi ça me manque. Ça me manque maintenant. Donc, je me dis que ça devait plaire aux stagiaires dont j'ai dû m'occuper. Et puis c'est le côté un peu carré du rapport ou de la soutenance. Et bien voilà, il y avait tel problème, on me l'a confié, et puis voilà, pendant les six mois j'ai fait ça, c'est pas fini, mais au moins voilà... Ça, moi je vais avoir beaucoup de mal à le faire. Ou alors, il n'y aura pas beaucoup de moi. C'est-à-dire que j'aurais participé à... un mouvement. Mais le problème c'est que ce n'est pas le mouvement d'une ou deux personnes, c'est tout l'encadrement. Mais bon, encore une fois je ne jette pas la pierre. Il y a vraiment énormément de travail. Donc... euh... Ou alors, il aurait fallu quelque chose de beaucoup plus cerné. Et qu'on me donne que ça... Peut-être. C'est peut-être ce que je vais demander d'ailleurs. Parce que mon sujet de stage il est... En fait, c'est la préoccupation de quasiment tout l'encadrement donc... me voilà entraîné là-dedans. Je vais peut-être recentrer en demandant à être rattaché à la résolution d'un problème tellement plus pointu que je ne ferai que ça. Et là, je pourrai dire il y avait ça quand je suis arrivé, et puis il y a ça quand je suis parti, j'ai proposé ça. Bon, ça sera peut-être la solution.

Ça peut amener une question. Est-ce que vous croyez que les gens de l'encadrement, et éventuellement la personne qui vous a en responsabilité, si je peux dire, ont conscience de l'état dans lequel vous êtes ?

Encore une fois, j'ai l'impression que la solution elle viendra de moi. Il va falloir que je me trouve un truc intéressant à faire là-bas, en me disant moi je ne suis pas un salarié de plus, je suis là pour apprendre. Et voilà, je veux faire que ça. Et puis voilà. Bon, là ça fait une quinzaine de jours que je me dis qu'il faut que je réagisse. Donc, c'est pas encore tout à fait très clair. Mais je pense que ça va... En fait, le sujet il est beaucoup trop vaste. Et donc, c'est une fois à gauche une fois à droite, une fois en haut une fois en bas... et comme tout le monde. Donc... euh...

Si on revient un peu sur le contenu de la formation maintenant, donc ici à l'Université, comment vous vivez ça ? Quel regard vous avez sur cette formation, sur la manière dont c'est organisé, les contenus... que pouvez-vous en dire ?

Et bien, il me semble que c'est très très proche du milieu professionnel, donc industriel. L'impression que j'ai c'est que les gens connaissent vraiment bien... au moins, les enseignants qu'on a pu côtoyer connaissent vraiment bien le milieu industriel. Pour en avoir parlé avec quelques-uns, j'ai l'impression qu'ils font déjà beaucoup de différences entre les gens qui sont en formation initiale et nous, en se disant qu'on est tous des gens qui avons déjà un vécu avant d'arriver. On n'est pas des étudiants ordinaires, entre guillemets. Bon, c'est peut-être des détails, mais bon, par exemple, il y a quelque chose qui va coïncider, mais on nous demande... bon, c'est peut-être quelque chose qui est calqué sur ces étudiants-là... mais on nous demande de faire beaucoup de choses en groupe. Et éventuellement, en dehors des heures de cours. Et ça, ça va être très compliqué parce qu'on ne se voit jamais la semaine. Au moins trois jours par semaine, on est éclaté. Il y a des gens... Moi je suis sur Valenciennes, d'autres sur Dunkerque, il y a Reims, il y a... Et les deux jours et demi... enfin, disons les deux soirées qui nous restent ici, on termine à dix-huit heures trente. Il y en a qui sont pères de famille, etc. Donc, par exemple, il y a un truc qui va coïncider, c'est le nombre de projets à faire en groupe, et donc éventuellement en dehors des heures de cours. Je pense qu'on aura un peu de mal à faire de la même façon que les gens, les étudiants qui sont en formation initiale. Sinon, c'est vrai que ça se passe assez bien. Il y a vraiment une bonne ambiance. Bon, mais c'est l'impression que j'ai, c'est que les enseignants, ceux qu'on a déjà eus, j'ai l'impression qu'ils n'ont pas le même rapport avec les étudiants plus jeunes, on va dire... ordinaires... je ne sais pas si on peut dire ordinaire.

Justement, quelles relations vous entretenez avec les enseignants ?

Ah, elles sont excellentes. Bon, c'est vrai qu'il y a des... Bon, celui qu'on vient d'avoir, qui nous parle de statistiques, ça se sent très bien qu'il a en face de lui des gens qui ont déjà travaillé, qui ont une certaine expérience. Et donc... C'est lui qui l'a dit le plus clairement, mais on sent que les autres pensent la même chose, en disant moi je vous fais un cours de statistiques, mais je sais très bien que vous avez d'autres compétences ailleurs beaucoup plus importantes que les miennes. Et ça, c'est quelque chose que moi j'avais jamais entendu quand moi j'étais étudiant par exemple. C'était le professeur qui sait. Et vous, vous êtes là pour apprendre et vous ne savez rien dans aucune matière, vous êtes là pour apprendre tout. Et là, on a l'impression qu'ils savent très bien, pour parler simplement, qu'on est peut-être beaucoup plus fort dans d'autres domaines que lui. Et lui il intervient là-dessus et puis donc il profite... euh... Parce qu'il y a beaucoup d'interventions aussi. Des gens qui

parlent de ce qu'ils voient dans leur stage, ou ce qu'ils ont vu dans les activités qu'ils ont eues avant. Et c'est vrai que moi je trouve ça très bien. Pour le contenu de la formation, je ne sais pas trop quoi en dire pour l'instant.

Et comment se feront les évaluations ? On vous en a déjà parlé ?

Et bien, on en a déjà eu un. C'est un devoir surveillé... euh... très classique. Oui, celui qu'on a eu était très classique. Et il s'est assez mal passé d'ailleurs. Parce qu'on a même été autorisé à le finir chez nous et à le rendre le lendemain. (Rires). C'est que... Bon, je ne sais pas. Je ne sais pas si c'est habituel.

C'est peut-être que l'enseignant a pris conscience de quelque chose en tout cas.

Ah oui. Oui. Et c'est vrai que c'est cette impression que j'ai. Parce que moi j'ai mon petit vécu d'étudiant, même s'il n'est pas récent. Mais... euh... À la limite, je pense que... on est quatorze là... si un jour on se décide à quatorze que le devoir surveillé on ne veut pas le faire à cette date-là et puis qu'on le veut à une autre date, on le veut autrement... et bien voilà, je pense, j'ai l'impression qu'il y a beaucoup plus de discussion entre notre groupe et le groupe des enseignants pour l'instant, et même si on n'en a pas vu beaucoup. Mais c'est... euh... Et toujours du fait qu'on a chacun notre passé, qu'on n'est pas des étudiants ordinaires. Moi je le ressens comme ça. Je ne sais pas bien le formuler, mais... euh... Bon.

Donc, ça, c'est plutôt positif...

Ah oui. Oui, oui. Je pense qu'au niveau des enseignants tout le monde sait que les gens qui sont en face d'eux, et là je ne parle pas que de moi, c'est des gens qui ont fait un effort pour venir. Je ne veux pas dire que les étudiants sont là pour leur plaisir... J'ose pas non plus dire que c'est des gens plus motivés parce que... euh... Mais ils ne sont pas arrivés là de la même façon que les autres. Et donc, il n'y a pas les mêmes rapports, même si je n'arrive pas vraiment à mettre un nom là-dessus, mais on sent qu'il y a une ambiance un peu particulière qui n'est pas du tout déplaisante.

Et par contre, la charge de travail, comment vous vivez ça ?

Alors là, je pense aussi que c'est un peu différent pour chacun. Moi je sais pour exemple... euh... Bon, là c'est vrai qu'on fait beaucoup de statistiques en ce moment... euh... Bon, par exemple, moi je m'imagine très mal travailler sans ordinateur. Et donc les trois jours où je suis à Valenciennes je peux quasiment rien faire. Et donc, toute mon activité elle est regroupée les deux jours et le week-end. Bon, il y a les cours qu'on peut lire, qu'on peut travailler. Mais... euh... Mais je me rends compte par exemple que c'est... euh... Mais c'est vrai que là, c'est une sacrée claque aussi. Parce qu'il y a la vie de famille qui en prend un coup. Enfin bon, c'est... C'est vrai que c'est lourd, mais à la limite je dirais que je le savais avant d'y aller. Bon.

Et demain ? Comment vous vous projetez après cette année ? Comment vous vous voyez ? Qu'est ce que vous espérez ?

Bon, ce que j'espère, c'est trouver un poste dans le même site où je suis actuellement. Mais donc, c'est quitter le centre de recherche, forcément. Parce que, de l'organisation de production dans un centre de recherche... bon, mais ... euh... Avant de partir, on m'a dit qu'a priori il n'y avait pas de poste. Mais qu'on ne savait pas. La visibilité est tellement courte. En ce moment dans la sidérurgie, en plus, c'est plutôt bizarre. Mais je n'exclus pas du tout non plus le fait de quitter la société pour trouver... euh... Et puis j'avoue que je ne me pose pas vraiment la question. Bon, c'est vrai qu'avant de commencer je me suis dit peut-être que là où je suis en stage ils me proposeront quelque chose. Mais là, même s'ils me proposent quelque chose... (Rires)... Non, non. Non. Sans même avoir parlé de salaire avec les gens qui y sont déjà. Ah non, non. Non, non... Non, et j'avoue que je ne me pose pas vraiment la question. Et je vais vivre cette année comme elle vient, sachant que moi je ne suis pas demandeur d'emploi. J'ai au moins cette sécurité-là, cette liberté d'esprit en tout cas de ne pas me poser la question. Bon, ce qui est sûr par contre... c'est que j'ai tellement embêté de monde là où j'étais pour faire cette formation, que je ne m'imagine même pas revenir sans avoir le diplôme. Ca, je... Euh...

Et vous avez l'occasion de les rencontrer et de leur raconter un peu ce que vous vivez ou...

Et non, parce qu'avec l'emploi du temps que j'ai... euh... Et non. Non. Je suis parti trois jours et ici on termine à dix-huit heures trente. Non, à moins de prendre une demi-journée de congé, ou si je suis en vacances... Si, il y a des contacts au téléphone, des mails, des collègues qui me demandent si ça va. Mais bon... Sinon... C'est sûr qu'avant de partir par contre il y a beaucoup de gens qui m'ont dit : « tiens, congé individuel de formation, explique-nous ce que c'est ? » Parce que personne n'avait jamais fait ça. Bon, quand je leur ai expliqué, par exemple, au niveau pécuniaire ce que c'était, ça en a refroidi plus d'un. Et donc, c'est vrai que j'ai tellement cassé des habitudes... Et puis quand on affiche clairement comme ça, qu'on veut s'en aller... et puis qu'on ne s'en va pas parce qu'on va revenir... euh...

Et donc, si demain vous retournez chez U.Industrie et qu'on vous dit de retourner au centre de recherche...

Et bien, je pense que je prospecterai pour chercher un emploi dans...

Vraiment, vous êtes décidé à faire autre chose.

Oui, et même si c'est encore une fois un peu partir dans l'aventure. Parce que... euh... parce que quand on a travaillé vingt ans sur le même sujet on ne sait plus vraiment faire autre chose. Et puis... euh... Bon, et puis moi, j'habite I.Ville, il y a ma femme qui travaille dans la même société. Donc, si je m'en vais, je ne m'en irai pas à cinq cents kilomètres. Ça me paraît... euh... C'est pas vraiment ce que j'ai imaginé. Mais j'avoue, ça va peut-être vous choquer... mais j'avoue que si je ne trouve pas, si je ne trouve vraiment pas, je resterai là où je suis et puis... Et puis je me dis très bien que ce diplôme, s'il n'est pas utilisé dans les deux ou trois ans qui viennent... euh... Mais, à priori, c'est pas quelque chose qui me choque. J'aurai pris l'air dans ma tête pendant un an. Et je vous assure que c'est surtout... euh... c'est en grande partie pour ça que j'ai démarré cette formation. Et si finalement il y a que ça... peut-être que les gens pourraient trouver ça décevant... Mais... euh... mais moi je ne trouverais pas ça décevant. Ça ne sera pas perdu et avoir fait... avoir mis une parenthèse comme ça pendant presque un an c'est... euh... Bon, moi ça ne me choque pas. Je ne sais pas si ça vous choque... (Rires)...

Ah non, pas du tout. Mais, c'est intéressant de vous rencontrer et d'entendre votre discours...

Et bien, sachant que même si je trouve un poste qui serait en lien direct avec ce diplôme, ça sera tellement de contraintes... que je m'imaginais déjà, même si c'est à cent kilomètres de chez moi... je m'imaginais le nombre de contraintes que ça va pouvoir occasionner... Bon, je me dis que c'est toujours une histoire d'équilibre, de balance entre ce que ça apporte et ce que ça enlève. Bon. Je ne l'ai pas fait parce que j'étais malheureux d'être là où j'étais. Mais bon. Et si dans deux ou trois ans, je me retrouve à faire encore... euh... Bon, je pense que déjà, en imaginant que je revienne avec ce diplôme, et que je reste en centre de recherche, je sais aussi que l'encadrement du centre de recherche ne me regardera plus de la même façon. Donc, ça peut peut-être simplement déclencher des choses.

Oui, il y a peut-être des choses qui vont bouger...

Même si... Bon, organisation de production dans un centre de recherche, il n'y en aura pas... Mais peut-être qu'on estimera que j'ai été capable au moins de faire ça et que... bon, je ne sais pas. Mais en tout cas, personnellement, pour moi, ça ne sera pas une déception si ce diplôme n'est pas mis en profit. D'ailleurs le seul endroit où je pourrais trouver un poste qui pourrait être en lien avec ce diplôme à U.Industrie... euh... c'est une personne qui m'a dit : « *pour l'instant j'ai pas de poste libre... mais s'il y en a un c'est avec moi que tu viendras* », c'est assurance qualité, environnement et sécurité. Puisque la gestion de production en elle-même, il y a une petite équipe avec deux ou trois DUT OGP. Et voilà, on n'aura pas besoin d'un DESS OGP à cet endroit-là. Il m'a dit : « *DESS OGP, nous, ça nous intéresse beaucoup, même s'il n'y a pas de trou pour te mettre, mais si on a besoin de quelqu'un, c'est avec moi que tu viendras* ». Mais il ne s'occupe pas de gestion de production, c'est de la qualité. C'est vrai que tout le monde est baigné dans la qualité, c'est pas quelque chose que je découvre. Mais... d'ailleurs, ça faisait partie... c'était à l'Université de Valenciennes, c'est une formation que j'ai failli faire, qui est un DESS Gestion de la qualité. Et on m'a déconseillé de faire ça en me disant que c'était trop spécialisé et que l'OGP c'était bien mieux parce que c'était beaucoup plus large. Mais à la limite, c'est un DESS que j'aurais pu faire aussi.

Je crois que vous avez dressé un panorama très riche.

Ce que je souhaiterais, si vous l'accepter, c'est... On sait que la formation dure jusque fin septembre, mais vous allez être en relation avec la fac jusqu'en juillet, c'est ça ?

Oui

Est-ce qu'éventuellement, vous seriez d'accord pour qu'on se revoie ?

Sans problème !

Pour voir comment tout ça a évolué. Parce que ça m'intéresse de voir comment les choses se sont construites. Merci.

Georges P.
FIN
du premier entretien

II - Formation DESS OGP - Organisation et Gestion de la Production

En formation continue et en alternance

1 - Georges P.

1.2 - Georges P. - Deuxième entretien - le 24 juin 2004

Donc, on va pouvoir commencer dans quelques instants. Bonsoir, Georges. Donc c'est le deuxième entretien dans le cadre de la thèse que je prépare, et nous sommes le vingt-quatre juin deux mille quatre.

Oui.

Voilà. Alors première question, est-ce que vous pourriez me rappeler le contexte dans lequel vous vous trouvez actuellement dans le cadre de votre formation en alternance ?

C'est-à-dire ce qui m'a amené à faire cette formation ?

Me rappeler...

Donc, elle est démarrée depuis le quinze décembre cette formation, donc elle est en alternance c'est-à-dire que les trois premiers jours de la semaine sont occupés par un stage, donc que j'effectue chez F.Industrie à H.Ville près de Valenciennes, et les deux jours et demi restants, de la semaine, sont réservés aux cours ici à la FSA.

D'accord ! Donc, on avait déjà fait un premier entretien, il y a, à peu près, trois mois, sur les différents points comme : la formation, l'école, l'entreprise, la notion d'accompagnement, votre apprentissage. Est-ce que, pour chacun de ces points-là, vous pourriez nous dire comment les choses ont évolué ?

Ben, depuis le dernier entretien, moi, ce qui m'a... disons, l'évolution la plus marquante, que je vois, c'est que quand j'ai démarré ce stage, forcément comme je viens d'un milieu qui n'a rien à voir avec la gestion de production, c'est vrai que c'était un peu la découverte et que j'arrivais pas trop à faire la connexion entre les cours et ce que je pouvais voir dans cette entreprise. Mais là, c'est vrai depuis qu'on est quasiment à la fin des cours, là, je crois qu'ils se terminent dans trois semaines, on a vu quand même une vue d'ensemble assez complète, j'allais dire de notre nouveau métier. Et c'est vrai que, là maintenant, ça... ben, déjà au niveau de l'apprentissage... toutes ces... ben là c'est vraiment un sujet qui me concerne plus personnellement que d'autre, mais je viens d'un domaine qui est tout autre, mais c'est vrais qu'on a... arrivé à mettre en corrélation ce qu'on voit en cours et ce qu'on peut observer dans l'entreprise, c'est-à-dire des choses qui paraissaient anodines, ou, à la limite, qu'on ne voyait pas, et on se rend compte qu'elles sont là et pourquoi elles sont là, et ça, c'est vrai que c'est... Je ne sais pas si c'est un bienfait de l'alternance de découvrir ces choses-là, petit à petit, par rapport aux gens qui font une formation classique, de connaître les choses de façon plus théorique et de tout découvrir d'un bloc en arrivant en entreprise. Mais bon, je ne sais pas quelle est la meilleure démarche, mais en tout cas moi, je le vis... disons que l'alternance me donne ça à vivre, et c'est vrai que ça, c'est intéressant.

Vous pourriez me donner un exemple de cet aspect-là ? Si je vous comprends bien, il y a des connexions que vous faites au fur et à mesure du temps, entre la formation et le milieu en entreprise ?

Bon par exemple la première chose qui m'est venue à l'idée, c'est qu'il y avait par exemple un document que je voyais circuler de temps en temps chez F.Industrie donc... bon, j'y prêtai pas attention d'une part, et d'autre part pour moi il était incompréhensible, c'était le PIC, le Programme Industriel et Commercial. Bon et c'est vrai que depuis on en a parlé largement en cours, c'est vrai que non seulement j'en ai pris un, je l'ai décortiqué, j'ai posé des questions pour savoir est-ce que ça... à quoi ça correspondait, et puis bon c'est vrai qu'au niveau de la forme il correspond pas trop à ce qu'on a vu en cours, mais bon c'est un PIC.

C'est le PIC de...

Voilà il est adapté... mais bon, j'ai retrouvé ce que je voulais retrouver. Et bon d'autres petites choses comme ça, les... bon, j'ai vu des gens qui chronométraient les postes de travail, bon... alors, à part connaître le temps nécessaire à certaines opérations, on ne se doute pas trop à quoi ça peut servir quoi. Bon enfin, il y a une multitude de petites choses comme ça qu'on découvre au fur et à mesure et je dirais que c'est peut-être plus formateur parce qu'on... il y a le cours qui revient, les questions qu'on s'était posées, au moment du cours, et qui ressurgissent, les petites incertitudes qu'on avait au moment quand on a quitté le cours qui, du coup, ben trouvent une réponse. Bon ça, c'est vraiment mon cas personnel, je ne sais pas si tout le monde... enfin moi, ça me... à la limite s'il y avait un coté de l'alternance qui serait positif, parce qu'il y en a beaucoup qui sont négatif, au moins ce coté là, il est... c'est peut-être le fait de découvrir petit à petit, je pense que ça a plus de puissance.

Ça vous conforte dans l'idée que la formation sert à quelques choses ?

Oui. Alors surtout que moi, je suis actuellement en stage dans une entreprise où il y a, dans le domaine de la logistique, de la gestion de production, enfin... tout ce qui peut tourner autour de ça, il y a quand même énormément de choses qui existent déjà, mais qui, pour moi, n'étaient pas visibles, il y a quelques mois quoi !

Il y a des choses qui apparaissent, qui émergent...

Voilà. Mais qui existaient, mais qui étaient complètement transparentes pour moi par exemple ou...

J'ai envie de vous poser une question, en quoi ça influe sur votre comportement vis-à-vis de votre formation ? Ou est-ce que ça n'influe pas ?

Ben ça n'influe pas, parce que bon, je ne vais pas vous dire que j'écoute beaucoup plus attentivement maintenant, que je m'en suis rendu compte, c'est pas vrai. Ce qui est un peu dommage c'est que je me renforce dans cette idée maintenant que les cours sont terminés quoi ! Mais bon, je crois que j'étais convaincu quand même de l'utilité de la formation, maintenant, au tout début. Mais bon, encore une fois, quand on fait ça, quand on est issu d'un autre milieu, qu'on fait ça en formation continue, on a l'impression d'entrer dans un monde qu'on ne connaît pas. Donc, on entre dans un monde qu'on ne connaît pas, aussi bien de façon théorique que de façon pratique. Et puis, ça finit par se rejoindre. Bon, je ne sais pas si c'est un peu... bon, c'est peut-être imagé, comme façon de représenter ça, mais moi je le ressens comme ça. Et je me demande si finalement, c'est pas beaucoup plus puissant que... c'est-à-dire bon, il y a quand même... Ça arrive peut-être moins facilement, c'est-à-dire qu'il y a une part de recherche et de réflexion qui fait qu'on arrive à faire, entre les deux, c'est-à-dire les choses qu'on vit tous les jours, il faut forcément ce poser la question de pourquoi on les a remarquées et pourquoi on arrive à se dire finalement que l'entreprise où on est, elle met déjà en place beaucoup de choses qui étaient imaginables et... enfin imaginables... qui n'étaient pas visibles pour moi, il y a quelques mois. Donc, il faut faire un effort pour que les deux mondes, c'est-à-dire le monde théorique et le monde pratique, finissent par se rencontrer. Et je pense que le fait de faire cet effort-là... ben, c'est très formateur.

En même temps qu'on fait la formation, finalement si je vous écoute, vous défendez l'alternance de ce point de vue là, quoi ?

Ben pour moi c'est un point très positif.

Vous dites qu'il a fallu du temps... Excusez-moi si je déforme vos propos, mais vous avez dit « je ne voyais pas les choses au début, maintenant je les vois », est-ce que ça signifie pour vous qu'il faut du temps ou parce que vous n'étiez pas attentif, comment vous expliquez le fait qu'il y a des choses qui se révèlent comme ça ?

Ben moi, je l'explique d'une façon très simple, c'est que c'était un monde qui m'était totalement étranger, il y a six moi quoi.

Donc, il vous a fallu du temps pour vous immerger ?

Voilà. Pour moi, j'ai l'impression d'avoir changé de planètes et oui, c'est peut-être pas le cas. Alors peut-être que les gens qui sont en formation classique ont déjà... bon par exemple ils auraient pu faire un DUT OGP. Donc, ils sont déjà immergés dans ce monde-là, ils ont déjà une petite culture... en production, fabrication, gestion de tout ce qui est flux. Même si c'est moins poussé que le DESS, ils en ont déjà entendu parler. Et bon cette histoire de formation continue fait que... enfin, cette reprise d'étude fait qu'on... mais je pense que je suis pas le seul dans mon cas, mais on vient d'un autre monde.

Vous venez d'un autre monde, parce que vous aviez une situation peut-être un peu particulière dans votre situation professionnelle antérieure, vous étiez dans un centre de recherche.

Oui donc c'est vraiment très éloigné, mais je pense...

Vous n'aviez pas l'occasion dans ce centre de recherche de par vos activités d'aller voir les gens de la production ?

Si, mais c'était pour des points très techniques, très précis, très particuliers. Jamais...

Donc, vous aviez une expérience industrielle, mais vous n'aviez pas à vous poser des questions...

Mais mon expérience industrielle elle était très technique. C'est-à-dire dans un centre de recherche, on fait aussi beaucoup d'aide à la fabrication, d'appui technique. Bon on est très au courant du processus de fabrication, mais d'un côté technique, absolument pas de la gestion des flux matière ou des flux d'information. Ça, c'était quelque chose qui me... Non !

Donc, ça veut dire qu'en fonction de l'endroit où l'on est et de la manière dont on regarde on voit ou on ne voit pas quelque chose ?

Ah oui, ça oui !

C'est intéressant ?

Mais je pense que les... bon là, on est quatorze en formation continue, je suis persuadé que beaucoup de gens vous diraient aussi que... ils ont découvert beaucoup de choses. Bon, je ne sais pas si tout le monde a eu la même impression que moi de découvrir, de...

Eh oui ! C'est vrai que vous ne pouvais pas... est-ce que c'est parce qu'en même temps vous avez maintenant la paire de lunettes OGP, je dirai ?

C'est exactement ça oui. C'est ça. Bon, c'est vrai que chez F.Industrie par exemple, je me surprenais au début à m'intéresser à la composition de la mousse qui... était dans les sièges, parce que... mon vieux... ma vieille fibre... centre de recherche, qui veut savoir comment ça marche, en fait c'est... c'était pas, c'est plus... c'est... devrait ne plus être ma préoccupation. C'est vraiment les... donc ça, j'ai dû m'y faire et peut-être que oui je pense que la... l'image de la paire de lunettes OGP c'est vraiment ça. A force d'en entendre parler alors... c'est à deux cents... c'est-à-dire que pendant que je suis dans cette entreprise-là, il y a des brides de cours qui me reviennent et je... mais pendant les cours, je me dis : « Oui mais, chez F.Industrie ils font ça ! » et c'est peut-être pour ça, en entendant les enseignants parler de leur... Voilà ! Alors ça, c'est je pense que ça peut exister en alternance, parce qu'on mélange les deux expériences simultanément...

Il y a quelque chose qui se construit ?

Voilà. Et je pense que c'est... pour moi, c'est très efficace en tout cas.

Alors, maintenant... là c'est votre vision globale, si maintenant on descend sur des points un peu plus précis, comme par exemple, l'accompagnement. Comment ça a évolué depuis la dernière fois ?

L'accompagnement du stage ?

Oui de votre alternance, et donc plus particulièrement en entreprise.

Ben écoutez, pour moi il n'y a pas... même si les gens on changé, il n'y a pas beaucoup dévolutions, c'est un endroit où les... Alors, je veux bien admettre qu'il faut faire preuve d'autonomie, de ce... dont je pense être capable, mais là, je pense que vraiment les gens n'ont pas le temps de s'occuper d'un stagiaire, et... bon c'est vrai que c'est un peu difficile, c'est...

Pour essayer d'orienter un peu vos réponses, qu'est-ce qui à changé, qu'est-ce qui n'a pas changé, et qu'est-ce qu'il faudrait pour que ça change ?

Ben, disons que l'arrivée de ce nouveau tuteur fait que là, je suis persuadé là d'avoir quelqu'un de spécialiste dans le domaine dans lequel j'ai été pris en stage, ce qui n'était pas le cas avant. Même si les gens, qui étaient là, connaissaient très bien ce qu'ils avaient à faire... Là maintenant, la personne qui est devenue mon tuteur de stage est un spécialiste de la logistique. Bon, ce qui n'a pas changé, c'est que cette personne n'a toujours pas le temps de me donner un objectif très clair. Au niveau de la communication, c'est très, très, très réduit. C'est quelqu'un qui n'est pas très ouvert, pas ouvert du tout ! Avec qui, j'ai quasiment pas de contacts, j'ai même l'impression qu'il me fuit, et bon c'est peut-être un peu fort, mais il fait parfois preuve de mépris.

On parle bien là, de la nouvelle personne ?

Oui, oui. Donc, j'ai un peu de mal de... je... Mais bon, à la limite ça, c'est le comportement humain qui n'est pas forcément primordial, moi ce que je voudrais c'est avoir... c'est avoir quelque chose de bien plus cadré comme sujet de stage et... c'est vrai que j'ai l'impression de pas pouvoir montrer ce que je serais capable de faire parce que j'ai l'impression de partir dans des directions... Comme j'ai pas envie de rester à ne rien faire, je... je passe peut-être beaucoup de temps à faire des choses qui sont peut-être inutiles, ou... pas hors sujet, mais j'essaie de... en me disant qu'en faisant quelque chose je trouverais bien une piste pour correspondre à ce qu'on attend de moi, mais je... j'ai un peu de mal.

Est-ce que vous pourriez me dire un peu ce qu'est une période type en entreprise, je rappelle que vous êtes le lundi, mardi et mercredi en entreprise, le jeudi, vendredi et samedi matin ici à la FSA. Qu'est-ce qui se passe le lundi, mardi et mercredi ?

Alors... bon, déjà ce qui m'a été annoncé comme stage... Comme cette personne est un ancien DESS OGP, donc, je pense qu'elle a eu cette expérience-là et qu'elle essaye de le reporter, à priori je dois, entre guillemets, cinquante pour cent de mon stage en entreprise, et je dois garder les autres cinquante pour cent pour le sujet de stage. Bon, donc c'est pas forcément réparti une semaine enfin disons trois jours sur mon stage, trois jours sur autres choses, mais il m'arrive de passer trois jours à faire une activité qu'on me demande de faire qui n'a rien à voir avec mon sujet de stage enfin le... même s'il est flou... mais enfin qui est complètement étranger à...

Votre sujet de stage ?

Qui est depuis le départ de réduire les écarts d'inventaire. Bon, entre les inventaires physiques, réels et informatiques. Donc le lundi matin bien souvent je vais voir cette personne en lui demandant ce que je dois faire. C'est quand même assez lamentable, mais... bon parce que le sujet de stage qu'il m'a été présenté... nouvelle organisation qui est en train de se mettre en place, pour lequel on m'a demandé quelque chose qui pourrait être quelque chose de longue haleine, mais qui, pour moi, s'écarte assez de cette histoire de diminution des écarts d'inventaires, et qui ma été annoncé comme pouvant être un sujet de stage à part entière. Et puis bon, quinze jours plus tard, c'est plus vraiment ce qui est important, enfin c'est... donc pour reprendre une journée type c'est,

soit je travaille ces trois jours sur un sujet qui donc qui m'a été demandé de traiter, soit... je fais autre chose...

Et par exemple, ce serait quoi ?

Ben par exemple, essayer de faire une image un peu claire de toutes les transactions informatiques qui peuvent retracer la vie par exemple d'une matière première jusqu'à un produit fini. Faire un peu une cartographie, pour voir s'il y a des cohérences ou des incohérences, donc voilà ça, ça a été fait, à priori ça a eu l'air de convenir, mais il n'y a pas de suite. Alors... et puis bon donc, la semaine se termine comme ça et la semaine suivante, les trois jours suivants, je peux être amené à... ce que j'ai fait cette semaine, c'est coller des étiquettes dans des étagères, parce que le magasin il y a eu un chamboulement donc... bon ce que moi.... Enfin bon ce n'est pas forcément quelque chose qui me rebute...

Donc, ça ne va pas bien du tout avec...

Non. Non, c'est-à-dire que là, je redeviens un salarié de chez F.Industrie, je suis..., enfin mon activité de stagiaire n'est mise entre parenthèses.

Quelque chose qui me semble un peu paradoxale, c'est que cette personne, vous le dites, est très chargé, c'est quelqu'un qui est spécialiste en logistique, d'après vous pourquoi ne se dit-il pas : « je vais confier ou je vais me décharger d'une part de mon travail sur Monsieur P., et sous mon contrôle il mènera à bien une mission sur plusieurs semaines » ?

Moi je pense que, comme il vient d'arriver, bon il a pris mon stage en cours de route, et je pense... bon je commence à me faire à cette idée, je pense qu'il n'a pas de sujet de stage à me donner. Et ce n'est pas lui qui m'a... Enfin, je ne vois que cette explication, et je pense que c'est pas lui qui a décidé de me prendre comme stagiaire, puisque, quand je suis arrivé dans cette entreprise, il n'était pas là, et je me demande si parfois il n'essaye pas de m'occuper. Donc, j'en ai parlé là récemment, alors c'est très difficile parce que quand je lui parle c'est... Il est de dos parce qu'il fuit, je ne peux pas l'avoir assis en face de moi cinq minutes, en me disant que ce qu'il m'a donné c'est un sujet de stage et que... bon... j'ai pas compté le nombre de jours qu'il me restait à faire ni le nombre d'heures, mais je pense que c'est pas un sujet de stage qui mérite qu'on passe autant de temps et qu'on fasse... bon à moins qu'il m'éclaircisse exactement la semaine prochaine par exemple sur ce qu'il veut exactement, il y a... Bon, lui me dit que c'est un sujet de stage à part entière, mais de ce qu'il m'a présenté de ce qu'il aimerait que je... bon je... pour moi, ce n'en est pas un, peut-être qu'il faut aller beaucoup plus loin, mais je... j'aimerais qu'il me le précise alors.

Ça m'amène une question, je me souviens qu'il y a quelques... ça fait plus d'un an maintenant, j'avais rencontré J.-C. N., le responsable de cette formation, et qui nous avait annoncé que cette formation allait démarrer, et faisait appel à nous pour savoir si on pouvait participer aux enseignements. Et je lui avais posé la question : « c'est une formation en alternance, quelle alternance mets-tu en place ? » Et il m'avait répondu : « non je ne définis rien, on verra bien. » Comment voyez-vous cette alternance ?

Par rapport au sujet de stage ou à l'alternance alors ?

Par rapport au sujet de stage, par rapport à la manière dont devait se dérouler l'alternance, par rapport à ce qu'on devait vous confier...

Ben disons quand moi j'ai pris contact avec le responsable... de comment, du département ou je suis en stage, l'alternance était déjà définie et le calendrier était déjà défini, c'est à dire le rythme trois jours deux jours et demi était déjà arrêté et...

Là, vous parlez côté entreprise ?

Oui. Donc, ça n'a pas... Donc, ça n'a pas porté à discussion. C'était déjà acquis. Ben, le sujet de stage qui m'a été donné, il a été donné donc par cette personne, qui, ensuite de par ses fonctions, n'a absolument pas le temps de s'occuper de... n'a pas eu même dès le départ... donc implicitement disons que ça, c'est fait petit à petit, quelqu'un d'autre a prit son rôle de tuteur industriel, donc cette personne-là, je la croise, mais...

Et pour autant, cette intention de départ a été validée par l'école ?

Ah oui, oui ! Alors ça c'est, disons que c'était le libellé du sujet de stage qui était de réduire les écarts d'inventaires en essayant de maîtriser les flux de matières et les flux informatiques, c'est... de la façon dont c'est présenté, c'est vrai que c'est un sujet de stage à part entière. Seulement bon là, le problème c'est que c'est le sujet de... je vais dire c'est la seule préoccupation de toute une équipe de chez F.Industrie, qui s'occupe bon de progrès permanent, parce qu'il y a tellement de choses à faire que c'est tout le monde... c'est le sujet de tout le monde. Donc, j'ai eu beaucoup de mal en plus en étant absent la moitié de la semaine, j'ai eu beaucoup de mal de m'approprier ce sujet de stage, et je dirais que bon cet aspect-là des choses n'a pas changé. C'est encore la préoccupation de tellement de monde que... bon, forcément à partir du moment où vous n'êtes pas invité aux réunions, vous êtes absent deux jours par semaine, vous trouvez pas votre place, il y a... rien ne vous appartient en propre, vous avez l'impression de faire ce que quelqu'un d'autre a pu déjà faire ou... ou bon, tout à l'heure, je

vous parlais de cette histoire de carte des transactions informatique et des mouvements de stock, entre les matières premières et les produits finis. Bon je suis sûr que des tas de gens savent ça, et on me demande ça, j'ai vraiment l'impression que c'est pour m'occuper, que c'est déjà connu et qu'il suffirait d'aller demander... enfin la personne qui m'a demandé ça aurait pu le demander à quelqu'un qui le savait déjà. Et j'ai vraiment l'impression que bon...

Est-ce qu'on ne peut pas supposer que c'était pour vérifier les choses ?

Si... bon alors là, je vais peut-être être un peu dur, mais vu le traitement qui a été fait du travail que j'ai rendu c'est-à-dire qu'il a été mis dans un coin de bureau et qui n'a pas été vu depuis que je l'ai rendu, et que bon, j'ai vraiment l'impression d'être très négatif dans ce que je dis, mais... bon disons que depuis quelques mois, que je suis dans cette entreprise, je suis vraiment devenu très négatif. J'ai vraiment l'impression qu'on essaye d'occuper mon temps et donc c'est vrai que ça ne se passe pas très bien.

Comment faites-vous alors pour supporter ça ?

Ben... bon, on en avait déjà un peu parlé, moi j'essaie de trouver des petits cotés positifs, et moi le... bon le côté positif, c'est un peu par ça que j'ai commencé, c'est que j'ai l'impression d'apprendre énormément de choses. Tant pis, si je ne fais rien d'intéressant, tant pis si je ne rends pas de service à cette société, parce que moi, j'ai l'impression que c'est eux qui ne me le demandent pas. Alors, c'est peut-être égoïste, c'est peut-être tout bêtement le sujet d'un stage qui est peut-être d'apprendre, et moi j'apprends énormément et ça me suffit pour tenir le coup. C'est-à-dire que comme je disais, je fais le lien entre ce que j'apprends de façon théorique et ce que je vois, ce que je vis tous les jours, j'ai vraiment pas l'impression, parfois, de remplir une mission parce qu'on ne me demande rien de précis. C'est vrai que j'ai collé beaucoup d'étiquettes, ça je... j'ai participé à la vie de l'entreprise à ma façon, mais je... Alors moi je... ce côté positif que moi je vois il est vraiment pour moi très important parce que je sens vraiment que je suis en train d'acquérir une culture OGP, est-ce que les gens qui pourront faire partie d'un jury trouveront que c'est suffisant, enfin j'en sais rien. Mais moi j'apprends beaucoup.

Ça me ramène un peu à ma question, vous disiez : « est-ce que ça suffira pour le jury », mais d'après vous, qu'est-ce que va attendre le jury ?

Pour moi le stage, la façon dont je l'avais compris c'était : être là, regarder, s'imprégner de tout ce qu'on peut voir, s'imprégner de toutes les connaissances qu'on peut avoir pendant la formation, et apporter un plus à l'entreprise par ses connaissances, faire des propositions, faire avancer quelque chose. Moi j'ai l'impression de recevoir beaucoup de ce stage. Mais, j'ai l'impression de ne rien pouvoir donner aux gens qui m'accueillent. Parce qu'on ne me demande rien de suffisamment précis.

Et ça bon bien sûr ça doit être difficile à vivre ?

Ben, je ne vivrais pas difficilement si je ne savais pas qu'il y a cette fameuse échéance du fameux stage et de la soutenance, et moi je ne le vois pas de façon négative. Mais... ah oui parce que je... bon c'est un peu comme ça qu'on a commencé notre discussion, moi je... j'apprends beaucoup de choses, parce qu'encore une fois c'est une entreprise où il y a beaucoup de choses qui se fait au niveau de l'organisation de production, il y a beaucoup de choses qui existent et donc je vois beaucoup de choses, j'apprends beaucoup de choses, et je fais beaucoup de liens, beaucoup de connexion avec ce que je vois de façon théorique. C'est-à-dire que le... Parce que ça nous a toujours été présenté comme une mission industrielle, j'ai pas vraiment l'impression de remplir une mission, j'ai l'impression d'apprendre. Et pour moi c'est un parallèle très...

Et comment... je reviens un peu à ma question, comment vous a été présentée cette notion de mission industrielle ? Est-ce qu'on vous l'a défini, est-ce qu'on vous amène des exemples, comment on les colle à...

C'est vrai qu'on a eu des exemples de stagiaire qui ont, par exemple fait gagner beaucoup d'argent à l'entreprise ou ils étaient, qui ont proposé des choses qui ont été retenues et qui ont été mises en application. Bon ça c'est vrai que c'est quelque chose qui est frustrant, mais je pense que mon stage ne se terminera pas comme ça, c'est... bon, il reste du temps, c'est vrais que ça peut peut-être changer.

Là, on est en juin, il vous reste jusque fin septembre.

Voilà. Et quasiment trois mois. A partir de mi-juillet, c'est quasiment un temps plein. Bon.

Vous n'avez pas de congés ?

Si, en août.

Après la formation, donc vous vous projetez ?

Alors ça, c'est des choses, dont je suis déjà en train de m'intéresser, puisque donc... comme... bon pour revenir là-dessus moi je viens d'un endroit où l'OGP n'a pas sa place et bon forcément, c'est très bien encré dans mon esprit que je vais quitter le centre de recherche ou je suis et les gens... ou plutôt les responsables du centre de recherche savent très bien que j'ai fait cette formation pour les quitter. Et bon je commence déjà à m'en

préoccuper et donc j'ai déjà des contacts, bon c'est en interne dans tout le groupe U.Industrie, d'ailleurs je rencontre mon responsable en ressource humaine dans une quinzaine de jours, mais j'ai déjà des contacts très avancés pour des postes qui ont vraiment...

À caractère OGP ?

Ah oui !

Et vous vous sentez prêt ?

Ben disons les postes que j'ai en... dont j'ai entendu parlé sont pour l'instant... c'est vrai que c'est encore un peu flou, ça démarre tout juste là, mais franchement oui. Avec tout ce que ça comporte quand on démarre une activité qui est toute nouvelle. Bon ce qui me rassure c'est que... bon ces postes dont je parle c'est donc je vous ai dit, c'est en interne chez U.Industrie, donc c'est... je peux quand même m'appuyer sur mon expérience du produit et des procédés que je connais de toutes façon, je change pas d'entreprise, bon on a toujours présenté des gens qui étaient en formation continue comme des gens pouvant avoir une double compétence, disons ma première compétence je vais là garder, je vais évoluer encore dans le même milieu. Donc tout ce qui est procédé et produit, je pense que ça, c'est plutôt de nature à me rassurer.

Si c'était à refaire ?

Je ne ferais pas mon stage chez F.Industrie. Mais je le referais oui, je le referais.

En alternance ?

Ben je ne sais pas s'il y a le choix, mais bon, c'est vrai que je vous ai parlé tout à l'heure qu'il y avait pour moi... c'était très intéressant, peut-être de découvrir les choses petit à petit, ça a beaucoup d'autre inconvénient c'est sûr, mais... Mais oui je le referais. Ah oui !

Vous avez un tuteur universitaire, c'est moi même, en vous écoutant je me faisais la réflexion, est-ce qu'il n'y aurait pas fallu que je sois plus vite présent en entreprise, est-ce que vous pensez que j'aurais pu jouer un autre rôle ?

Moi je pense que tant qu'il y avait... disons cette première échéance qui était cette fameuse soutenance de [...] la, je pense que non. Il fallait que je... bon il y a toute cette période d'immersion, connaître un produit, les procédés, connaître les gens, et les mentalités. Et puis connaître bon, il y a le côté technique, je vous ai dit l'apprentissage qui se fait petit à petit. Non je pense que disons que j'attends peut-être beaucoup de vous maintenant, mais...

Une nouvelle personne pour essayer de...

Ça m'a pas apparue, non... Ce qui me... j'avoue c'est vrai que ça me... ça me rassure de voir quelqu'un à qui je peut parler de tout ça quoi, c'est... bon c'est vrai que, des fois, j'ai quand même un peu l'impression d'être un peu... un peu négatif, ça c'est vrai que je... Mais je pense vraiment que je suis déçu du stage que je suis en train d'effectuer. Alors je suis pas déçu pour moi parce que je vous ai dit, moi je trouve ça très positif et... alors, des fois, je me dis que j'aurais pu vivre ces expériences que je vis là où rien ne se fait, je pense que si en plus je n'avais rien appris, la ça aurait été assez catastrophique. Mais la c'est vrai que je... bon je sais que là ce matin j'avais un cours sur les réseaux de Pétri. C'est là où on nous a dit qu'on pouvait modéliser les postes de travail, bon je m'imaginais en train de faire un réseau de Pétri sur tel ou tel endroit... vous voyez c'est ce genres de connexions qui me... bon. Et c'est vrai que ça déjà ça m'intéresse énormément. Bon maintenant c'est vrai est-ce que le vrai but du stage, c'était pas d'apporter quelque chose à l'entreprise et c'est plutôt ce côté-là qu'il aurait fallu mettre en valeur. Bon, si on pouvait me dire... mais c'est un peu le silence, c'est un peu...

Et ce silence d'après vous sa cause profonde c'est quoi ?

J'ai... ben, je ne sais pas, j'ai essayé de... bon il y a... c'est sûr qu'il y a déjà un facteur qui est important : c'est que les gens ont le nez dans le guidon à un point qu'il n'ont pas le temps de s'occuper d'un stagiaire !

Parce que je rappelle que vous-même vous avez été à certains moments donné, dans votre carrière précédente, le tuteur de stagiaires dans votre entreprise.

Ah oui, c'est ça aussi qui fait aussi la différence. Bon c'est vrai que quand on est tuteur d'un stagiaire dans un centre de recherche, c'est pas non plus un atelier de fabrication, bon ça je veux bien l'admettre. Donc je pense que les gens n'ont vraiment pas le temps de... peut-être d'encadrer. je... après je me dis qu'après tout quand on prépare un diplôme bac plus cinq, on devrait être autonome, mais ça moi je m'estime vraiment capable de le faire à partir du moment où on me dit : « voilà, il y a la petite lumière au bout du tunnel, il faut aller jusque là » et ça, je l'ai pas, vraiment pas. Maintenant est-ce que les gens, d'avoir un étudiant dans les pattes qui à quarante-cinq ans, est-ce que ça ne les... je ne sais pas, j'ai tout imaginé.

Vous avez réfléchi un peu à ça ?

Ouais j'ai dit que les gens, bon par rapport à justement en parlant de cette personne qui a préparé le même diplôme que je suis en train de préparer, à voir son attitude, je me demande des fois si c'est pas de la crainte qu'il a, parce que il sait qu'il n'a pas en face de lui un stagiaire d'une vingtaine d'années, avec qui il pourra s'imposer facilement parce que bon avec... même si je suis pas désagréable avec lui, mais je me demande si c'est pas finalement de la crainte. Parce que me fuir comme il le fait, je...

On parle bien de la nouvelle personne ?

Oui.

Et les autres personnes, étaient plus jeune que vous également, avaient quel comportement ?

C'était... bon c'est vrai que ça aboutissait au même... à la même chose. C'est-à-dire peu de communication, mais bon, je pense au moins pour ces personnes-là, c'était différent, c'est qu'ils n'avaient pas cette connaissance de la logistique, c'est-à-dire qu'à priori elles ne savaient pas trop où aller, et donc... bon, et c'est vrai qu'il y a ce... il y a ce côté assez flagrant, c'est des gens qui n'ont pas le temps. Qui ont des occupations. Alors que moi c'est vrai que je ne demande non plus à avoir quelqu'un qui me tienne par la main, mais bon moi ce que je veux c'est un sujet qui soit clair et net, et je suis capable de foutre la paix aux gens pendant des mois, si ont me... voilà !

C'est difficile à atteindre ?

Ben disons que même dans mon activité professionnelle, donc chez U.Industrie c'était la façon dont je travaillais, c'est-à-dire : j'avais des objectifs pour un an, un an et demi, et on me demandais de rendre très peu de compte entre deux, mais c'est vrai que c'était une activité que je connaissais parfaitement, c'était mon travail. Mais même là, si c'est une activité que je dois découvrir, bon je sais que les premières personnes qui s'occupaient de ce stage, je pouvais leur poser toutes les questions possibles et imaginables, tout le monde était là pour me répondre. Ce qui est beaucoup moins le cas maintenant. J'ai... bon là actuellement j'ai l'impression du petit mousse qui embarque sur un bateau et à qui ont fait toutes les crasses, pour lui apprendre à vivre quoi c'est... j'ai l'impression que ça fait partie de la formation, c'est : « démerde toi, je suis pas là, j'ai pas le temps ». Alors ça me, bon... je ne pense plus être en âge d'avoir à subir ces trucs-là quoi.

Si vous le permettez, on va peut-être s'arrêter là pour ce soir.

Ok !

Ce que je souhaiterais, c'est qu'on puisse se revoir dans quelques temps.

Pas de problèmes !

Et bon courage pour la suite !

Georges P.

Fin du deuxième entretien

II - Formation DESS OGP - Organisation et Gestion de la Production

En formation continue et en alternance

1 - Georges P.

1.3 - Georges P. - Troisième entretien - le 30 septembre 2004

Jour exceptionnel puisque la soutenance vient de se terminer, il y a une dizaine de minutes maintenant, et vous me disiez que ça s'est bien passé. Est-ce que je peux vous demander un rapide retour en arrière d'un point de vue personnel et entreprise ?

Quand vous dites entreprise, c'est actuel, c'est le stage, c'est...

C'est ce que vous avez vécu en alternance.

D'accord. Donc, ben écoutez je m'appelle Georges P., j'ai quarante-quatre ans depuis deux jours...

Bon anniversaire.

Merci. Donc, je suis marié, j'ai deux enfants, je suis salarié chez U.Industrie depuis une vingtaine d'années dans un centre de recherche et donc, là, je viens de passer neuf mois chez F.Industrie, dans le cadre d'une formation en alternance, et donc, ben on peut dire que ça vient de ce terminer ce soir, voilà, par cette soutenance de stage.

Alors concernant... si on fait un retour sur cette formation donc, une alternance trois jours en entreprise, deux jours et demi à la fac, avec le recul aujourd'hui est-ce que vous pourriez revenir un petit peu sur le contenu de cette formation à la fac, comment vous le percevez maintenant ?

Ben, disons que j'avais pas trop d'idées au moment de démarrer puisque c'était un domaine que je ne connaissais absolument pas. Mais je me suis bien rendu compte ben qu'en vivant en entreprise dans un endroit où on mettait en application beaucoup de choses qui avaient trait à la gestion de production, que la formation est quand même très bien cadrée, enfin disons que les cours qui sont dispensés correspondent tout à fait à ce que j'ai pu... Donc, il y a peut-être des choses que j'ai vues qui ne sont pas dans la formation et inversement, mais en règle générale ça colle vraiment très bien.

Donc, vous étiez dans une entreprise du secteur automobile, qui fabrique des sièges de voiture, est-ce que vous pouvez revenir sur vos missions et vos projets en entreprise ?

Bon disons que la première partie du stage... mais enfin c'est un peu chronologique, la première partie du stage, ça a été que je participe à la mise en place d'un mode de pilotage de l'atelier, qu'on appelle le Kanban. Donc, c'est une mise en place opérationnelle. Moi, ça m'a permis de faire connaissance avec toute l'entreprise. Ca été pour moi une très bonne période d'immersion parce qu'on est plongé tout de suite au cœur des magasins, des ateliers de production, on côtoie les opérateurs, moi, ça ma... disons que ça m'a plu, et en plus, comme c'est une partie... le pilotage d'ateliers c'est quand même une partie importante du cours, bon il y a ce côté-là qui n'a pas été non plus négligeable, bon à mon goût elle a duré un peu longtemps cette période, mais bon. Et puis disons... j'allais dire le vrai sujet, ben en fait c'est un autre sujet, c'était de tenter d'essayer de réduire les écarts d'inventaires. Donc, là, ce qui est quelque chose d'un peu plus personnel, même si c'est la préoccupation de beaucoup de monde, au moins les axes d'améliorations sur lesquels j'ai été... j'ai été le seul à y aller, bon ça c'est vrai que ça m'a plu.

Toujours donc, sur cet aspect de l'alternance, cette formation vous faisait vivre dans deux lieux.

Oui.

La fac d'un côté et l'entreprise de l'autre, tel que vous voyez les choses aujourd'hui, est-ce que vous identifiez des liens entre ces deux lieux, entre ces deux temps, ou est-ce que pour vous ce sont des choses très cloisonnées ?

Ben un peu, par rapport à ce que je viens de vous dire, moi je... au niveau de ce que j'apprenais, il y avait tellement de liens entre la formation et ce que je pouvais voir, parce que c'est une entreprise, je vous ai dit, qui était très dynamique dans ce domaine-là, c'est-à-dire qu'il y avait beaucoup de recherche, d'amélioration, donc, de changement. Et c'est vrai que le lien était très fort entre ce qu'on pouvait... entre les cours et puis toutes les discussions qu'on pouvait avoir concernant la gestion de production et ce que je pouvais voir pendant ces trois jours de stage, c'est vrai que c'était très lié ouais.

Alors est-ce que vous pouvez revenir un peu sur la nature de ces liens, éventuellement de les définir un peu ou de donner quelques exemples ?

C'était plutôt... bon il y avait... bon il suffisait que... c'est-à-dire que bon par exemple le cours sur le kanban, moi j'étais plongé dans le kanban la première semaine, et c'est un cours qu'on a eu quasiment à la fin de la formation. Donc, c'est vrai que ça, c'est un mauvais exemple, mais ça... bon ben moi, j'étais très sensible à tout

ce qui était... comment j'allais dire philosophie de la gestion de production parce que je ne connaissais pas du tout. C'est-à-dire... toujours avoir le souci des approvisionnements, des stocks de la quantité de stock. Bon, même si c'était pas vraiment le sujet des cours, c'était vraiment une préoccupation, c'est-à-dire que quand on pouvait parler à droite, à gauche dans le couloir entre deux cours, c'était... ou alors des petits apartés dans les cours, toutes ces idées nouvelles qui commençaient à m'arriver en parlant avec les autres apprenants comme vous dites, ou les enseignants, c'est vrai que ces nouvelles idées qui moi, me sont arrivées, je les... ça j'y est été confronté tous les jours. Donc, ça allait de ranger le magasin, à stocker des appareils de manutention tout bêtement, et c'est... voilà.

Alors, ça m'amène une question suivante concernant... Si je vous entends bien, vous devez être parti des choses en entreprise, mais est-ce que c'était plus du ressenti ou est-ce que c'était vraiment des choses formalisées ?

Ben je peux pas vraiment pas dire que j'ai eu des cours pendant mon stage industriel. C'est-à-dire que c'était pour moi beaucoup d'observation. Et je pense que c'était surtout un travail personnel de faire le lien entre ce que je voyais et ce que j'avais pu entendre, ou les notions qui commence à se faire jour à force de parler OGP, parce que pendant deux jours et demi et des semaines les discussions, ça allait souvent là dedans et je pense que c'est... Mais bon, je pense que c'est normal, mais je pense que c'est moi qui ai fait le lien entre ce que je voyais, j'ai pas eu d'explications, on m'a pas dit : « tiens ! viens cinq minutes je vais t'expliquer ce qui se passe à cet endroit là », c'est moi qui voyais et qui observais. Il n'y a pas eu de... j'ai pas eu de formateurs en stage, mais j'ai vu beaucoup de choses.

Donc, c'est... vous avez déjà répondu à la question suivante, en fait c'est vous-même qui avez réussi à faire des liens...

Ah oui, oui !

Entre la fac et l'entreprise ?

Oui. Sachant que... bon à part Philippe M. qui a fait cette formation, mais au moins dans les... mais même lui, mais au moins dans les premiers mois, personnes ne m'a fait... « Mais ça, tu dois l'avoir vu en cours ! » non c'était...

Je voudrais savoir quels sentiments vous avez par rapport à la formation en alternance ?

Bon déjà, le premier sentiment c'est que c'est beaucoup plus formateur parce qu'on voit, je vous l'ai dit tout à l'heure, on voit... bon j'allais dire simplement on voit ce qu'on apprend en théorie, on le voit en application... Bon c'est pas tout à fait vrai parce qu'il y a un décalage entre ce qu'on voit et dans quel ordre on le voit, et il y a peut-être des gens qui sont dans une entreprise où il ne se passe rien dans ce domaine là, moi j'ai la chance d'être dans un endroit où il se passait beaucoup de choses, mais même s'il n'y a pas des exemples précis, c'est... pour moi qui étais tout neuf dans ce domaine-là, la moindre discussion sur l'OGP, forcément j'étais comme une éponge quoi ! Je prenais tout et forcément, à un moment donné, dans l'entreprise, je voyais quelque chose de concret qui correspondait à ce que j'avais entendu. Donc, pour moi forcément l'alternance, c'est... plutôt que d'avoir deux blocs, c'est-à-dire le stage et la formation, après il y a un mélange intime qui se fait et bon, alors après, de savoir si trois jours et deux jours et demi c'est la bonne méthode ou... Mais je pense que si c'est une semaine, une semaine, le problème se posera. Ce qu'il faut vraiment c'est avoir quelque chose qui vous appartient, et qu'il n'y a pas quelqu'un qui continu à faire ce que vous faites quand vous n'êtes pas là. L'autre intérêt que j'y vois, c'est que le stage, il est découpé en petits morceaux, et donc, il est étalé dans le temps. C'est-à-dire que moi, mon stage, ça a duré neuf mois, même si j'étais pas là tous les jours, ça fait que j'ai vu évoluer... ah oui, alors ça c'est très important ça, surtout alors je le répète, dans un endroit où ça bouge très vite.

Concernant l'accompagnement et le tutorat, le système, même s'il était un peu flou au départ, fait que vous deviez avoir un tuteur en entreprise, et un tuteur universitaire. En entreprise...

Ça a bégayé pendant quelques mois oui !

Ensuite, il y a eu effectivement une autre personne qui est arrivée, est-ce que vous avez eu le sentiment d'être aidé dans vos missions ? Alors même s'il y a eu deux temps, est-ce que... ?

Ben, je dirais dans la première grosse moitié, pas du tout. Et je dirais même, dans la deuxième, je suis resté sur ma faim. Alors, je me dis : « est-ce qu'une formation en DESS on a besoin d'être tenu par la main... » bon c'est vrai que c'est un cas particulier parce que j'aurais voulu être tenu par la main quelques jours, au début. Et je pense qu'après je me serais débrouillé seul, et que ben maintenant tout ce que je pourrais penser d'un tuteur de stage, bon c'est un peu faussé de ce fait là, c'est que... c'est qu'on ne peut pas prendre un tuteur de stage au bout de six mois de stage, c'est trop tard et...

Dans votre cas ?

Oui. Mais bon, je n'ai vraiment pas ressenti beaucoup d'aide non. Alors peut-être parce que mon tuteur de stage, celui que j'ai fini par avoir venait d'arriver, et qu'il s'est fait assaillir aussi de problèmes parce qu'il a fallu...

C'était pas quelqu'un qui était par définition depuis longtemps dans l'entreprise puisqu'il venait d'arriver, et donc, je pense que... bon, sans lui jeter la pierre, il n'a pas eu le temps de s'occuper de moi, et il a fallu encore attendre un mois ou deux, qu'il soit arrivé, donc, c'est-à-dire quinze jours avant la fin du stage quoi.

Et justement n'ayant pas eu cet accompagnement, comment est-ce que vous avez pallié ce manque ?

Ben je crois que j'ai pallié en me refermant sur moi-même, en donnant une impression de moi qui n'était pas la bonne, mais ouais. Enfin non j'ai pas pallié, j'ai... c'est ce qui s'est passé.

Quand vous dites : « vous refermer », vous pouvez préciser ?

Ben c'est vrai que j'avais... bon j'avais très peu de contacts avec le reste de l'encadrement, bon parce que chacun avait son... Bon, je ne pense pas avoir été désagréable avec personne, mais je veux dire, j'ai pu paraître comme quelqu'un de renfermé oui.

Et par contre moi, je... enfin, j'entends un paradoxe : un accompagnement défaillant quelque part, et par contre un sentiment très fort d'avoir appris beaucoup de choses ?

Oui, mais donc, pour moi ce n'est pas du tout incompatible, c'est pas... d'ailleurs, c'est la dernière phrase de ma soutenance, c'est pour moi ce stage, c'était pour moi d'abord un lieu d'observation. J'ai plus appris par ce que j'ai vu que par ce qu'on m'a demandé de faire. Alors, peut-être que je suis habitué à regarder et d'analyser, mais et puis toujours faire ces références à ce qui a été vu dans le... en théorie, ici à la fac, mais pour moi le... À la limite aller dans un endroit aussi compliqué ou bizarre soit-il, que cette entreprise, pour moi c'est un endroit encore une fois où il se passe tellement de choses dans le domaine de l'organisation de la production que le fait de regarder ce qui s'est passé, de savoir pourquoi on le faisait, ça m'a suffit.

Mais « regarder » ça... enfin, vous dites que regarder ça suffit, mais on peut regarder quelque chose et ne rien en...

Mais si, parce que moi, je faisais forcément le lien avec toute la formation qui gravitait autour. Et puis ben tout est cohérent, tout est lié. En ayant passé si longtemps dans l'entreprise, parce que j'ai passé neuf mois dans l'entreprise, même si c'était pendant une partie, c'était trois jours par semaine, forcément je comprenais pourquoi il y avait tel changement ou telle situation. Donc, ça s'enrichissait tout seul quoi. Et encore une fois pour répondre c'était une de vos questions, encore une fois, il n'y avait personne qui est venu me dire : « on fait ça parce que... » Mais bon j'ai... peut-être que j'ai pas retiré tout le jus de ce qui se faisait, mais j'ai bien compris à chaque fois et pour moi c'était très enrichissant parce que ça collait parfaitement à des notions qu'on m'a... que j'avais récupérées ici.

Alors, j'ai envie de vous demander un peu un avis sur...

Je vais juste faire une parenthèse par rapport... moi ce que j'aurais attendu d'un vrai...

C'était ma question...

Bon ben allez-y, posez là.

Non, non vous pouvez... Allez-y.

Bon. C'est à moi, de m'expliquer pourquoi on faisait telle ou telle chose, c'était de me dire : « voilà, il y a ça à faire parce que, ça nous embête et puis voilà et puis rendez-vous dans neuf mois, je suis là, tu viens me voir si tu as un problème » et puis... je n'attendais pas de lui qu'il me dise : « on fait ça parce que... ». Bon, parce qu'en plus il se passait des tas de choses qui n'étaient pas forcément liées à ce qu'on me demandait donc... Et donc, par rapport à ce que je vous dis, il m'aurait fallu un tuteur dès le début, et pas trois mois avant la fin du stage quoi. Voilà !

Et donc, je continue un peu sur cet aspect, finalement ça crée quand même une tension chez vous, une difficulté de vivre ?

Ouais, j'ai mal vécu parce que... mais je l'ai mal vécu. Au début, c'était... tout bêtement peut-être matérialiste et que je me suis très vite demandé, « mais qu'est-ce que je vais mettre dans mon rapport ». Donc, j'étais pas triste d'être là-bas, d'être malheureux parce que je me rendais compte que moi j'allais en tirer plein de bénéfices, parce qu'après tout j'étais là pour apprendre et j'apprenais donc. Mais bon, c'est vrai qu'il y avait cette casserole derrière qui commençait à faire de plus en plus de bruit, c'est : « qu'est-ce que je vais dire à ma soutenance et qu'est-ce que je vais mettre dans mon rapport ? » Bon voilà, c'était surtout ça qui m'a miné un peu pendant ces douze mois.

Heureusement, finalement qu'il y a eu cette personne quand même, qui est arrivée, pour redresser quand même la barre.

Ben... je dirais qu'il y a ça et quand même le fait qu'on ai pu en parler tous les deux et qu'il y a eu quand même une intervention auprès de lui, parce que je pense que s'il n'y avait pas eu cette intervention, la barre n'aurait pas

été redressée tant que ça.

Alors, je me permets de préciser que j'étais moi votre tuteur universitaire.

Ah oui, la cassette ne le sait pas donc.

Et effectivement à un moment donné, je suis intervenu auprès de cette personne, qui venait d'arriver dans l'entreprise, que je connaissais par ailleurs, mais...

Bon on peut toujours imaginer que même si cette personne n'était pas arrivée, moi j'aurais tiré la sonnette d'alarme bien avant, parce que quand j'ai su qu'il venait, je me suis dit : « ça va s'arranger ! » Donc, j'ai encore perdu, entre guillemets, peut-être un mois ou deux. Mais je vous aurais demandé d'intervenir de toute façon.

Alors est-ce que ça se serait fait aussi bien ou ça aurait conduit au même résultat ?

Ça, je n'en sais rien, mais à mon avis ça n'a pas suffi que ce soit quelqu'un de... parce que j'ai bien vu que par moments... bon encore une fois quand il est arrivé, il venait d'arriver dans l'entreprise, et c'est le genre d'entreprise où on a pas le temps de ce demander ce qu'il se passe, puisqu'on arrive le matin, il y a trois incendies à éteindre et puis on a pas le temps de faire de la philosophie hein ! Donc, sans lui jeter la pierre, c'est... ça n'a pas suffi à mon avis. Et puis, je pense vraiment, ça, j'en suis convaincu qu'un tuteur ne peut pas jouer son rôle au milieu d'un stage. Parce que vraiment pour moi le rôle de tuteur, c'est dans le premier mois.

Oui, c'est un accompagnement au départ...

Ben c'est le... c'est voilà, c'est le mettre sur les rails et puis... Moi j'ai papillonné pendant... jusqu'au mois de juin quoi.

Avec une inquiétude quand même forte par rapport à l'évaluation ?

Oui

Je me suis dit comment ça va être perçu par...

Moi, j'étais pas inquiet sur ce que j'apprenais parce qu'encore une fois, je voyais plein de choses et... mais je me voyais mal de ne dire que ça à ma soutenance quoi. Il fallait quand même montrer quelques chiffres, quelques cours. Enfin des choses qui avaient été faites quoi.

Que pensez-vous du mode d'évaluation de ce stage ? Parce que là encore j'insiste un peu sur votre situation en entreprise qui est paradoxale, vous avez l'impression et même je dirais la certitude d'avoir appris beaucoup de choses, et vous aviez la crainte finalement d'être mal évalué ?

Moi j'ai l'impression qu'on... Peut-être que l'évaluation est... Bon, il faut que je revoie un peu les grilles, je ne parle pas de la soutenance parce que les points, même le rapport, les points enfin, disons les critères ne sont quand même pas mal du tout quoi. Pour le stage moi je pense quand même qu'il faudrait... tenir compte de la réussite dans ce qui a été demandé, forcément quand il y a quelque chose qui est demandé, un objectif au début de stage, il faut bien essayer de voir ou ça a pu aller, quand on est à la fin. Mais peut-être qu'il y a ça : pouvoir évaluer ce qu'on a retenu, ce qu'on a appris. Bon encore une fois peut-être que moi je suis un cas un peu à part, mais moi je n'ai vraiment pas l'impression d'avoir fait quelque chose d'extraordinaire, par contre j'ai appris énormément. C'est bon... c'est peut-être plusieurs fois que je vous répète la même chose, mais c'est franchement ce que je ressens.

Et, est-ce que vous pensez que l'évaluation demandée au tuteur industriel est beaucoup plus une évaluation sur les résultats industriels obtenus que les résultats d'une formation ?

Voilà. Et vous vous rendez compte quand c'est un tuteur qui vous a connu pendant trois mois, bon.

Je crois qu'on peut s'arrêter là ! je vous remercie de l'aide que vous m'avez apportée par vos témoignages, et c'est vrai qu'on a là... je dirais un cas atypique... et je crois que je vais en apprendre beaucoup de choses.

Monsieur Georges P., merci beaucoup et bon courage.

Ben, je vous en prie !

Georges P.

FIN

du troisième entretien

II - Formation DESS OGP - Organisation et Gestion de la Production

En formation continue et en alternance

2 - Noémie D.

2.1 - Noémie D. - Premier entretien - Le 10 février 2004

Pour commencer, pourriez-vous vous présenter ? Votre âge, votre cursus scolaire et professionnel...

D'accord. J'ai 28 ans. Donc..., j'ai poursuivi, après mon bac C, des études universitaires en sciences physiques... donc, jusqu'à la maîtrise de sciences physiques. Et ensuite, je me suis orientée, par goût, vers l'optique. Et j'ai fait un DESS Lasers et Applications, à Lille 1. Suite à ce DESS, j'ai trouvé un emploi chez un fabricant de composants pour les télécommunications optiques en Bretagne. Et cette entreprise... c'était une start-up qui a démarré très fort au début... elle a connu des difficultés avec la crise du marché des télécoms et a dû licencier 90 % de son personnel. Donc au bout d'un an à peine, je me suis retrouvée à la recherche d'un nouvel emploi. Le problème c'est que ce secteur-là était très difficile. Donc, je n'ai pas retrouvé d'emploi dans ce secteur-là. Et au bout d'un an de recherches, j'ai décidé de refaire une formation. Enfin, cette idée est venue après un bilan de compétences. On a fait un peu le point sur ce que je pouvais faire, et c'est vrai que je n'avais pas beaucoup d'expérience. Donc, il n'y avait pas beaucoup de possibilités. Donc, j'ai commencé à chercher les formations qui pouvaient convenir par rapport à mes goûts et par rapport à ma formation avant... qui soient compatibles. Et j'ai trouvé en fait trois formations. Deux en production et une en qualité. Au départ, je n'étais pas partie sur une idée d'alternance parce que je ne savais pas qu'au bout de... un certain temps d'arrêt d'études on était obligé de suivre un cursus différent des formations initiales. Donc, je m'étais inscrite en formation initiale un peu partout. Et c'est les formations qui m'ont rappelée, en fait, en disant : « vu votre cursus, pour vous ce serait plutôt les formations continues. » Donc, des trois formations j'ai été acceptée partout. Heu... La formation en qualité c'était à peu près le même principe qu'ici. C'est-à-dire c'était quatre jours en entreprise, un jour et demi de cours. Il y en avait un à Villeneuve-d'Ascq... là par contre c'était un mélange de formation initiale et continue. C'était Génie de Production. Donc là on m'a dit qu'ils mélangeaient les deux promos. Donc, on ne voyait pas vraiment la différence. Et puis ici... Monsieur N. qui m'a proposé la formation continue DESS OGP. Et c'est celle-là que j'ai acceptée finalement.

D'accord. Et pourquoi finalement celle-ci ?

C'est pas pour le fait qu'elle soit en alternance. C'est pour le contenu.

Est-ce que vous pourriez me parler un peu de cette formation ?

Elle est basée sur tout ce qui est logistique. Donc le traitement des flux d'un bout à l'autre de la chaîne de production... C'est le début des cours donc je ne pourrai pas vous en dire beaucoup plus.

Maîtrise de Sciences Physiques, DESS Laser... et puis maintenant une formation davantage basée sur l'organisation et la logistique...

Oui, c'est des choses différentes. Mais en fait, c'est l'expérience en entreprise qui m'a fait prendre conscience de ce que je préférais... Parce qu'en fait ce que je faisais, c'est que je développais des composants optiques. Donc, j'avais toute une phase d'étude du cahier des charges, simulation sur ordinateur. Après on passait à une phase de prototypage. Donc là, je préférais déjà parce que j'avais un contact avec les gens, que je n'avais pas devant l'ordinateur. Et après une phase de mise en production, pré-série, réglage des derniers détails. Et je me suis rendu compte que je préférais cette partie-là... tout ce qui était méthode et des choses comme ça. Donc, c'est ça qui m'a... quand je me suis dit que je pouvais recommencer une formation, je me suis plutôt orientée vers ça plutôt que des sciences dures. Je trouvais que ça me correspondait un petit peu plus.

L'entreprise dans laquelle vous faites votre stage, que fait-elle ?

C'est une entreprise d'électronique. Ils font des cartes, ils sous-traitent pour faire des cartes.

Il semble y avoir un lointain contact avec ce que vous faisiez avant...

Et bien, c'est vrai que c'est assez ressemblant parce que c'est un travail de précision avec à peu près les mêmes normes. Moi c'était des composants optiques, là c'est électronique. Mais c'est par exemple tout ce qui est la protection contre les décharges électrostatiques. Ça revient un petit peu au même, on retrouve les deux. C'est assez équivalent.

Pourriez-vous me parler un peu de l'entreprise dans laquelle vous êtes en alternance ?

Expliquer son domaine d'activité ?

Oui...

Donc, c'est une entreprise qui fabrique des cartes électroniques pour d'autres entreprises. Donc, c'est un sous-

traitant. Donc, heu... elle utilise différentes techniques. Soit tout est manuel suivant les composants qui ne peuvent pas être mis par machine... ou alors c'est automatisé, avec différents types, soit les composants qui traversent la carte, soit les composants qui sont collés sur la carte. Donc, ils ont différents types d'outils suivant la demande du client.

Quelle est votre fonction dans cette entreprise ?

Le but du stage, pour l'instant, c'est une réorganisation du magasin de pièces détachées... de composants initiaux. En fait les cartes elles sont expédiées assez rapidement donc ils n'ont pas de problème de stock.

D'après vous, comment pourrait-on définir l'alternance ?

Heu... que ça... que l'alternance permet d'avoir une plus grande période en entreprise !

Au niveau du rythme de l'alternance, est-ce que c'est un rythme qui vous convient ?

C'est fatigant, je dirais. Parce qu'en fait, déjà, les trois jours en entreprise ça fait court. On commence quelque chose et puis on est un peu stoppé dans son élan. Donc, il faut essayer de faire le travail d'une semaine sur trois jours en fait.

Vous êtes trois jours en entreprise...

Oui trois jours. Lundi, mardi et mercredi en entreprise. Et jeudi, vendredi et samedi matin en cours. Et les cours c'est jusque 18 h 30. C'est vraiment... de 8 h à 18 h 30... c'est bien rempli. Donc moi... j'habite à une heure d'ici, donc quand on compte les trajets en plus, ça fait des semaines vraiment très remplies. Et l'entreprise est à côté d'ici. C'est vraiment la même route tous les jours. Du côté des cours, ce qui est intéressant c'est qu'on n'a pas trop de cours en même temps. Donc, pour assimiler, c'est peut-être mieux que d'avoir une semaine complète. Bon, c'est vrai que c'est assez condensé.

La formation a commencé quand ?

Elle a commencé le 15 décembre. Mais on n'a eu qu'une journée de cours... enfin, c'était plus une pré-rentree. Sinon elle commence le 5 janvier vraiment.

Et pour la première période en entreprise, comment ça s'est passé ?

En fait, moi j'ai trouvé mon stage assez tardivement, donc j'ai commencé le 5 janvier. Mais normalement, on commençait à partir du 15, je pense... mi-décembre. Mais comme il y a beaucoup d'entreprises qui ont fermé pendant les vacances... Ou les maîtres de stage n'étaient pas là pour s'occuper du stagiaire, il y en a beaucoup qui ont été repoussés aussi à début janvier.

Pourquoi avoir choisi cette entreprise ?

Un peu par dépit parce que j'ai fait beaucoup de candidatures qui sont restées sans réponses. Fin décembre, j'ai eu deux propositions qui sont tombées en même temps, par le biais de l'Université. Et... il y en avait une sur Douai et une ici... Et puis ici, je me sentais plus à l'aise, c'était un domaine qui ressemblait plus à ce que je connaissais. Et j'ai choisi celui-là.

Donc en fait c'est deux propositions qui venaient de l'école...

Oui, parce qu'en fait au départ j'avais ciblé tout ce qui était grosse industrie agro-alimentaire... un peu l'industrie chimique, mais bon, ça ne va pas vraiment en ce moment... et l'industrie automobile. Donc vraiment les secteurs assez présents dans le département. Parce qu'un des inconvénients de l'alternance, c'est qu'on peut pas choisir un stage dans une autre Région. Et c'est quand même... ça limite quand même assez.

Vous êtes originaire de la Région ?

Oui. Il y a certains de mes collègues qui viennent de loin. Il y en a un qui est de Metz. Il a trouvé son stage là-bas, heureusement. Mais c'est vrai que ça limite un peu dans le choix des entreprises. Je vois là, la formation initiale, ils vont en stage un petit peu partout en France.

Est-ce que vous savez déjà comment va se dérouler l'évaluation ?

En fait oui. L'école s'arrange pour que les cours soient faits tout d'un bloc. Ils ne les étalent pas sur toute l'année. Donc, on voit chaque matière à la suite. Donc dès que c'est fini, on s'arrange pour faire l'examen final tout de suite dans la foulée. Et pour ce qui est du stage, il y a une... heu... un compte rendu de stage à faire pour fin septembre avec une présentation orale.

Que pouvez-vous me dire à propos des enseignements ?

Il y a plusieurs modules et dans chaque module il y a plusieurs cours. Et on fait un cours complet... alors, on l'étale sur deux ou trois semaines. Après on fait l'examen de ce cours. Il y a des applications... Ces cours, par rapport à ce que j'ai connu avant, c'est quand même très appliqué. On ne rentre pas dans la théorie pure ou des calculs. C'est plus des exemples concrets. Il y a bien des statistiques, et encore, elles sont appliquées à des cas

concrets. Donc, c'est vrai que comparé à ce que j'ai fait avant, où c'était que des calculs, des choses comme ça, ça me changent.

Que pouvez-vous me dire sur les enseignants ? Y a-t-il des intervenants extérieurs...

Oui, je pense. Au cours de communication, c'est un intervenant extérieur. On a eu un cours pour l'instant sur un logiciel... donc c'est un consultant aussi... Il y en aura certainement d'autres.

Pour l'instant, est-ce que vous estimez que votre formation correspond à vos attentes personnelles ou professionnelles ?

Pour l'instant tout à fait. Oui.

Qui sont d'après vous les principaux acteurs de votre formation ?

Et bien, le responsable qui organise tout. C'est lui qui nous a recrutés, qui nous a motivés, déjà en présentant sa formation. Je crois que c'est important quand même. Ça donne envie de venir. Et puis c'est lui qui organise tout, je pense. C'est l'impression que j'ai. C'est la personne pivot. C'est celle avec qui on a toujours le contact. C'est lui qui nous donne l'emploi du temps, etc. Pour tout ce qui est administratif, c'est quelqu'un d'autre. Elle s'occupe des relations avec les Assedic par exemple. Comme on doit pointer à chaque cours, on doit signer pour bien prouver qu'on était en cours et continuer à toucher nos allocations.

Et justement, à ce propos, quel est votre statut, entre guillemets, professionnel, par rapport aux Assedic... vous êtes demandeur d'emploi...

On est toujours demandeur d'emploi. On a toujours la même allocation. Il y a des initiales qui changent. On passe de l'ARE, aide au retour à l'emploi, à l'ARF, donc le F pour formation. Et sinon, ça ne change rien.

Et vous avez un horizon de combien de temps dans cette aide ?

En fait... Disons côté indemnisation, on a la même durée qu'on avait initialement. Par contre, si l'indemnisation s'arrête en cours d'année, je pense qu'il est possible de la prolonger de quatre mois... alors, ça c'est toujours suivant autorisation. On doit faire la demande.

Donc, ça tombe bien que ce soit une formation d'une année finalement...

Oui. Enfin, moi ça tombe tout juste. Ça s'arrête un peu après la formation. Mais il en a certains, par exemple, leurs droits vont s'arrêter cet été. Et ils auront la possibilité d'avoir quatre mois supplémentaires pour dire de finir l'année en étant indemnisés.

Question peut-être indiscrete, est-ce qu'une entreprise peut vous indemniser ?

Elle peut. Elle peut faire des indemnités de stage. Je pense que le maximum, ça doit être un tiers du SMIC.

Et pour votre compte personnel, ils le font ?

Alors... Heu... Ils ne me l'ont pas dit clairement. Ils m'ont dit qu'ils verraient à la fin en fonction du travail fourni. Mais c'est pas quelque chose de régulier. Il y en a qui peuvent avoir tous les mois quelque chose de régulier. Là, je ne sais pas du tout à quoi je peux m'attendre.

Qu'est-ce que vous pouvez me dire à propos des apprentissages à l'Université ?

J'ai l'impression d'apprendre une méthode de travail. Approfondir un environnement industriel, de travail qu'on ne connaît pas trop. Des méthodes.

Et en entreprise ?

Aussi. Parce qu'on peut appliquer les méthodes... bon, là, pour l'instant, on n'en a pas encore appris beaucoup. Mais moi, personnellement, je suis dans le même bureau que le responsable de production. Donc déjà je vois comment il travaille, comment ça se passe tous les jours, les problèmes qu'on rencontre, comment il règle ces problèmes. Toutes les réunions, ils les font dans le bureau aussi. Donc, ça me donne une idée du travail que ça pourrait être plus tard.

Comment pourriez-vous expliquer la manière dont vous apprenez, en entreprise ?

Déjà, je pose beaucoup de questions. Je vais voir les gens dès que j'ai un problème. Et j'essaie de me renseigner pour voir comment l'entreprise fonctionne. Parce que c'est vrai que c'est pas évident trois jours par semaine... là, ça fait un mois et demi. On ne sait pas encore comment tout fonctionne et puis c'est vrai que le maître de stage ne pense pas à tout dire. En plus, lui il est assez occupé. Donc, il faut aller voir chaque secteur et leur demander comment vous faites ça et avoir des explications.

Et à l'Université, comment ça se passe ?

Là, c'est un peu plus passif. On prend les informations qu'on nous donne. Quand on a une question, on la pose. On nous donne tellement de choses...

Si je vous comprends, l'école c'est plutôt passif...

Et le stage c'est plus actif. Oui.

Vous avez le sentiment d'être plus en position acteur en entreprise ?

Oui parce que j'ai un projet, je vais voir les gens, je fais bouger les choses, je crée des choses. Alors qu'en cours, on apprend beaucoup de choses et il faut les assimiler.

En quoi consiste votre projet ? Vous en avez parlé tout à l'heure, c'est organiser un stock, je crois...

Oui. En fait, le magasin de pièces détachées, ils avaient prévu d'installer des codes-barres pour gérer le magasin. Parce qu'en fait, en parallèle, ils sont en train de changer de GPAO. Donc, ils ont une vieille GPAO, Prostar 2, et ils mettent un ERP, Ordo. Donc, ils veulent profiter de ce changement pour codifier tous leurs produits par codes-barres et pouvoir faire un inventaire tournant parce qu'ils ont beaucoup d'écarts de stocks quand ils font leurs inventaires... énormément d'écarts de stocks. Donc, il faudrait régler ce problème. Il faudrait aussi réduire le temps de préparation des commandes. Donc, en organisant mieux le magasin. Parce que bon, pour l'instant c'est vraiment..., l'entreprise a quinze ans, mais ça fait quinze ans que c'est pareil. Ils ont des étiquettes devant chaque allée suivant le type de produit et puis après ils cherchent. C'est pas très bien rangé. Ils ont entre mille et cinq mille références. Quoiqu'il y a des composants qui servent une fois et puis après, ils ne servent plus. Ça dépend des demandes du client. Ils ont pas mal de références.

Vous êtes dans le bureau du responsable de la production. Quels types de rapports avez-vous avec lui, professionnellement, et par rapport à votre formation ? Est-ce qu'il s'intéresse à votre formation ?

Oui... et bien, disons que lui, ce qui l'intéresse surtout, c'est son projet. Il est assez pressé de le faire. Donc, il s'occupe de moi pour que les choses avancent. Si c'était un projet qui l'intéressait peut-être moins, peut-être qu'il passerait moins de temps à regarder si ça se passe bien, à me demander si j'ai pas de questions. Donc, il y a un vrai enjeu pour lui et ça le motive.

Donc, vous êtes trois jours sur ce projet, et puis vous revenez à l'Université... est-ce que pendant que vous n'êtes pas là quelqu'un continue sur le projet ou est-ce que c'est votre projet ?

Non, normalement c'est mon projet. Bon, là il y avait un problème à régler sur l'imprimante qui édite les codes-barres. Et bien là, ils ont leur responsable méthode qui va s'en occuper les deux jours où je ne suis pas là pour que les choses avancent.

Et sinon, c'est vous qui êtes, entre guillemets, le chef d'orchestre de ce projet...

Oui, il n'y a personne d'autre qui s'en occupe.

Quels types de connaissances pensez-vous acquérir à l'Université ?

Et bien, comme je disais tout à l'heure, des méthodes. Je pense que c'est beaucoup de méthodes d'organisation, de planification. Un peu de management, savoir comment aborder les gens.

Entre les savoirs de l'école et ceux de l'entreprise, est-ce que vous pouvez faire des liens ?

Il y a certaines choses qu'on a vues en cours récemment et que je vais pouvoir réutiliser. Mais bon, comme les cours et les stages c'est en même temps, c'est pas évident.

Et justement là, vous avez démarré très vite en entreprise, en même temps, alors est-ce que justement le manque de connaissances ou d'expériences peut-être a été préjudiciable ? Comment ça s'est passé ?

Non. Disons que peut-être pour d'autres sujets de stage ça aurait été préjudiciable, mais là c'était surtout du bon sens, de la logique pour réorganiser les choses. Et je dirais que, peut-être, sans les cours on pourrait s'en sortir quand même, en cherchant par soi-même, dans des bouquins, des méthodes pour séparer les articles. Moi c'est-ce que j'ai fait, j'ai pris des bouquins. La méthode, on ne l'a pas encore vue, mais je sais que ça existe.

Est-ce que, d'après vous, il existe des liens entre l'entreprise et le centre de formation ?

Pour cette entreprise-là, je pense, parce qu'ils prennent souvent des stagiaires. Tous les ans, je pense... Là on va être deux cette année. Il y a une stagiaire formation initiale qui arrive le 16. Elle, elle va travailler sur la mise en place de l'ERP. Je pense que cette entreprise-là connaît bien la formation, sait ce qu'elle peut attendre des stagiaires et elle en profite un maximum. Je pense que c'est le problème que j'ai eu dans les demandes de stage que j'ai faites, je pense que c'est des entreprises qui ne connaissent pas la formation. Et il y a une chose aussi que je voudrais préciser, c'est que sur ma demande de stage je précisais que c'était un stage en alternance avec les cours. Et il y en a beaucoup qui ont confondu ça avec un apprentissage où ils devaient payer quelque chose. Et je pense que beaucoup de réponses négatives sont dues à cette confusion. Et l'alternance comme on la vit là, je pense qu'il n'y en a pas beaucoup qui la connaissent. Je pense que si c'était à recommencer, j'aurais bien précisé non rémunéré à côté. Parce qu'au téléphone c'est quelques remarques qu'on m'a faites, en me disant on ne peut pas prendre de contrat d'apprentissage, la situation économique ne le permet pas.

Et d'après vous, le fait que l'entreprise connaisse bien la formation facilite les démarches ?

À mon avis oui. Parce qu'elle sait..., elle connaît bien le contenu. Parce quand on écrit une lettre et qu'on dit organisation de la production, même si on essaye de détailler, ça reste vague. Je vois que les autres personnes de la promotion ont trouvé beaucoup de stages aussi dans les entreprises qui connaissaient déjà le DESS, dans l'industrie automobile par exemple. Donc, je pense que ça joue beaucoup. Il y a une question de connaissance et de confiance réciproque. Si ça a bien marché avec les stagiaires précédents, l'entreprise en reprend. D'ailleurs le projet que je suis en train de faire, il a été commencé par un autre stagiaire du DESS OGP de l'année dernière. Bon, en classique, leur stage dure que quatre mois et demi, donc il avait eu le temps de modéliser un peu le magasin, de choisir quel type d'instruments ils allaient utiliser, quel type de codes-barres... Mais bon, ils se sont arrêtés là.

Est-ce que vous avez un tuteur universitaire ?

C'est en cours. Ils sont en train de se répartir les étudiants, mais je ne sais pas encore qui c'est.

Et en attendant de savoir qui sera votre tuteur, est-ce que vous avez une personne référente à l'Université ?

Non, à part Monsieur N., tout tourne autour de lui. C'est un peu le seul contact qu'on ait à la FSA.

Et le fait d'avoir un tuteur universitaire officiel, qu'est-ce que ça pourrait vous apporter ?

Je ne sais pas exactement quelle serait sa tâche. À part venir voir si tout se passe bien dans l'entreprise, et si ce qu'on nous fait faire ça correspond bien à ce qui avait été dit dans le contrat de stage. Peut-être aussi, lui poser des questions, vu qu'il verra concrètement ce qu'on est en train de faire, lui demander des conseils.

Où'est-ce que vous attendez de cette personne ?

Un avis sur le projet peut-être et sur la façon dont je mène le projet. Je dirais que là où je suis le projet est assez directif parce que le responsable a une idée assez précise de ce qu'il veut faire.

C'est pas trop gênant... vous vous sentez autonome...

J'ai assez d'autonomie, je fais mes propositions. Mais dans l'axe principal, il sait où il veut aller.

Est-ce que ça vous pose des problèmes de ne pas avoir de tuteur universitaire ?

Non. Et puis, je vous dirais... en fait, j'ai fait un autre DESS avant et le tuteur de stage que j'avais, je ne l'ai jamais vu, pendant mes six mois de stage. Parce que j'ai fait mon stage dans un domaine qui ne l'intéressait peut-être pas beaucoup. Lui c'était un chercheur. J'ai fait mon stage sur une machine de tri optique, donc ça ne l'intéressait pas trop et je ne l'ai jamais vu.

Vous avez un tuteur entreprise ?

Oui, c'est le responsable du stage. Moi c'est le responsable de la production.

Est-ce que le fait d'avoir un tuteur entreprise c'est prévu par la formation ?

Oui, je pense qu'il faut qu'il y ait quelqu'un qui se porte garant du stagiaire. Je pense que c'est obligatoire.

Vous l'avez choisi ou...

Ah non. C'est lui qui proposait le stage et c'est lui qui s'en occupe.

Pouvez-vous me parler de vos relations par rapport à lui ?

Ça se passe très bien. Je n'ai rencontré aucun problème. Il paraît que c'est quelqu'un qui se fait très vite une idée des gens. Il aime ou il n'aime pas. J'ai de la chance. Il paraît que j'ai de la chance, il m'aime bien.

Que vous apporte-t-il selon vous ? Quels sont ses rôles ?

Il donne des conseils, déjà. Parce qu'il a bien conscience que mes cours ne font que commencer. À la limite, il m'explique des choses. Quand ça ne va pas, il vient m'expliquer.

Quelle vision avez-vous de cet accompagnement ?

Pour l'instant, ça me convient bien. Il n'est pas toujours derrière moi parce qu'il a beaucoup de choses à faire donc ça me laisse quand même pas mal de liberté. Disons que j'ai le temps de préparer des choses pour aller lui présenter. Parce que s'il était toujours derrière moi, je n'aurais pas le temps d'aboutir à quelque chose et de le lui présenter.

Vous pensez qu'il vous laisse une autonomie qui vous convient ?

Oui. Il m'a dit dès le départ ce qu'il attendait. Il m'a présenté les personnes avec qui je devais travailler. Et puis c'est à moi d'aller les voir.

Vous vivez une alternance entre deux lieux différents, l'entreprise et l'école, avec des temps différents et des acteurs différents. Est-ce que vous pensez que le fait d'avoir vécu une formation en alternance pourrait avoir des conséquences sur votre vie professionnelle ?

Heu... peut-être, le fait d'être en cours avec des gens qui ont déjà travaillé, je pense que ça peut peut-être m'apporter des choses. Déjà, leur expérience qu'ils ont du monde du travail. Les questions qu'ils posent en cours c'est différent. C'est vraiment..., c'est très studieux comme ambiance, même les profs le disent, par rapport à des gens plus jeunes, qui... qui pensent peut-être encore un peu trop à s'amuser plutôt qu'à travailler. Et sinon, pour le stage, je ne sais pas. Moi je trouve ce stage beaucoup plus agréable que mon premier stage parce que j'ai déjà une expérience, je vais beaucoup plus facilement vers les gens. Alors que je ne le faisais pas avant. Je ne sais pas si c'est du fait de l'alternance, je pense que c'est plutôt du fait de l'expérience qu'on a d'avant.

Justement, vous avez une expérience de l'entreprise, avant cette formation. Mais est-ce que la formation que vous suivez a changé votre vision de l'entreprise ?

Ça m'a fait connaître un autre aspect de l'entreprise... que je ne connaissais pas très bien.

Dans l'entreprise où vous êtes actuellement, est-ce que vous vous sentez intégrée ?

Oui, je pense.

Et quel regard les autres employés portent-ils sur vous ?

Ils ont l'habitude de voir des stagiaires, déjà. Je ne sais pas... ils m'accueillent assez bien. Il y en a certains, quand il y a un problème, qui viennent me voir parce que c'est moi qui m'occupe de ce projet. Donc, on va dire qu'il y a une certaine confiance. Enfin, c'est l'impression que j'ai pour l'instant. Tant que je ne fais pas de bêtise, ça va... Il n'y a que les gens du magasin, les gens des bureaux de méthodes, des achats... tous ceux à qui j'ai été présentée, qui savent d'où je viens. Les autres je ne sais pas s'ils savent que je suis stagiaire.

Ce projet qui est mené en entreprise, quel est son rôle dans la formation ?

Ça permet d'appliquer les cours. Entre les cours et le projet, je vois quand même ça comme deux choses différentes. C'est presque comme si j'attachais plus d'importance au stage, à l'expérience professionnelle. Parce que je sais que quand je retrouverai un emploi, c'est ça qui va m'être le plus utile, je pense. La méthode, les... plutôt que les cours. Oui, c'est plus l'expérience. Parce que dans mon premier emploi, c'est quand même ça qui m'embêtait un peu. Quand on n'a aucune expérience, on ne sait pas comment ça fonctionne, quelle personne il faut aller voir. Donc, on met un certain temps à s'habituer. Et c'est vrai que les cours, on ne les utilise pas forcément.

Et justement, vous êtes issue d'un DESS Lasers et Applications. Il y avait un lien entre la formation et l'entreprise ?

Non. En fait, dans la formation Lasers et Applications, il y a une partie qui est Fibres Optiques et c'est le rapport qu'il y avait entre ce que je faisais à l'école et en entreprise. Mais disons que les amplificateurs optiques je ne les avais pas vus en cours, je ne savais pas ce que c'était. Donc, j'avais les bases d'optique et tout le reste je l'ai découvert sur place.

Est-ce que vous pensez qu'avec le DESS OGP, ça pourrait être le cas aussi ?

Je ne pense pas parce que là ça ne sera pas des points précis... je vais revenir au mot méthode... des méthodes de travail, des méthodes d'analyse... et je pense que ça, je vais les utiliser. Alors que là, les lasers, les choses comme ça, c'est des calculs..., on ne les refait pas. Il y a le logiciel qui simule... C'est pas pareil.

Le projet de l'entreprise a été défini avant votre arrivée...

Oui.

Est-ce que vous estimez qu'il répond aux besoins de la formation ?

Eh bien, le stage a été accepté. Et disons que les sujets abordés sont des sujets qu'on retrouve dans les cours. Donc, ça correspond. Normalement, c'est à Monsieur N. de vérifier que le stage est du bon niveau, du bon domaine et que le sujet correspond.

Est-ce que vous pensez, dans ce que vous vivez en entreprise, que tout ce qui va être communication ou management va avoir une importance ou que ça va être beaucoup plus technique...

Non, je pense que c'est plus management que technique. Je pense.

Vous pourriez développer ?

Et bien, disons de ce que je vois, du responsable, par exemple, c'est toujours de la négociation avec les employés, des choses comme ça. Et pour tout ce qui est technique, il y a un bureau des méthodes.

Vous parlez de négociation...

Oui parce qu'il y a des moments il y a des petits conflits. Dernièrement, c'était les congés. Ils voulaient prendre quatre semaines de congé, mais certains ne voulaient pas... enfin bref... c'est plus le rôle humain qu'il a, je pense.

Et le fait d'être stagiaire, vous n'êtes pas salariée de l'entreprise, est-ce que ça aide à l'avancée du projet ou est-ce que c'est plutôt un frein ?

J'ai l'impression d'être bien accueillie par les gens que je côtoie. Heu... Le projet, ils en entendent parler depuis un moment. Donc, on peut dire qu'ils ne sont pas hostiles au projet. Et je pense que c'est bien perçu pour l'instant.

Bon, on verra après, s'il y a beaucoup de changements peut-être que ça ne leur plaira pas et peut-être que leur attitude vis-à-vis de moi changera. Mais bon, dans tous les cas, ils savent bien que je ne fais que faire ce qui a été décidé par le responsable.

Avez-vous plutôt un dialogue avec eux, des échanges...

C'est des dialogues. Moi je pose des questions sur ce que je voudrais connaître. Eux, ils me font part de leurs remarques sur ce qu'ils aimeraient voir changer... j'ai déjà une liste de ce qu'il faudrait changer.

D'après vous, c'est plus coopératif ?

Les gens que j'ai rencontrés pour l'instant, c'est très coopératif.

Qu'est-ce qui a pu favoriser votre intégration dans l'entreprise ou au contraire qu'est-ce qui a pu nuire à cette intégration ?

Je ne sais pas. Disons que c'est plus les gens à qui on s'adresse qui sont prêts à coopérer ou pas. Je ne sais pas si ça viendrait de moi ou pas. Peut-être la façon de leur parler ou d'être trop directif. Mais bon, moi je ne suis que stagiaire, je ne vais pas leur apprendre leur métier. C'est ça qu'il faut se dire dès le départ. Parce qu'ils ont l'expérience... il vaut mieux aller leur poser des questions et apprendre comment ils travaillent avant de leur dire comment ils doivent travailler.

Jusqu'à présent dans tout votre cursus de formation, c'était toujours en formation traditionnelle, classique, en tant qu'étudiante. Avec des stages...

Un stage d'un mois en maîtrise et un stage de six mois en DESS.

Là, c'est une alternance... Est-ce que ça apporte quelque chose de différent ?

Ben, c'est plus fatigant. L'avantage, peut-être, c'est que la période en entreprise sera plus longue. Même si on n'a que trois jours par semaine, c'est un peu comme si on avait fait la semaine entière. On voit le projet sur un long terme. Si c'est quelque chose qui va prendre du temps, on va pouvoir aller jusqu'au bout. On ne fera pas qu'un petit morceau sans voir l'aboutissement. Et pour les cours, le côté positif, c'est qu'on n'a pas tous les cours en même temps. Ça alterne. Mais le gros côté négatif, c'est qu'on a très peu de temps. Et tout ce qui est travail personnel... bon, si j'habitais à côté, j'aurais peut-être un peu plus de temps. Mais là, finir les cours à 18 h 30, avoir cours le samedi matin... une fois qu'on a fait ce qu'on a à faire chez soi rapidement, il ne reste plus beaucoup de temps pour le travail personnel. Mais ça, je pense qu'ils l'ont bien compris. Parce qu'on a des travaux de groupes à faire avec la promotion. Et ils ont bien compris qu'on n'aurait pas beaucoup le temps de se voir. Déjà en début de semaine, chacun était parti un peu partout. Le soir à 18 h 30, il n'y a plus grand-chose à faire. Ils vont en tenir compte. Comme c'est leur première année, il faut qu'ils s'adaptent un petit peu.

Quand vous dites : « ils vont en tenir compte », vous parlez...

Du groupe d'enseignants.

Ils n'avaient pas mesuré, à votre avis...

La quantité de travail ?

Oui.

Oui, je pense. Parce que ça fait des grosses journées de formation.

Vous avez le même contenu de formation que les DESS classiques ?

Normalement oui. Mais quand on discute un peu avec eux, on voit qu'il y a des choses où ils ont approfondi quand même plus que nous.

Vous avez un volume d'heures comparables ?

Je pense que c'est à peu près la même chose. Eux, ils ont quatre mois et demi de stage. Donc, c'est à peu près pareil. Avec mon ancienne formation, on avait aussi des horaires... des semaines bien remplies. Peut-être le contenu, qui devait être un petit peu plus léger dans cette formation là, que dans les formations typiquement scientifiques.

Vous vivez une alternance école et entreprise. Il y a une coupure entre les deux. Comment ça se passe quand vous retournez dans l'entreprise après quelques jours ? Est-ce qu'il faut se réhabituer, est-ce que...

Oui, le premier matin, il faut se rappeler... En ce moment, je fais de la programmation des PDA, pour lire les codes-barres... bon, il faut quand même que je relise ce que j'ai fait avant... parce qu'on a quand même un peu oublié. Donc, il y a au moins... pas une matinée, mais une heure ou deux à se remettre bien dans le bain.

Et maintenant, le côté retour à l'école, comment ça se passe ? Est-ce que c'est pareil ?

Non c'est pas pareil parce que là on est quand même plus passif. Donc, on écoute.

Et cette passivité, vous la vivez comment ? Parce qu'en entreprise vous disiez que vous êtes en contact permanent avec d'autres personnes, avec une certaine autonomie... et là, vous êtes dans une salle...

Eh bien, le fait qu'il n'y ait que deux jours et demi par semaine, c'est bien. Parce que c'est vrai que... enfin, moi ça va encore, je n'ai pas quitté les études il y a longtemps. Mais pour les autres, passer une semaine entière, assis sur une chaise à écouter les cours...

C'est dur pour certains à votre avis...

Ça a l'air d'aller pour l'instant. Les seules plaintes qu'on entend c'est vis-à-vis de l'emploi du temps chargé et des projets qu'on a à faire à côté chez nous, tout seul ou en groupe. Et on se demande tous où on va les caser. Il y a ceux aussi qui ont des enfants et qui aimeraient bien passer un petit peu de temps avec leurs enfants le soir. Donc, de ce côté-là c'est un peu dur.

Est-ce que vous avez une évaluation toute l'année ou est-ce que vous avez uniquement une évaluation à la fin de l'année ?

Ben, non, là on fait l'évaluation au cours de l'année. À chaque fois qu'un cours est fini, on s'arrange pour faire l'évaluation tout de suite.

Et les DESS classiques, eux ils ont des périodes d'examens il me semble...

Oui, en fin d'année, là, ils ont eu tous les examens d'un bloc.

Vous c'est plus en fin de module...

Oui. C'est mieux, je pense, que de tout réviser en une seule fois.

Quand vous aurez fini cette formation, quels sont vos projets, professionnels ou personnels ?

Pas en poursuite d'études... recherche d'un emploi. Je n'ai pas encore vraiment de secteur ciblé ou de chose comme ça... c'est... À mon avis, je verrai un peu ce qu'il y a sur le marché et puis je tenterai ma chance. Je ne veux pas faire la difficile... depuis le temps que j'attends... mais c'est ça, mon but c'est de retrouver un emploi, quelque chose de fixe. Parce que là... on ne peut rien organiser de sa vie.

Vous avez 28 ans, vous avez une Maîtrise, vous avez un DESS dans le domaine des lasers. Vous avez été embauchée, licenciée. Vous revenez chercher une formation. Tout ça, ça vous pèse ? Comment ?

Disons que depuis que j'ai repris la formation, le moral est revenu. Le fait d'aller en stage, de se sentir utile... ça fait du bien.

Vous avez eu une longue période, entre guillemets, inactive ?

Plus d'un an. Donc, ça commençait à peser un peu. Et même avant mon licenciement, mon entreprise, ça allait mal, donc elle a fait trois vagues successives de licenciement. Ça, ça a été dur aussi. Pour un premier emploi, ça fait beaucoup d'émotion.

Est-il possible de se revoir pour un deuxième entretien dans quelques mois ?

Très volontiers

Merci

Noémie D.
FIN
du premier entretien

II - Formation DESS - OGP Organisation et Gestion de la Production

En formation continue et en alternance

3 - Noémie D.

2.2 - Noémie D. - Deuxième entretien - Le 1er juillet 2004

Bonjour Noémie, nous sommes le 1er juillet 2004. On se revoit aujourd'hui pour un deuxième entretien, le premier ayant eu lieu il y a quelques mois maintenant. Je voudrais voir aujourd'hui, avec vous, les évolutions qui ont eu lieu dans votre situation d'apprenant en alternance, en termes de formation, etc. Est-ce que dans un premier temps, vous pouvez refaire une présentation de cette situation, mais avec le regard d'aujourd'hui ?

Par rapport au premier entretien, je dirai que je me suis habituée au rythme de la formation. Donc, trois jours en entreprise et deux jours en cours. Je dirais... Au début, c'était un peu déstabilisant. Mais je m'y suis habituée assez bien. Heu... Au niveau des cours...

Heu... Excusez-moi... Vous pouvez revenir sur cette notion de déstabilisation ?

Disons que... En stage, on commence quelque chose, mais on n'a que trois jours pour le faire. Après on repart en cours, et quand on revient le lundi matin, il faut un certain temps pour reprendre ce que l'on a fait. Si c'est des choses urgentes, il faut essayer de faire le plus vite possible pour ne pas être bloqué par le jeudi et le vendredi. Donc, heu... dans le projet que je fais, ça n'a pas posé trop de problèmes parce que j'étais la seule sur le projet. À part, peut-être dernièrement, parce que l'entreprise devait basculer son système informatique et que ces dernières semaines, ça a été un petit peu la course. Donc heu... les trois jours en entreprise ont été assez intenses... On va dire.

Vous pouvez revenir un peu sur l'entreprise, sur les projets que vous avez en charge dans cadre de l'entreprise ?

En détail ce que je fais ? Oui. En fait, je suis dans une entreprise d'électronique près de Béthune. Et le but du stage est de repenser un peu l'organisation du magasin et mettre en place une gestion par codes-barres pour pouvoir utiliser pleinement le nouvel ERP (Logiciel de gestion intégrée des ressources de l'entreprise), qu'ils sont en train d'installer, et qui permet une gestion des stocks par emplacement. Donc, c'est un ERP qui devait être installé il y a déjà plusieurs mois et il y a toujours des choses qui ne vont pas. Donc, c'est repoussé, repoussé. Et la semaine dernière, on a basculé sur ce nouvel ERP, en gardant l'ancien en même temps. Et puis, quand on s'est aperçu qu'il y avait encore des tas de problèmes, ça a été repoussé au mois d'août.

Quels sont les problèmes qui sont rencontrés ?

D'après ce que j'en entends heu... que c'est une entreprise qui fait ce genre de ERP depuis peu de temps et qui manque de pas mal d'expérience en production, en fait. Sur le plan informatique, ils savent ce qu'il faut faire, mais ils font des erreurs dans les calculs des besoins, des choses comme cela. Donc, il faut tout revoir, tout vérifier et comme je pense que l'on doit être la première entreprise à utiliser ce logiciel, on fait un peu les frais du début.

Et alors vous, pour me remettre un peu en situation dans le cadre de ce projet, qu'elle est votre mission ?

Donc heu... Moi, c'était déjà de réfléchir à comment réorganiser le magasin, parce que pour l'instant, les produits étaient rangés par ordre alphabétique plus ou moins... Et heu... Avec le nouveau logiciel, le but était de ranger par emplacement, donc plus par ordre. Et dans ce cas-là, on pourrait, en même temps, calculer en fonction de la rotation d'un produit, un emplacement qui serait plus près, pour éviter trop de déplacement. Donc, le but c'est de gagner du temps, de gagner en personnel, et aussi d'utiliser des assistants personnels, des PDA, pour faire la réception, on va dire instantanée. Et en fait le but de l'entreprise c'est de perdre moins de temps, parce qu'entre le moment où la marchandise est réceptionnée et le moment où elle est mise à disposition pour la production, il peut se passer 2 à 3 jours, suivant la montagne de choses qu'il y a à faire. Et le but c'était aussi de faire la réception informatique dès la réception physique, pour pouvoir voir les choses qui étaient urgentes et les faire en priorité. Avant il fallait attendre deux jours pour se rendre compte que ce que l'on attendait était arrivé, il y a deux jours.

Et alors le lien avec l'ERP, le lien entre votre mission et l'ERP ?

Ben, déjà, c'était de voir comment fonctionnait l'ERP. Il a fallu, entre autres, former le personnel du magasin au nouvel ERP et heu... voir les informations dont le logiciel avait besoin pour pouvoir fonctionner et faire le bon programme sur le PDA et bien dialoguer. Sachant qu'il y a quand même l'informaticien qui fait les requêtes entre la base de données de l'entreprise et mon programme à moi.

Qu'est-ce qu'il est difficile pour vous dans ce projet ? Qu'est-ce qui vous demande de mobiliser le plus de votre expérience, de vos savoirs, de vos connaissances ?

Je n'ai pas trouvé ça très difficile, je dirais pour l'instant. Heu... La chose qui était peut-être la plus dure au début, c'était parce que j'utilisais un logiciel spécifique pour faire mes applications pour le PDA. Donc... C'était surtout

d'apprendre comment utiliser le logiciel. Et quand on fait des erreurs, il n'y a pas de système de débogage. Donc, ce n'est pas facile de trouver d'où vient l'erreur. C'est peut-être ça, la partie la plus difficile. Après la partie réflexion sur la réorganisation, heu... Disons que mon tuteur du stage avait déjà quelques idées là-dessus. Il y a quelques idées où l'on n'était pas d'accord et puis pour finir, il a penché vers mon avis, vers la fin. Donc, ça s'est bien passé.

Vous avez réussi à le persuader...

Ben, heu... Oui... Enfin, après deux ou trois mois, il ne se souvenait plus de ce qui avait été dit avant... en gros. Et heu... Il avait certainement plein de choses à penser. Et puis il n'avait pas eu le temps d'y réfléchir vraiment. Donc ça, ça se passe assez bien. Il a fallu que je discute beaucoup avec les gens qui travaillaient là, pour connaître leur façon de travailler, comment ils voyaient les changements qu'on voulait faire, si ça leur paraissait faisable. Et, cette phase s'est passée assez bien.

Il y a beaucoup d'opérateurs qui seront impliqués dans ce projet ERP ?

Moi, je ne m'occupe que du magasin, mais c'est toute l'entreprise, plus ou moins, qui va l'utiliser. Au niveau des opérateurs, c'est juste pour le pointage de chaque tâche, un peu plus détaillé que ce qu'ils faisaient avant, mais ils pointaient déjà avant. Heu... Le plus de travail, c'est peut-être pour ceux qui sont dans les bureaux. Ça va changer leur façon de faire les achats, les commandes. Les commerciaux aussi. Mais pour les opérateurs, ça ne doit pas changer grand-chose. Au magasin, ça va changer leur façon de travailler. Je pense qu'ils seront les seuls à avoir une façon de travailler différente. Et au niveau informatique, on passe d'un logiciel à un autre. Donc, ça c'est... ça ne changera pas beaucoup, je pense.

Disons que les gens qui vont utiliser le PDA n'utilisaient pas du tout l'informatique avant. Donc en fait, la personne qui faisait toutes les saisies de réception et de contrôle ne le fera plus, elle ne fera que les problèmes. Elle fera autre chose.

Vraiment, il va y avoir un gros changement ! Ils n'ont même plus de claviers, mais simplement ce petit terminal PDA ?

Voilà ! Quand ça se passe bien. Par contre dès qu'il y a des problèmes, il faudra quand même que ce soit fait sur le PC, parce qu'on a plus d'informations.

Si on revient maintenant plus sur l'aspect formation... Je rappelle que vous êtes en formation continue DESS OGP et en alternance, trois jours, le lundi, mardi, mercredi en entreprise et le jeudi, vendredi et samedi matin à l'école. La formation se termine bientôt, je crois ?

Dans deux semaines les cours et le stage fin septembre.

Vous serez à temps plein en entreprise jusqu'en septembre. Je voudrais un peu revenir sur ce cadre de formation. Est-ce que vous pouvez revenir sur les différentes composantes c'est-à-dire : la formation, l'école, l'entreprise, l'accompagnement. Qu'est-ce que vous pouvez me dire sur chacun ? Quelle vision en avez-vous, aujourd'hui ?

Les cours par exemple, je les ai trouvés tous intéressants. Heu... finalement, j'ai trouvé que l'on n'avait pas beaucoup de travail personnel à fournir à côté, comparé à ce que j'ai pu connaître avant en sciences. Le cours, c'était vite fait, où l'on n'avait pas beaucoup le temps de réfléchir. Et il fallait réfléchir chez nous. Donc du côté du travail personnel j'ai trouvé que ça allait. Pour certains projets, on avait des difficultés pour se regrouper, pour avoir un temps commun, à se mettre d'accord avec certaines personnes. Moi, ce qui m'a gêné le plus, c'est les notions qui manquaient, on ne voyait pas trop ce qu'il fallait dire. Donc, pour les cours je pense que c'est assez bien. Il y a 2 de 3 cours que l'on ne va pas faire par rapport à la formation initiale, faute de temps. Mais à part ça, j'espère que l'on aura eu le principal.

Alors justement, le fait d'être en alternance c'est-à-dire que vous êtes à la fois étudiante et à la fois en entreprise, est-ce que vous voyez des liens apparaître entre la formation et ce que vous faites en entreprise, ou au contraire pas de lien du tout ? Est-ce qu'il y a des choses qui manquent ? Est-ce que vous pouvez vous exprimer un peu là-dessus ?

Hé bien, disons que dans mon sujet de stage il y a un cours en particulier, la transitique qui pourrait me servir pas mal. Par contre, toutes les autres matières, genre ordonnancement, lancement, etc., ça, je ne les ai pas mis en pratique durant mon stage, mais j'en entends parler, parce que je suis dans le bureau de la personne qui s'occupe de ça et j'espère quand même pouvoir y jeter un œil, avant fin septembre. Si j'ai un peu de temps, parce que les personnes qui sont en face de moi s'occupent de la planification et de l'ordonnancement. Aussi, si j'ai un peu de temps, je vais leur demander, qu'ils me fassent voir, comment cela fonctionne réellement. Parce que la théorie c'est bien, mais en pratique, on aime bien de voir comment ça se passe. Et puis, si je trouve un poste où on me demande de faire ça, rien qu'avec la théorie, j'ai peur de ne pas savoir m'en sortir.

Par rapport à votre mission, votre projet, défini par l'entreprise, est-ce qu'il y a des outils que vous avez rencontrés, ou que vous avez eu besoin d'appliquer ? Ou, peut-être même, rétrospectivement, si vous les aviez connus dès le départ, des outils qui auraient pu vous rendre service ?

Il n'y a rien qui me vient à l'esprit là...

Est-ce que cela vous gêne, justement, cette déconnexion, entre...

Je ne peux pas dire que ce soit une déconnexion complète, puisque je vous dis la transique c'est à peu près ça : comment mettre la signalisation dans le magasin, comment ranger. Mais je ne suis pas sûr qu'on puisse faire un stage qui englobe de toute façon, tous les cours. Donc si je n'avais pas fait ça, j'aurais fait de la planification ou autre chose. Il y aurait une partie que je n'aurais pas vue non plus.

Et pour autant, je dirais... Ça ne vous perturbe pas de constater ça, on vous donne beaucoup d'outils...

... en ne les appliquant pas. Je n'ai peut-être pas le bon sujet de stage. Je sais qu'il y en a qui font du Kanban ou des choses comme cela, et c'est vrai qu'ils vont être calés là-dessus, mais peut-être pas sur autre chose. Donc, c'est vrai que j'aurais aimé toucher un petit peu à tout dans l'entreprise.

Et sur votre sujet proprement dit... Des notions sur les données techniques par exemple, vous n'en avez pas eu besoin ? La codification... ce sont des choses qui de toute façon étaient imposées par l'entreprise ?

Les articles étaient déjà codés. J'ai eu juste à imaginer la codification des emplacements. Donc ça... c'est en discutant avec le responsable du magasin... On a vu ce qui serait bien, ce qui serait moins bien. Donc ça, je ne sais pas si on aurait pu apporter d'autres choses là-dessus...

Dans quelques mois, fin septembre, vous allez obtenir le diplôme. Qu'est-ce que vous comptez faire après ?

Et bien, chercher du travail. J'aurais déjà dû commencer à m'y mettre sérieusement. Chercher du travail pour en trouver le plus vite possible et ne pas avoir une trop grande période entre-deux.

Par rapport à ce que vous avez vécu en entreprise, et ce que vous vivez à l'école, vers quoi avez-vous envie de diriger votre carrière professionnelle ?

Ce qui me semble le plus intéressant dans la formation, c'est tout ce qui est autour de l'organisation. Donc, c'est pour cela que je parlais d'ordonnancement et de planification. Et donc la réorganisation du magasin, c'est un sujet qui tombe bien parce que cela me plaisait assez. Maintenant, il y a certainement d'autres notions qui m'ont un peu échappé ou qui m'intéressent moins...

Donc, vous avez envie de... Parce que, je rappelle vous êtes physicienne, spécialiste dans l'optique et le laser. Et là, vous êtes en train d'acquérir des compétences en organisation. Vous vous projetez plutôt vers des métiers de management et d'organisation, ou vers des métiers très... très techniques ?

Non pas forcément très technique, parce que je sais déjà qu'en optique, il n'y a pas beaucoup de débouchés. Pour retrouver un poste en production et en optique, ça risque d'être difficile. Mon but en refaisant cette formation c'était d'avoir quelque chose d'assez large pouvoir m'adapter à plusieurs types d'entreprises, plutôt en organisation et management, parce que le côté technique malheureusement, je ne l'ai qu'en optique et j'ai un peu peur de ce côté-là. Parce que souvent en entreprise, on demande d'être un peu « mécanicien ». Dans l'entreprise où je suis, je pense qu'il n'engagerait pas un responsable de production qui ne serait pas électronicien. Donc, de ce côté-là... Je pense que c'est là, que je vais avoir un petit problème pour trouver une entreprise qui ne demande pas de compétences techniques particulières. L'idéal serait de trouver une entreprise dans l'optique...

Imaginons que demain, une entreprise, heu... dans le domaine du textile, vous fasse une proposition intéressante dans le domaine du management et de la gestion... Qu'est-ce que vous faites ?

Oh, moi je pourrais accepter. De toute façon, c'est pas encore un domaine très, très technique, du moment qu'il y a quelqu'un pour faire la maintenance des machines...

Et là, par rapport à ce que vous vivez actuellement, la situation en entreprise et la situation à l'école, qu'est-ce qui, à votre avis, vous aidera le plus à prendre en main des fonctions de pilote ou de management, dans cette entreprise textile par exemple ?

Ben, tous les cours qu'on a eus, en fait, ça nous donne « le global » de tout le travail que peut faire un responsable de production, sans vraiment rentrer, je pense, dans tous les détails. Mais voir ses fonctions, en planification des tâches et des choses comme cela. Je pense que c'est quelque chose de plus général qu'on a appris ici et pas spécifique à un métier particulier... Et, heu... J'espère que ça sera suffisant pour tenir un tel poste...

Est-ce que vous pensez que votre expérience en entreprise, dans ce cadre-là (notre entreprise textile), est-ce que cela peut vous aider ?

Heu... lors d'un entretien de parler de mon stage ?

Oui, oui, ou en pensant que vous soyez embauchée, est-ce ce que vous serez armée ?

Pour ce genre d'emploi comme vous dites, ce qui m'aidera le plus, ça sera la partie cours, que la partie stage. Parce que la partie stage est vraiment spécifique au magasin. Mais ce qui est intéressant en stage, c'est que j'arrive à mettre une image sur ce que je fais en cours, voir comment ça se passe comme je vous l'avais dit la première fois, je suis dans le même bureau que le responsable de production et les gens qui font l'ordonnancement et la planification. Donc, j'entends comment ça se passe. Il y a aussi le chef d'atelier. Donc, ça me donne une idée de ce que peut être le travail d'un responsable de production, des problèmes qu'il peut rencontrer et de comment s'organise tout ce que l'on a vu en cours, comment cela s'imbrique les uns dans les autres.

Pour vous, ce que vous évoquiez tout à l'heure, ça pourrait être très intéressant de prendre un peu de temps, en dehors de votre projet, pour passer du temps auprès de ces gens-là ? Et si vous le demandiez à votre maître d'apprentissage, il serait d'accord ?

Je pense que oui parce que de toute façon, il m'a dit dès le départ, que j'étais là pour apprendre et que je n'étais pas là pour faire une tâche particulière et rien d'autre. Il était prêt à m'aider si j'avais des questions. Je pense que je suis bien tombée parce c'est vraiment important que l'on apprenne quelque chose. Il m'avait déjà proposé que, pendant l'été, je travaille avec les personnes qui faisaient l'ordonnancement et la planification. Malheureusement, le projet ayant pris un peu de retard, parce que le basculement vers le nouvel ERP a pris du retard, l'informaticien n'a pas eu le temps de développer toutes les fonctions dont j'avais besoin. Je pense que j'aurai tout juste fini fin septembre, à l'allure où c'est parti. Mais, j'espère qu'entre-deux, je pourrai faire autre chose et je lui en reparlerai.

En vous écoutant, je me dis que pour vous, il y a une mission, à priori c'est quelque chose qui vous intéresse, mais ça serait bien qu'on vous donne du temps pour aller à côté, voir...

Pour voir un peu de tout. C'est vrai que si tous les stages étaient un peu comme ça, avec un projet principal et passer un peu de plus de temps, pour découvrir toutes les autres fonctions, ça serait intéressant.

D'accord, vous laisser du temps pour observer, et même travailler avec d'autres responsables.

Oui, ne serait-ce que passer une semaine avec quelqu'un qui fait l'ordonnancement ou autre, je pense qu'en une semaine, on peut voir comment cela se passe. Je ne sais pas si, dans toutes les entreprises, on serait d'accord ! Mais là, c'est vrai que c'est une petite entreprise, donc on est tous dans le même bureau. C'est des gens que je connais bien. C'est vrai que ça ne poserait pas de problèmes. Mais c'est vrai que ça serait intéressant de proposer ça dans cette formation. Je ne sais pas si les autres ont le même avis que moi. Mais je pense qu'ils ont tous un sujet de stage et le reste, ils ne le voient pas. C'est un peu limitatif.

Et donc encore une fois, c'est une chose qui n'était absolument pas prévue au début ? Qui n'avait pas été écrite ou définie dans la formation ?

Je pense qu'on en avait parlé un petit peu... que ça serait bien d'optimiser le travail d'ordonnancement et de planification avec le nouvel ERP. C'est une idée qu'il avait écrite dans une phrase. Ce n'était pas très explicite sur ce qu'il voulait exactement, mais il en avait parlé.

Ça amène une autre question. Vous avez un tuteur industriel qui vous a confié une mission, mais aussi qui comprend votre situation de personne en formation ? Comment ça se passe avec lui ? Comment appréhendez-vous sa manière de voir la formation ?

C'est quelqu'un qui prend souvent des stagiaires. Donc la formation, il la connaît bien. Il prend aussi bien des DUT que des DESS aussi bien en formation initiale qu'en formation continue. Cette année, on était même deux : un étudiant de formation continue et un étudiant de formation initiale. Donc, il connaît bien les enjeux de la formation, ce qu'il peut attendre de nous et je pense qu'il a vraiment envie de partager ce qu'il connaît. Bon, bien sûr il est un peu débordé. Il faut essayer de le prendre entre deux coups de téléphone, mais c'est pas quelqu'un qui se désintéresse et qui dit : « moi, je fais mon travail et laisse-moi tranquille ».

Comment ça se passe avec lui, en ce qui concerne votre projet proprement dit ? Quel type d'échanges avez-vous quand il s'agit du projet ?

Aujourd'hui, c'est plutôt moi qui vais lui poser des questions sur des détails sur la production, pour valider une idée que je voudrais appliquer. Alors, je lui demande toujours l'autorisation, et au début c'était plus lui qui m'expliquait la façon dont il voyait les choses globalement, qui me donnait des axes sur lesquels je devais travailler. Par exemple, il m'a demandé de réfléchir à la façon de calculer l'emplacement des articles en fonction de leur poids, de leur volume et de leur rotation. Donc, disons qu'il avait déjà son idée et puis j'ai approfondi.

Donc, il a ses idées ! Il vous les soumet ou il vous les impose ?

Il y a certaines idées, qu'il impose. Mais quand moi j'en ai, il écoute. Il prend la peine d'y réfléchir. Mais dès le départ, comme c'est un projet qu'il a en tête depuis un moment, il y a bien réfléchi, parce que je pense que l'année dernière il y avait déjà un stagiaire qui y est venu et a commencé le travail, un DESS également. Il n'a pas eu le

temps de tout faire et le responsable s'était dit qu'il aurait le temps, lui, de finir entre deux, le travail. Et comme il s'est rendu compte qu'il restait quand même beaucoup de choses à faire, il a pris un deuxième stagiaire, c'était moi ! Mais il avait quand même pris le temps d'y réfléchir, parce qu'il y avait déjà eu un stage qui s'était fait avant. Donc, c'était plus de la mise en pratique, je dirais, et du réglage de petits détails. Ça peut-être de gros détails et de temps en temps. Mais disons que l'idée principale a déjà été tracée.

Est-ce que ce n'est pas un peu gênant d'avoir quelqu'un qui finalement a déjà tracé le chemin ?

Je ne devrais pas dire cela, mais moi ça ne me dérange pas trop, mais je ne devrais pas parce que ça serait à moi de prendre des décisions parce que le jour où il n'y aura personne pour m'aider, le travail d'un cadre, c'est pas ça. C'est surtout au départ qu'il m'a tracé la route qu'il voulait. Après, il m'a laissé toute la liberté d'organiser les choses moi-même. J'avais juste à lui faire valider !

Est-ce que vous considérez que par rapport à vous, il est disponible ou, au contraire, pas très disponible ?

Je dirais que, comme on est dans le même bureau, il est disponible. Quand je vois qu'il n'est pas au téléphone, ou en train de travailler avec quelqu'un, je me plante à côté de lui et j'attends qu'il puisse me parler. C'est un peu en forçant les choses, c'est vrai. Mais pour avoir une heure de discussion, pour parler du projet, ça m'est arrivé deux fois. Une fois au début du stage pour faire le point de mes avancements, de ce que j'avais compris pas compris. Donc là on s'est mis à part, parce qu'avec le téléphone, c'est impossible de lui parler longtemps. Il répond au téléphone, il parle pendant vingt minutes et après il dit : « où est-ce que nous en étions ? »

Donc, c'est arrivé deux fois. La deuxième fois c'était au mois de mai. On a fait un point complet sur l'avancement. Là, on a dû déjeuner ensemble pour être tranquilles une heure.

C'est quelque chose que vous regrettez ? Depuis que vous êtes dans l'entreprise, il y a eu ces deux heures...

Où il m'a écouté correctement oui ! Sinon, c'est entre deux coups de fil, c'est juste une question...

Et ça vous va ?

Ben, là oui. C'est vrai que plutôt que d'avoir toujours quelqu'un sur son dos... c'est bien aussi. À partir du moment où, quand on a une question qui bloque et qui nous empêche d'avancer, il peut répondre quand même répondre, à partir de ce moment-là c'est bon.

Vous avez un tuteur universitaire, comment cela se passe-t-il ? Ce double tutorat, comment le vivez-vous ?

En fait, les tuteurs ont été choisis bien après le début du stage. Donc, la première rencontre, ça a été comme une soutenance de diagnostic, vers le mois d'avril. C'était déjà assez tard et puis donc là, j'ai expliqué le but du stage, où j'en étais. Donc, il m'a dit de ne pas hésiter à le contacter pour lui demander conseil. Mais c'est vrai que je n'ai pas eu l'occasion de le faire parce que je ne suis pas tombée sur des problèmes, et que mon tuteur industriel est toujours prêt à répondre, et il a une idée sur tout ! J'ai pas eu besoin de l'appeler. Ce n'est peut-être pas le cas pour tout le monde. Si le stage se passe mal peut-être que dans ce cas-là, je fais référence à Philippe (un autre apprenant de cette promotion) où, au début ça n'allait pas ! Heu... là, c'est utile.

D'accord. Donc, vous n'avez pas beaucoup de contacts avec le tuteur universitaire, mais c'est parce que pour vous ça va...

Parce que je n'ai pas eu de questions à lui poser. Mais lui me disait qu'il ne fallait pas hésiter...

Vous êtes dans la première promotion de ce DESS en alternance. Si on vous demandait votre avis sur l'ensemble du dispositif (l'école, l'entreprise, le lien, le rythme, les trois jours, la durée de la formation, le fait que vous soyez en décalage, que vous allez finir en septembre, etc.) sur tous ces aspects-là, est-ce que vous auriez des propositions à faire ?

On a eu une réunion dans ce sens-là, il y a quelque temps, où on était tous : les élèves et le responsable de la formation. Et on a dû donner nos impressions sur la façon dont la formation était faite. Et ce qu'il en est ressorti à ce moment-là, c'est que le rythme était fatigant. Parce que là, on a des cours jusqu'à six heures et demie, tous les soirs et le samedi matin. Donc, ils ont pris la décision, pour l'année prochaine, de proposer le rythme d'une semaine de stage et d'une semaine de cours, des semaines entières. Aujourd'hui, je dirais que ça ne pose plus autant de problèmes qu'avant parce que les heures de cours se sont un peu allégées. On n'a pratiquement plus de cours le samedi matin ! Donc moi, ce que je verrais bien (je sais bien que c'est pas possible), mais ça serait de commencer un peu plus tôt que début janvier, pour pouvoir répartir les cours. Parce que là, on a eu vraiment une période où on a eu beaucoup de cours et puis il y a des périodes où on a une journée et demie de cours sur la semaine !

Ça, c'est sur l'aspect rythme...

Oui, le rythme : trois jours - deux jours, si on arrivait à mieux répartir les cours, pour moi ça irait ! ... Mais, une semaine, une semaine, ça irait aussi...

Du côté de l'entreprise et concernant la mission, qu'est ce que vous proposeriez ?

Comme je l'ai dit tout à l'heure, ça serait bien que l'on puisse passer un peu de temps dans les services qui ont rapport avec la gestion de production. Parce qu'on est sensé avoir une phase d'immersion dans l'entreprise, que je n'ai pas faite particulièrement. Heu... mais bon je ne suis pas sûre que dans cette phase d'immersion, on puisse voir tous les services et heu... une partie en stage ouvrier pour découvrir la production. Mais peut-être que d'autres ont réussi à voir tous les services.

Est-ce que cela devrait être écrit et faudrait-il aller jusqu'à demander à l'entreprise de s'engager à donner par exemple une semaine pour...

Moi je pense que ça serait une bonne idée. Peut-être pas au début du stage parce qu'il faut s'habituer à l'entreprise et surtout avoir les cours, parce que si on passe d'un service à l'autre et qu'on n'a pas vu les notions... Donc, plutôt vers la fin, une fois que le projet est bien fini, se garder par exemple le dernier mois pour faire par exemple une semaine dans les services qui pourraient nous être utiles.

Et ça, c'est une proposition qui a été faite ?

Non, je viens juste d'y penser maintenant... Je vais essayer de mon côté de voir la planification et l'ordonnancement. Mais il y a certainement plein d'autres choses qu'il serait intéressant de voir. Et je dirais que j'en ai peut-être pris conscience avec ce nouvel ERP. Heu... le stock, c'est en relation avec les achats, donc j'ai dû voir comment travaillait « les achats » et comment travaillait la planification. C'est là que j'ai vu tous les services de l'entreprise. Je les ai un peu décomposés et c'est là que j'ai pris conscience qu'il y avait certainement plein de choses que je ne connaissais pas, et qu'il faudrait peut-être connaître, si un jour on est responsable pour mettre en place un ERP, pour voir tout ce qui en découle.

Est-ce que vous iriez jusqu'à dire que ça devrait être obligatoire et être évalué, cette observation, grâce à un compte-rendu ?

Je ne pense pas que ce soit nécessaire parce qu'à notre niveau, on a envie d'apprendre et on n'a pas besoin d'être surveillé par derrière pour être sûr que l'on a bien écouté tout ce que la personne nous a dit. Et je pense que le fait de devoir prendre des notes ça nous empêcherait de poser certaines questions, alors que si on le fait librement en s'intéressant et sans penser qu'on doit faire un compte-rendu derrière ça serait plus facile. À partir du moment où c'est volontaire...

Cette notion de temps libre, ou de temps librement utilisable semble quelque chose qui devrait être écrit ou suggéré à l'entreprise...

Parce que cette phase d'intégration, c'était peut-être ça au départ, qui était de...

Peut être que la phase d'immersion c'est aussi pour se faire connaître et de connaître les gens et l'entreprise et après on découvre par exemple la mise en place de l'ERP ?

Pour moi la phase d'immersion c'est le début de tout stage. Qu'elle soit nommée ou pas, il faut bien se mettre dans le bain, voir comment ça fonctionne. Mais comme on a une durée de stage beaucoup plus longue que les formations classiques, moi je trouve que ça serait bien que durant les premiers mois on puisse faire un tour dans tous les services. Demander aux gens à quoi ça sert leur métier. Je ne sais pas si une semaine serait suffisante, mais il n'y a pas forcément trente-six mille services, surtout dans une petite entreprise où c'est le même service qui fait un peu tout. La production, tout est dans le même bureau, les méthodes. Enfin les méthodes, ça sort peut-être un peu de notre formation ; il y a bien les gammes et les nomenclatures... Moi, ça m'intéresserait de voir comment c'est rédigé.

Si je résume, ça serait bien qu'on vous donne un peu de temps pour aller fureter comme ça et capter des informations, des expériences...

Oui, mais ça serait bien que ce soit noté quand même parce que, moi je sais que ça ne devrait pas poser de problème, mais il y a sans doute certaines grandes entreprises..., parce que c'est pas prévu qu'on aille déranger les gens..., c'est vrai que dans les petites structures on connaît tout le monde... Mais, pour les formations initiales qui n'ont que quatre mois de stage, ça serait peut-être plus délicat...

Est-ce que aujourd'hui avec l'expérience de ce que vous vivez, est-ce que votre représentation de l'entreprise a évolué, est-ce qu'il y a des choses que vous ne voyez plus de la même manière ?

Par rapport à l'entreprise, il n'y a pas grand-chose qui a évolué depuis qu'on s'était vu. Il y avait alors, pas mal de semaines que j'étais en entreprise et que j'avais rencontré mon tuteur de stage. Et j'avais une idée sur sa personnalité. J'avais une idée sur le sujet. Il n'y a qu'une chose, qui m'embête un peu, c'est au niveau du développement informatique qui doit être fait par l'informaticien. Lui, il est toujours débordé et mon projet était bloqué à cause de ça. Ce qui n'était pas vrai au début du stage parce qu'on n'en était pas à ce point là. Je dirais que c'est ça qui m'ennuie le plus. Ne pas pouvoir le faire moi-même, d'être bloquée par quelqu'un d'autre. Donc, il n'y a que cela qui a évolué dans l'entreprise, au niveau du stage.

Au niveau des cours, personnellement je me suis habituée, je m'attendais quand même à plus de travail

personnel, mais c'est très bien comme ça (rires).

Pour vous donc cette formation et très supportable ?

Oui, je travaille près de Béthune et j'habite sur Lille. Ça me fait une heure de route le matin et une heure de route au retour. C'était assez fatigant. Mais je me suis fait au rythme. Il n'y a que ces dernières semaines qui sont un peu plus fatigantes, parce que dans l'entreprise c'est un peu la course. Donc, ce sont des journées intenses. Et puis il y a des projets à rendre, des révisions, des examens. C'est un petit peu plus soutenu, mais il n'y a plus que deux semaines, donc ça va aller.

La formation, ça va ? Vous avez validé les différents modules ?

Oui dans l'ensemble, ça va. Il n'y a que dans le module planification à moyen terme que j'ai une mauvaise note qu'il va falloir que je rattrape. C'est pas que je n'ai pas compris, c'est que j'ai fait des erreurs de calcul.

Aujourd'hui, si c'était à refaire, vous vous relanceriez dans l'aventure de cette formation ?

Oui, je pense. Oui, le même genre de formation. C'est vrai qu'au début j'ai cherché quelque chose qui..., qui pouvait aller avec ce que j'ai fait comme études avant, qui n'avait pas besoin de compléments techniques particuliers. Et puis, quand je vois le travail d'un responsable en gestion production, ça correspond bien à ce que je cherchais en fait. Je ne regrette pas du tout ce choix. Si c'était à refaire, je le referais.

Si vous aviez la possibilité de donner quelques conseils à un candidat à cette formation qu'est-ce que vous lui diriez concernant par exemple le choix de l'entreprise ?

Le choix du sujet de stage est important. Mais, je pense que c'est pour toutes les formations pareil. Je sais qu'il y en a quelques-uns dans la promo, qui ont eu de mauvaises surprises. Il y en a qui ont même changé de stage au début de la formation, changé d'entreprise. Malheureusement, on n'a pas toujours beaucoup le choix.

Moi, je sais que je suis bien tombée parce que c'est quelque chose que j'aime comme sujet de stage. Mais j'ai eu mon stage au dernier moment, j'ai rencontré mon responsable que trois jours avant de commencer le stage. Ça ne laisse pas beaucoup le choix, mais c'est très important de faire attention au sujet. Quand on a déjà l'idée de ce que l'on veut faire après le DESS et donc de trouver un sujet de stage correspondant, et une entreprise, pas forcément une grande entreprise où les gens n'ont pas le temps de s'occuper de vous. Si c'était à refaire, j'essayerais de trouver une entreprise plus près de chez moi, pour faire moins de route.

Vous avez eu beaucoup de difficultés pour trouver une entreprise ? C'est vous-même qui l'avez trouvée ?

Non, c'est le responsable de la formation qui nous a indiqué qu'on pouvait postuler pour cette entreprise. Mais j'avais fait beaucoup de candidatures avant !

Et pourquoi ça ne marchait pas ?

Ce que j'ai cru, c'est à problème de termes en fait. Dans ma lettre de motivation, je mettais que c'était une formation en alternance, donc une formation continue en alternance. Et, je pense que beaucoup d'entreprises ont compris ça comme étant une formation où on devait être rémunéré. Peut-être que je m'y suis prise trop tard pour chercher un stage... Je m'y suis prise en octobre, pour le mois de janvier... peut-être que ce n'était pas non plus la bonne période... Je m'en suis rendu compte, parce que pour deux réponses que j'ai eues au téléphone, j'ai dû leur expliquer que ce n'était pas du tout rémunéré. Mais je me suis dit que toutes les autres réponses négatives ça devait être en partie pour cela. Les gens ne connaissent pas la formation et il faudrait peut-être le préciser. Pour l'entreprise où je suis, je pense que le responsable de formation avait dû leur expliquer à quoi ils s'engageaient ! Pour continuer sur ce cet aspect de recherche de stage, je pense que les entreprises ne connaissent pas assez la formation. Peut-être qu'au niveau des ressources humaines, la gestion de production, ça ne leur dit rien. Pourtant, c'est quand même quelque chose d'assez connu. Je dirais que toutes les entreprises, ici autour, qui prennent des stagiaires, connaissent bien. Ils savent ce que cela peut leur apporter, parce qu'ils prennent des stagiaires régulièrement.

Vous avez cherché sur la région lilloise ?

J'ai cherché dans tout le Nord-Pas-de-Calais, à cinquante kilomètres de chez moi. Et sur la région lilloise. Je n'ai pas eu de réponses.

Je cherchais dans les grandes entreprises, parce que pour moi, il fallait qu'il y ait de la production, il fallait que ce soit quelque chose de grand, dans mon idée. Donc, j'ai fait toutes les industries agroalimentaires, parce que j'avais déjà eu une expérience chez Xxxxx, et je trouvais que ce n'était pas quelque chose où il fallait une connaissance technique particulière. Donc, j'aurais pu m'y adapter facilement. J'ai cherché aussi dans l'industrie chimique, parce que j'ai quelques notions de chimie. L'automobile, ça ne me plaisait pas trop. Mais je n'ai que des réponses négatives. En fait, j'ai fait toutes les industries agroalimentaires du coin, tout ce qui se faisait... Produits laitiers...

Et quand on vous donnait une réponse, il y avait une explication ?

Non, c'était une réponse bateau, en disant que la candidature était intéressante... mais qu'ils n'avaient pas de stage à proposer.

Par contre le fait de bien préciser les conditions de non-rémunération, ça peut être intéressant ? Important ?

Ça peut aider, parce que prendre quelqu'un gratuitement ça gêne déjà moins... même s'ils n'ont rien de particulier à faire faire, ils trouveront bien quelque chose. Je pense que c'est important de la noter, même si, à la fin, ils donnent quelque chose.

Je pense aussi que les entreprises ont leurs habitudes. Elles ont l'habitude de prendre des stagiaires dans telle école dans telle formation. Mais s'ils ne connaissent pas, ils ne prendront pas. Donc, c'est pour ça que les entreprises autour de l'école ont pris des stagiaires.

Le travail de démarchage des entreprises est fait par le responsable de formation, c'est quelque chose d'important pour faire connaître cette formation.

Nous arrivons à la fin de cet entretien. Auriez-vous encore quelques précisions à donner.

Sur la formation..., j'aurais aimé avoir plus de temps. Apprendre plus de choses, parce que je pense qu'il y a beaucoup de choses que l'on n'a pas vues. Il y a deux ou trois cours, que l'on ne va pas faire, parce qu'on n'aura pas le temps. Je pense qu'on a fait le principal. Mais donc on voudrait toujours n'avoir qu'un petit peu plus, et... C'est un peu dommage, quoi... Je pense qu'on apprendra sur le tas. Mais si on avait pu commencer plus tôt, ça aurait été bien.

Vous avez combien d'heures de formation ?

Nous avons 450 heures de cours normalement. Avec le travail personnel estimé, c'est 720 heures de formation. Je dirais que le travail personnel..., enfin, je suis peut-être passée à côté de certaines choses... mais comme la plupart des travaux que l'on devait faire, c'était en groupe, ça réduit pas mal... la réflexion. Je sais que, pour la plupart des projets, je préfère y réfléchir dans mon coin, parce que quand on fait en groupe on n'avance pas vraiment. Si c'est vraiment une réflexion approfondie qu'on doit faire heu... On part sur d'autres choses. Pour ma part, je préfère être tranquille... Bien réfléchir au projet.

Par exemple pour le projet dit du « petit camion » quelle organisation auriez-vous souhaitée ?

Peut-être pas complètement tout seul, mais... c'est peut-être le groupe avec lequel j'ai travaillé qui a posé problème, parce qu'on avait des idées différentes. Mais... j'ai l'impression que quand on travail en groupe on se partage le travail et la partie que les autres ont faite on n'y a pas vraiment réfléchi et j'ai peur qu'on ne sache pas la faire après et quand c'est un travail dans la globalité, si une personne réfléchit à la politique de production on est obligé de savoir ce qu'elle fait pour pouvoir faire la suite... c'est pas évident, évident.

On pourrait imaginer des périodes où on travaille seul et des regroupements pour échanger ?

Oui : « je n'ai pas su faire cela, qu'est-ce que tu ferais ? »... Je pense que ça serait aussi bien. Peut-être raccourcir le travail, retirer des choses qui ne sont pas indispensables. Mais je trouve que moi j'apprends mieux quand je réfléchis tranquillement chez moi, parce qu'en groupe... ça dépend peut-être des gens, mais pour des... enfin, je trouve qu'on y réfléchit mieux soi-même. Je sais qu'on a dû faire deux projets en transitive, un en groupe et un tout seul. Celui qu'on a fait tout seul, celui qui a fait les calculs, moi je ne saurais pas les refaire. Par contre le travail que j'ai fait toute seule, et bien j'ai passé du temps dessus, j'ai bien réfléchi et ça, je maîtrise.

C'est vrai qu'on peut être incité à se répartir les tâches et l'on devient...

... Et on ne voit pas tout, surtout quand ça commence à être à la fin, et qu'il y a beaucoup de choses à faire : « toi tu fais ça, toi tu fais ça »... Je pense que c'est partout pareil. J'ai pu en parler avec les gens de la formation initiale. Il y en a certains qui ont fait des projets tout seul. Les autres ont mis leur nom sur la feuille, mais ils n'y ont pas vraiment participé. C'est un peu dommage... Si l'intérêt c'est juste d'avoir une bonne note pour avoir le DESS, ça va... Mais si on est confronté au problème, c'est de savoir le résoudre... C'est une autre façon de penser et je pense que dans notre promotion... enfin pour ma part je ne suis pas pour la note. Le principal c'est que j'ai compris. J'aime bien travailler en groupe, confronter les idées c'est pas que je veux rester toute seule... Mais pour bien comprendre les choses et les retenir, je trouve que c'est mieux.

On pourrait imaginer un travail de réflexion en groupe, mais une responsabilité globale, personnelle, avec des périodes où on est seul et responsable de tout.

De toute façon quand on a un projet seul, dès qu'on a un problème on en discute entre nous. Je pense à ce projet de transitive que l'on devait faire seul, on a tous rencontré des problèmes et on a discuté entre nous : « Toi, comment tu as fait ? »

On partage quand même, mais on réfléchit chacun. Je dirais dans la promo, on sait qui travaille, on sait qui laisse faire. On a encore eu le coup avec un projet que l'on doit rendre... et le pire c'est que le prof a demandé une copie pour toute la promo alors qu'on est peut-être 3 à avoir travaillé dessus. Les autres, ils ont autre chose à faire, tant pis pour eux, ils ne sauront pas comment on a fait... D'un autre côté, ça laisse aux gens la responsabilité de ce

qu'ils veulent faire et de ce qu'ils veulent apprendre. S'ils ne veulent pas travailler, c'est leur problème, on ne les oblige pas.

Par contre, ça peut aussi créer des tensions parce que c'est toujours les mêmes qui font le travail...

... Je vous remercie beaucoup pour le temps que vous venez de me consacrer et si vous en êtes d'accord, on fera un troisième entretien courant septembre, après la formation, un entretien bilan. Merci beaucoup et bon courage.

Noémie D.

FIN

du deuxième entretien

II - Formation DESS - OGP Organisation et Gestion de la Production

En formation continue et en alternance

3 - Noémie D.

2.3 - Noémie D. - Troisième entretien - Le 29 septembre 2004

Bonjour Noémie,

Nous sommes le mercredi 29 septembre 2004. Vous êtes maintenant au terme de votre formation et vous venez de passer votre soutenance de projet industriel ? Et comme on l'avait prévu, on se voit aujourd'hui, pour un troisième et dernier entretien. On pourra donc faire le bilan de cette formation. La formation : il s'agit d'un DESS OGP, Organisation et Gestion de la Production, en formation continue et en alternance. Le rythme de l'alternance est : 3 jours en entreprise et 2 jours et demi à la fac. Avec le recul que vous avez aujourd'hui, est-ce que vous pouvez revenir sur le contenu de la formation que vous avez reçue à la fac ?

Après 3 mois d'interruption de cours... En fait, depuis mi-juillet, on a fini les cours et depuis ce temps-là, on est à plein temps en entreprise. Donc heu... Les souvenirs précis des cours... c'est peut-être pas aujourd'hui heu..., je ne sais pas ce que je pourrais dire sur les cours ?

Qu'est-ce que vous avez l'impression d'avoir appris au travers de ces cours ?

Heu... une méthodologie, plus que des faits précis, on va dire. C'est comme je l'avais dit lors d'un entretien précédent, moi, les formations que j'ai faites avant, c'était scientifique, c'était des calculs, des principes, des choses comme cela, très précises. Et c'est vrai que là ça m'a changé parce que c'est une méthodologie de travail de réflexion, pour résoudre les problèmes.

Heu... Vous pouvez donner un exemple de méthodologie, ou de méthode ?

Ben par exemple les kanbans, les choses comme cela. C'est plus des principes à appliquer en entreprise...

Vous avez suivi cette formation en alternance dans une entreprise d'électronique. Est-ce que vous pouvez revenir sur vos missions, vos projets en entreprise ?

Heu... Donc le sujet de stage, que j'ai fait en entreprise, c'est la mise en place d'une gestion par code barres pour un magasin de composants électroniques. Donc..., l'entreprise est en train de changer de système informatique et elle veut en profiter pour moderniser sa gestion de magasin, et l'améliorer et résoudre quelques problèmes qu'elle a pu constater en termes de délai de production, de préparation, ou d'écarts de stock, par exemple. Et c'est un projet qu'elle a depuis un moment déjà. Et déjà, l'année dernière un stagiaire avait déjà commencé à travailler sur ce sujet et j'ai pris la suite. Ce stagiaire avait, disons, déterminé le type de logiciel et de matériel qu'ils utiliseraient, et moi c'est plus de mettre en place le système.

Avec le recul, c'est un gros projet. Est-ce qu'il était en adéquation avec la formation ?

Oui, il était en adéquation avec... Avec seulement une partie de la formation, qui était transitive, les codes à barres, les entrepôts, les choses comme cela. Mais le reste de la formation n'a pas vraiment été abordé. De toute façon, on ne peut pas aborder tous les sujets. J'ai quand même eu l'occasion d'aller voir comment on mettait en place un ERP, vu que l'entreprise est en train de le mettre en place et comme elle a rencontré pas mal de difficultés, ça traîne en longueur et j'ai même eu l'occasion d'y participer un peu. Donc, on peut dire que j'ai vu 2 points, j'ai vu l'ERP et tout ce qui concernait le stockage et la traçabilité.

La formation en alternance, par définition, vous place dans deux lieux : l'entreprise et la fac. Y avait-il des liens entre ces deux lieux ?

Disons que l'entreprise où j'ai fait mon stage avait déjà des liens depuis un moment avec l'IUT et avec la Faculté, vu qu'elle prend des stagiaires tous les ans, depuis un moment, je pense. Donc, heu... les liens avaient déjà été créés. Dans le cas d'une entreprise qui n'aurait jamais pris de stagiaires, ça aurait été différent. Mais, dans ce cas-là, c'était déjà fait.

Et ça a un côté positif, quand on vous entend. Est-ce que vous pourriez me dire en quoi c'est positif ? Le fait qu'ils connaissaient déjà la formation ?

Ben, disons heu... le sujet du stage proposé correspond à ce que la formation propose. Si c'était une entreprise qui ne connaissait pas du tout la formation, elle pourrait peut-être s'attendre à... à quelque chose qu'elle n'aurait pas en termes de compétence, ou de niveau.

Comment avez-vous vécu cette alternance entre deux lieux, deux temps de formation, deux rythmes ?

Heu... au début, le rythme des cours était un peu chargé. À force, on s'y habitue. Le début de l'année a été chargé. Pour cette année qui vient, ils vont changer le rythme : une semaine, une semaine, plutôt que de couper la

semaine en deux. Maintenant, depuis que les cours se sont arrêtés, c'est un peu oublié tout ça, mais en fait le début a été dur.

Là, justement, vous venez de dire qu'il va y avoir un changement dans le rythme de l'alternance, qu'est-ce qui était le plus dur pour vous ?

C'était juste la fatigue. Moi, c'est vrai que j'ai une heure de route pour venir et pour repartir. Donc quand on finissait les cours ici, à six heures et demie, je rentrais à sept heures et demie, pour devoir me lever le lendemain matin, de bonne heure, pour revenir ici. C'était plus cela.

Est-ce que vous pensez que vous aviez la même attitude en entreprise et à l'école ? Et est-ce que vous viviez la même chose ?

En entreprise, déjà les horaires étaient plus réguliers et c'est un peu moins soutenu que les cours. Disons que l'attention que l'on doit porter pour les cours n'est pas la même, que quand on travaille sur un projet en entreprise...

La fac est un lieu de formation ; vous nous avez dit que vous aviez surtout acquis des méthodes. Est-ce que vous avez l'impression d'avoir appris quelque chose en entreprise ? Est-ce que vous pouvez nous en parler ?

Ce que j'ai appris en entreprise c'est plus la connaissance du... du métier, disons que... Enfin, j'ai découvert ce que c'était qu'un responsable de production, ce que c'était que l'ordonnancement. Ce côté de l'entreprise que je ne connaissais pas trop, parce qu'avant, quand je travaillais, j'étais en recherche et développement. Et donc, ce côté-là, je ne connaissais pas très bien et même dans les travaux d'été, que j'ai pu faire, ça n'a jamais été en production. Donc, je pense que là... la chose la plus importante, que j'ai apprise pendant ce stage, c'est la connaissance de l'entreprise, son mode de fonctionnement, des responsabilités d'un responsable de production. Par contre, appliquer des méthodes apprises en cours, pas forcément. Parce que, c'est vrai que dans ce que j'ai fait, j'ai pas vraiment utilisé d'outils OGP.

Je voudrais revenir sur cet aspect, vous dites : connaissance du métier, connaissance de l'entreprise, vous parlez de connaissance de l'ordonnancement, qu'est-ce que ça veut dire pour vous, connaissance de l'entreprise par exemple ?

Disons que ce que l'on apprend en cours c'est très théorique et là, on arrive à mettre une image sur ce que c'est réellement. Une application pratique de ce que l'on a appris. Même si on ne le fait pas nous-mêmes, on peut voir un peu à quoi ça correspond.

Je reviens... Vous dites connaissance du métier, connaissance de l'entreprise. Est-ce que vous pourriez, pour m'éclairer, me donner quelques exemples ?

Moi, ce qui m'a frappé le plus, c'est les rapports humains entre le responsable et les autres responsables, entre les responsables et les ouvriers, les rapports de conflits qu'il peut y avoir de temps en temps. C'est la chose qui m'a plus marqué dans cette entreprise heu... Quel autre exemple heu... non disons que c'est plus... un exemple de gestion de crise... Actuellement, l'entreprise traverse une crise... Elle n'a pas beaucoup de production, on va dire... Bien que là, ça a l'air de reprendre un peu. Ils ont également un autre problème avec le système informatique, ils ont voulu changer de système informatique et celui qu'ils ont choisi n'est pas du tout au point. Ça fait un an qu'il aurait dû basculer et... L'échéance a été reculée en janvier prochain. Donc, ça a créé pas mal de tensions dans l'entreprise et... ça me donne une idée des problèmes que je pourrais rencontrer plus tard. C'est sur le plan humain, je pense, que j'ai découvert le fonctionnement de l'entreprise.

Je vais me permettre de continuer sur cet aspect. Vous avez vécu, comme vous le disiez, une crise. Est-ce que pour autant ça vous semble transférable comme expérience ? Est-ce que de ça vous pensez pouvoir en tirer quelque chose, si demain vous êtes dans une autre entreprise, avec des responsabilités de cet ordre-là ?

Peut-être sur les réactions à avoir si je rencontrais ce genre de problème. Mais à part cela, sur le projet lui-même, le magasin, qu'est-ce qui pourrait être transférable ? ... J'aurais aimé en apprendre plus. Mais le sujet était bien délimité, donc je me suis occupé du sujet. Mais je suis tout à fait consciente qu'il y a encore plein de choses que, même sur le projet du magasin, que je ne connais pas.

Est-ce que, au travers de ce que vous avez vécu en entreprise, est-ce que vous avez eu, à un moment donné... Est-ce qu'il vous a été nécessaire d'associer ce que vous avez appris à la fac et ce que vous viviez en entreprise, voire de faire des synthèses ?

Un lien entre les deux ? ... Pas, pas vraiment. Je dirais que c'était plus complémentaire, qu'associable deux à deux. Parce que c'est vrai que je n'ai pas mis en pratique l'une des choses qu'on a vues en cours. Il y en a certainement quelques-unes qui ne me viennent pas à l'esprit. Mais ça ne m'a pas marqué. Disons que je n'ai pas dû revenir dans mes cours pour appliquer telle ou telle méthode. C'est vrai que je n'ai pas dû appliquer de méthode particulière. C'est dommage, mais c'était pas nécessaire dans le projet.

Vous dites : c'est pas nécessaire. Comment pouvez-vous être aussi affirmative ?

Parce que dans le projet qu'on m'a donné, la partie réflexion sur la réorganisation du magasin avait déjà été bien engagée. Et, ce qui me restait à faire, c'était mettre en œuvre tout ce qui avait été pensé avant. Donc heu... tous les outils, heu... qu'on a vus pour résoudre les problèmes, ou pour avancer, je n'ai pas dû les utiliser. J'ai développé des applications, j'ai été à la pêche aux renseignements, avec les gens qui travaillaient là, pour savoir quelle serait la meilleure méthode pour travailler. Donc, c'était plus du contact, mais je n'ai pas utilisé d'outils particuliers.

Ça vous semble normal finalement ? ... Parce qu'en fait, il y a un dispositif de formation une école et une entreprise. On vous fait vivre à l'école, on vous fait vivre en entreprise. Comment est-ce qu'on vous avait préparé à cette heu... double activité ?

Une préparation ? (Rire)... Je ne pense pas qu'on ait été particulièrement préparé. On était au courant, quand on s'est inscrit, que c'était en alternance, sans rien de plus.

Quels sentiments avez-vous par rapport à l'alternance ?

Je... Je sais que, grâce à l'alternance, on a pu faire une période en entreprise plus longue, qu'en formation classique. Néanmoins, le fait de pouvoir alterner les deux, si c'était pas pour allonger le stage, je ne sais pas quel intérêt ça pourrait avoir. C'est vrai que déjà c'est un peu fatigant... Le rythme..., de toujours devoir changer... Mais disons que si j'avais à utiliser des outils qu'on n'avait pas encore vus en cours, ça pouvait être gênant. Ça ne m'est pas arrivé, mais j'en connais à qui c'est arrivé. Je ne sais plus ce qu'ils devaient mettre en place, des kanbans, des choses comme cela. Ça on l'a vu à la fin de l'année, donc heu... de ce côté-là, ça peut être gênant. Alors, je ne sais pas d'où est partie l'idée de faire l'alternance, peut-être parce qu'il faut décaler les deux promotions, je ne sais pas...

Et est-ce que vous conseillerez cette formation en alternance ?

Je pense qu'on n'a pas le choix, en fait. À partir du moment où on a interrompu ses études pendant quelques années heu..., on nous dirige vers la formation continue. Et ici, elle est en alternance. Je sais que je me suis inscrite à d'autres DESS où j'étais considérée en formation continue, parce que j'avais arrêté mes études depuis plus d'un an ou deux, je ne sais plus heu... les études. Mais j'étais quand même intégrée, comme on le faisait avant, à la formation initiale. C'était juste une histoire de titre, mais c'était la même formation, à la même période. Mais heu... moi, personnellement, si j'avais pu commencer au mois de septembre les cours, plutôt que d'attendre le mois de décembre, je l'aurais fait. Donc heu... si j'avais eu le choix..., j'aurais pris la formation classique. Heu... d'un autre côté, j'ai quand même préféré être avec des gens plus âgés que d'être avec des gens plus jeunes. Donc si c'est juste pour pouvoir être avec des gens plus âgés je prendrais la formation alternée. Parce qu'ils sont plus sérieux, ils sont motivés...

Quelles étaient vos attentes par rapport à cette formation ?

Moi, c'était heu... retrouver du travail dans un autre secteur... Ben, c'était le principal but, parce qu'avant de choisir la formation, j'ai été au chômage pratiquement un an et heu... c'est vrai que quand j'ai perdu mon emploi je n'avais pas envie de bloquer un an pour reprendre une formation et puis à force d'attendre et de ne rien trouver, je l'ai fait quand même. Et aujourd'hui, je ne le regrette pas. Mais c'est vrai qu'un an, ça me paraissait très long quand j'ai perdu mon emploi, un an avant de retravailler. Et puis là, je n'avais pas le choix, de toute façon.

Et vous pensez que cette formation correspond à vos attentes ?

Oui...

Au point de vu tutorat, vous aviez un tuteur universitaire et en entreprise un tuteur industriel. Avez-vous eu le sentiment d'être aidée par ce tutorat, dans vos missions et vos projets ?

Disons que Monsieur X, j'ai pas été le solliciter pour des conseils. Il m'avait dit : si vous avez des problèmes, n'hésitez pas à venir me voir. C'est vrai que mon responsable industriel était toujours là pour répondre à mes questions. Et je n'ai pas éprouvé le besoin d'aller voir mon tuteur universitaire.

Comment se manifestait cette aide et quelle forme ça prenait ?

Disons que lui, comme je l'ai déjà dit, il avait une vision très précise de ce qu'il voulait. Donc, c'était plus des éclaircissements sur ce qu'il voulait qu'autre chose en fait. Alors, j'ai quand même réussi à lui faire admettre quelque chose qui venait de moi. Mais le projet était quand même très cadré. Et comme le projet avait été réfléchi avant, il savait exactement ce qu'il voulait, en fait.

Dans mon sujet, je devais développer des lecteurs de codes à barres et des PDA avec écran tactile. Et là, j'ai eu le choix de développer comme je voulais, en fait. Il a validé après. Mais disons qu'il savait quel matériel il voulait utiliser. Tout cela avait été défini dans le stage précédent, le matériel avait été acheté. Mais il était encore dans les emballages. Donc de ce côté-là j'ai eu la liberté de faire les interfaces, de discuter avec les gens pour voir comment ils voulaient travailler. Donc heu... pour les petits détails et la mise au point, j'ai eu la liberté, mais les

grandes lignes étaient tracées.

Tout à l'heure, vous nous parliez de la connaissance de l'entreprise, est-ce que vous avez été aidée par vos tuteurs dans l'acquisition de ce genre de connaissances ?

Mon tuteur universitaire, je ne l'ai pas vu beaucoup. C'est vrai que je ne l'ai pas sollicité. Donc, c'est pas lui qui ne voulait pas m'aider. Heu... mais au niveau de l'entreprise, les conseils de mon tuteur industriel, ça concernait surtout le projet. Il me donnait même des conseils pour plus tard. De ce côté-là, il n'a pas été avare de conseils. Mais pour tout ce qui est connaissance de l'entreprise, c'est plus de l'observation personnelle, en fait. C'est pas lui qui a été me dire... C'est en écoutant, parce qu'en plus on est dans le même bureau. Donc, c'est plus cette partie-là quoi...

Une question par rapport à ce mode d'apprentissage : vous écoutiez, vous observiez... Ça vous semble efficace ? Est-ce que vous êtes sûre de ce que vous avez appris ? Est-ce que vous pouvez nous parler un peu de la valeur de ce que vous avez appris ?

Je dirais que la valeur de ce stage, ça a été de reprendre un peu confiance en moi, après une période sans travail. Déjà ! c'est la chose la plus importante, ça m'a redynamisée un peu. Reprendre un rythme, d'avoir les contacts avec les gens. C'était un peu comme si je retravaillais, plutôt qu'un stage. Maintenant, en termes de connaissances, heu... j'aurais aimé appliquer plus de choses. Je pense qu'il reste plein de choses, que je vais découvrir au fur et à mesure. Mais ça, je ne sais pas s'il y a un sujet de stage qui pourrait... être plus riche de ce côté-là.

Donc, vous avez eu une autonomie complète de cet apprentissage de l'entreprise, ni la fac ni l'entreprise ne se sont mêlées de cette phase d'apprentissage.

Disons qu'ils répondaient à mes questions et je connaissais déjà le fonctionnement d'une entreprise, mais à force, c'est une petite entreprise, on connaît tout le monde, on assiste aux réunions de production, on voit comment ça marche.

Est-ce que vous pourriez donner votre avis sur l'aide, dans le cadre de ce tutorat ? Est-ce qu'il y avait des points très positifs et des points très négatifs ? Qu'est-ce qui manquait le plus ? Éventuellement, si demain, vous-même vous étiez tuteur, qu'est-ce que vous essayeriez d'améliorer dans les mêmes circonstances ?

Si j'étais à la place de mon tuteur industriel, par exemple ? Peut-être que je laisserais un peu plus de liberté. Ou j'essayerais de proposer un stage... Enfin, c'est pas évident... parce qu'en général les stages, ils les proposent en fonction de leurs besoins, plus qu'en fonction de la formation de la personne. Parce que si on propose un stage juste pour que la personne puisse appliquer tout ce qu'elle a appris, ça ne correspond pas forcément aux besoins de l'entreprise. Mais bon, c'est ce qu'il faudrait essayer de faire quand même. Essayer de laisser plus de liberté... dans la réflexion, quoi... Donner un sujet tout à fait nouveau, qui demande plus de réflexion. Quoique ça ne doit pas être évident non plus à faire, mais... Enfin, je suppose que ce sujet a été aussi tout nouveau au départ, pour la première personne qui a travaillé dessus.

Et sur l'aspect connaissance de l'entreprise, est-ce qu'il y a des choses à améliorer, une aide à proposer ? Vous feriez quoi vous si vous en aviez la possibilité ? Est-ce que votre tuteur industriel vous laisse suffisamment de temps pour faire autre chose, à côté de votre mission ?

Si ! Le temps je l'avais ! Au début, il m'a fait faire le tour de l'entreprise, il m'a présentée au responsable du magasin, au responsable de la production. Il m'a présentée aux personnes avec lesquelles j'allais travailler. On a vu ensemble les problèmes du magasin, comment ils aimeraient que cela soit amélioré, et puis moi, je regardais si c'était possible avec le système qu'ils avaient acheté. Le reste de l'entreprise, je l'ai rencontré un peu à la fois. Le service « méthodes », le service achats, le service commercial. On a vite fait le tour quand même. J'avais des contacts avec les gens, mais je n'avais pas le temps de regarder comment ils travaillaient. Je sais à quoi correspond leur travail, puisqu'on retrouve ces services dans les autres entreprises. Mais je n'ai pas étudié chaque service. J'ai quand même eu la possibilité de voir ce qu'était l'ordonnancement et la planification, parce que mon sujet, en fait, a été plus ou moins suspendu à partir du mois de mai, à cause de ce problème de changement de système informatique. Donc, j'ai continué à faire cela jusqu'au mois de juillet. Et puis au mois d'août, j'ai aidé au basculement. Il fallait refaire le cahier de commandes, d'un système à l'autre, sortir des OF (*Ordres de Fabrication*), faire pointer les gens. Donc en fait, j'ai fait de la planification, de l'ordonnancement-lancement. Donc, ça c'est une chose qui n'était pas prévue dans le stage, que j'ai fait, on va dire, pour rendre service pendant la période des congés, parce qu'il manquait du monde. Et ça m'a permis de découvrir ce côté-là. Mais c'est le seul service dans lequel j'ai réellement travaillé.

Je voudrais savoir si la formation, que vous avez suivie a changé le regard que vous portez sur vous-même ?

J'ai repris un peu confiance en moi, toujours un petit peu plus, parce que si je remonte à quelques années en arrière, j'ai dû changer beaucoup depuis. Bon maintenant il faut que je trouve du travail rapidement, parce que plusieurs mois sans rien faire, je risque de perdre tout ce que j'ai gagné. Mais c'est vrai que ça fait plaisir de

constater que le projet marche bien, que les gens écoutent ce que vous avez à dire. C'est intéressant parce que j'ai beaucoup plus de contacts, que j'en avais dans mon précédent emploi.

Est-ce que vous pensez que c'est lié à l'entreprise ? Ou... ?

C'est lié au poste, parce qu'en recherche et développement, on est face à face avec son PC la plupart du temps. Après, un peu avec les techniciens qui font les prototypes. Donc, c'est assez limité, alors que là j'ai eu des contacts avec tout le personnel de l'entreprise, surtout vers la fin, quand il a fallu faire pointer les gens sur le nouvel ERP. C'est là que j'ai rencontré tous les ouvriers de l'entreprise, un à un pour les former sur le projet. Donc, il y a beaucoup plus de contacts et c'est ce que je recherchais, quand j'ai choisi cette nouvelle orientation, en fait. Quand j'ai cherché ce que je pouvais faire, par l'expérience que j'avais eue de mon premier emploi, quand je voyais la production, responsable production, je me disais : ça a l'air plus intéressant d'être en contact avec les gens.

Vous qui étiez trois jours par semaine dans l'entreprise. Quels comportements avaient les autres personnes de l'entreprise par rapport à vous ? Est-ce qu'elles vous facilitaient la tâche ? Comment est-ce que vous étiez perçue par ces personnes ?

Ben, je ne saurais pas dire. On se rappelait plus facilement mon nom, quand j'étais là tout le temps, tous les jours, donc cet été, qu'au début. Mais moi j'étais dans un bureau, où on était cinq personnes, que je ne sois pas là le jeudi et le vendredi, ça ne changeait pas grand-chose. Trois jours, c'est quand même une grande partie de la semaine.

Donc, vous vous sentiez intégrée dans l'entreprise ?

Oui... D'ailleurs, cela va leur faire un vide, parce qu'avoir quelqu'un neuf mois, dans son bureau c'est... ça fait du changement.

Et là, vous avez des pistes pour un nouveau travail, pour l'avenir ?

Ben... Je n'ai pas encore cherché sérieusement. Je consulte les petites annonces. Mais je n'ai pas encore envoyé de CV. Je n'ai pas eu le temps de m'y mettre réellement.

Et vous avez plutôt envie de revenir à votre première compétence, la recherche et le développement ?

Non, je préférerais rester dans quelque chose où il y a plus de contacts, la production, la planification, des choses comme cela. Si jamais je trouvais en plus quelque chose dans le domaine de l'optique, ça serait parfait, mais bon... c'est peu probable. C'est que souvent dans les annonces, on demande plus des gens qui ont une compétence technique, plutôt que des gens qui ont une compétence en gestion de production. Ils vont chercher un ingénieur en mécanique pour être responsable d'un atelier mécanique, plutôt que quelqu'un qui fait de la gestion de production

Mais vous maintenant vous pouvez présenter vos deux compétences ?

Oui, mais il y a certains postes où je sais que je ne pourrais pas être admise. Par exemple, dans l'entreprise, mon tuteur est responsable de la production, mais aussi ingénieur en électronique. Et je ne pourrais pas prendre sa place, parce que sans s'y connaître en électronique, c'est pas la peine.

Donc, il faut que je trouve un emploi qui ne demande pas de connaissances techniques précises. À mon avis, ça sera plus dans la logistique ou la gestion d'entrepôts plutôt que dans une fabrication, ou alors il faudrait que ce soit dans la fabrication de produits optiques.

Je crois qu'on arrive au bout de nos questions, merci d'avoir participé à ces entretiens et d'avoir apporté votre aide dans ce travail de recherche. Merci beaucoup.

Noémie D.

FIN

Du troisième entretien

II - Formation DESS OGP - Organisation et Gestion de la Production.

En formation continue et en alternance.

3 - Sylvain D.

3.1 - Sylvain D. - Premier entretien - Février 2004

Si vous le voulez bien, pour commencer, je vais vous demander de vous présenter.

Donc, j'ai 38 ans. Bientôt 39 d'ailleurs. Au niveau du cursus..., j'ai fait ma scolarité dans les sciences. Donc, j'ai fait un bac C. Ensuite, j'ai fait maths sup à Arras. Maths Spé M à Douai, deux ans. J'ai fait une école d'ingénieurs à Paris... qui regroupe en fait quatre écoles différentes. Une école pour les travaux publics, une école pour le bâtiment, une école des géomètres et une école mécanique et électricité qui ressemble plus à... euh... une école classique de l'industrie. Donc... euh... ensuite, quand je suis sorti de l'école, je suis parti avec six mois de décalage à l'armée. Donc, j'ai fait mon armée, mais en rentrant j'ai eu un peu de difficulté à me mettre à chercher du travail. Je me voyais, en effet, mal, à 25 ans environ, commander des gens qui en avaient 50. Vraiment, j'étais pas prêt. Donc, j'ai tout d'abord fait un remplacement de prof de maths en lycée. Ensuite, j'ai travaillé dans une entreprise à but social pendant pratiquement un an à Bruay la Buissière, dans la collecte des vêtements. Ensuite, je suis reparti dans l'enseignement, en collège et lycée professionnel, pendant un an. Ensuite... euh... j'ai fait un remplacement de congé maternité pendant une bonne partie d'une année, à un taux de 14 sur 18 heures. Ensuite, j'ai terminé par trois ans et demi d'enseignement en mathématiques dans un collège. ... Euh... voilà. Ensuite, j'ai... euh... La dernière partie de mon temps d'enseignement..., j'ai quitté à la fin du premier trimestre. Je prenais des cours au CNAM, pour partir dans l'informatique. Parce qu'à ce moment-là... on était juste avant 2000..., on cherchait des informaticiens. Je cherchais à changer de métier. J'ai profité de ça, j'ai fait des cours. Et puis il y a eu l'opportunité de faire une formation. Donc, j'ai arrêté les cours parce que je ne pouvais pas concilier les deux... Une formation donc sur les bases de données informatiques. Et très vite, après un mois ou deux mois, j'ai eu un travail, lié à la problématique de l'an 2000, pour sensibiliser les petites et moyennes entreprises. Et voilà. Donc après six mois de travail, j'ai changé de travail pour travailler cette fois-ci en temps qu'analyste-développeur dans une société de service en informatique qui travaillait... qui avait deux parties, une activité PME-PMI et une activité pour les mutuelles de santé. Voilà. Et puis au bout de pratiquement deux ans, j'ai été licencié. Et là, j'ai entrepris un bilan de compétences. À l'issue de ce bilan de compétences, il y avait des choses qui... euh... des choses qui émergeaient, mais pas de façon claire. En gros, le bilan ne fait que dire ce qu'on ressent. Et si c'est pas très clair, bon... euh... donc à ce moment-là, le bilan de compétences était terminé, mais je ne voyais pas trop... euh..., je me rendais compte que je ne me mettais pas à chercher du travail. Je ne m'investissais pas. Donc, je me suis dit « *si t'arrives pas à te lancer, c'est qu'il y a encore un problème, c'est pas clair* ». Donc là, j'ai décidé de prendre une année sabbatique et puis je suis parti en Belgique pendant un an. Donc... euh... Alors, c'est un peu particulier, parce que c'est pas une année où je n'ai rien fait. J'étais dans une communauté religieuse ... euh... je voulais savoir ce que ça signifiait. Donc, pendant cette année-là, j'ai appris beaucoup de choses, que je n'avais pas apprises au niveau de mes parents. Donc, ça m'a bien clarifié les choses et ça m'a enlevé un certain nombre d'idées fausses. Donc, ça m'a fait un peu atterrir, en fait. Je ne vais pas trop m'étendre là-dessus. Et là, donc je suis revenu, il y a un an, en janvier 2003... euh... Et donc, je me suis remis à chercher du travail. À ce moment-là, j'ai intégré un groupe de recherche d'emploi sur Lille... euh... par le biais de l'ANPE-cadres... Donc, pendant un certain temps, ça n'avancait pas très vite. Et puis, à un moment donné... euh... moi je sentais en moi-même qu'il fallait que je puisse refaire une formation pour réactualiser ou avoir des nouvelles connaissances et éventuellement... et surtout je souhaitais avoir un stage long. Donc, l'une des deux personnes qui nous a encadrés, à un moment, m'a dit : « *il faut que tu reprennes des études...* ». Bon, ça s'est fait assez tardivement, mais le doigt avait été mis sur ce que je pensais être bon. Mais comme je n'avais pas de confirmation, je ne savais pas. Donc à cette suite-là, je me suis tout de suite renseigné sur Internet sur les formations. Je voulais plutôt faire quelque chose au niveau de la production, et je me suis rendu compte que dans la région il y avait trois possibilités. Éventuellement, il y avait un DESS de qualité sur Valenciennes, il y avait le DESS OGP à Béthune et puis un autre DESS sur Lille... je ne sais plus exactement ce que c'était. Donc, j'ai postulé aux trois et puis j'ai été pris sur Béthune. Bon, ce que je recherchais, comme j'ai dit, c'était le stage long et puis une réactualisation des connaissances, ou l'apprentissage de nouvelles. Et surtout ce que je souhaitais c'est que ce soit des connaissances plutôt pratiques, orientées terrain et à priori, c'est exactement ça. Et puis voilà... euh... et on arrive à aujourd'hui.

D'accord. Donc, on voit pourquoi vous êtes venu vers ce DESS OGP. Vous disiez tout à l'heure vouloir un stage long. Or là, c'est plutôt une alternance courte...

Tout à fait. Mais c'est plutôt un stage long... enfin, une alternance longue parce que ça commence mi décembre et ça se termine fin septembre. Donc, c'est sur une longue période. Avec plus de cinquante pour cent de temps passé en entreprise puisqu'on passe... euh... Les semaines où il y a cours à la Faculté, on y est que le jeudi, vendredi et samedi matin. Ce qui fait qu'on est en entreprise le lundi, mardi et mercredi. Et les semaines où il n'y

a pas cours, on est toute la semaine en entreprise. Donc, il y a vraiment plus de cinquante pour cent de temps passé en entreprise. Et ça, c'était important pour moi.

Et durant les vacances d'été, comment ça se passe ?

On est en entreprise.

Donc tout le mois de juillet, août, jusqu'en septembre...

Voilà, avec éventuellement... si l'entreprise ferme... on est en congé. Après, si l'entreprise a envie de nous donner des congés... à priori, d'après ce que j'ai entendu, ça se négocie au cas par cas.

Vous pouvez me parler un peu de votre entreprise ?

Alors, je suis dans une entreprise de la Marne qui traite le blé, qui sépare les différents constituants du blé pour en retirer de l'amidon, du glucose et bien d'autres produits.

C'est vous qui l'avez trouvé ?

Alors, je l'ai trouvée... euh... Oui, je l'ai trouvée. Par relations.

Quelle est la mission qui vous a été confiée dans cette entreprise ?

La mission, c'est de participer activement à la mise en place d'un système d'information, ERP. Alors, je dirais qu'il y a une grosse différence avec ce que j'avais fait avant, qui était plutôt technique... euh... qui me plaisait moyennement. Et là, c'est plutôt quelque chose de fonctionnel. Donc, on voit toute l'organisation, de l'entreprise par le biais... Enfin, on dit que celui qui connaît le système informatique connaît le fonctionnement de l'entreprise... Donc moi je suis plus... euh... je dirais que je suis moins dans le code... je dirais que je suis moins, entre guillemets, la tête dans le guidon. Je suis plus à un niveau avec un petit recul... une vue d'ensemble en fait. Donc ça, ça me plaît beaucoup plus. Il y a aussi tout un aspect communication, qui m'intéresse.

D'après vous, quels sont les principaux acteurs de cette formation ? Quels sont les gens qui comptent pour vous dans cette formation ?

Bien sûr, il y a les acteurs... ce qui est assez intéressant, c'est que ce sont des acteurs qui ont déjà travaillé, pour la plupart, avec des expériences diverses, qui sont très enrichissantes. Ça permet d'appréhender des réalités différentes d'une société à l'autre. Au niveau des enseignants, je pense qu'ils ont une bonne connaissance du terrain. Donc... euh...

Qui pilote la formation ?

C'est Monsieur N., donc lui, on a eu l'occasion de l'avoir en cours. En particulier au niveau des systèmes d'informations. C'est vrai que ce que j'ai entendu en cours, je l'ai entendu aussi du côté entreprise. Donc, c'est assez bien. Parce que là, au niveau de l'entreprise, on fait appel à un cabinet de consultants qui a vraiment dit des choses qui avaient été dites en cours. Et c'est quand même très intéressant de... Bon d'un côté on sait que le prof il est au courant. Et parmi les différents cabinets de consultants qu'on a vus, on a pu se rendre compte qu'il y en avait qui étaient plus au courant que d'autres. Pour certains, c'était très clair. Et donc en plus le choix a été fait sur ceux qui avaient dit pratiquement les mêmes choses que Monsieur N.. Donc, il y a une confrontation avec la réalité qui est intéressante.

Et justement, ça peut amener des questions relatives au savoir. Il y a l'école d'un côté et l'entreprise de l'autre. Déjà, ce qui est intéressant dans ce que vous venez de dire, c'est qu'on voit qu'il y a une jonction qui se fait. Est-ce que vous pourriez me parler des savoirs acquis en cours et ceux de l'entreprise ? Est-ce que vous arrivez à faire des liens entre les deux ?

Alors, le problème c'est que les entreprises ont des réalités différentes, avec des besoins différents. Et donc, les stages sont de natures parfois relativement différentes. Donc, il est bien évident qu'au niveau de la formation on ne peut pas aborder chaque point dans le détail. Donc ce qui est vraiment intéressant, c'est qu'on a en gros une culture générale avec des éclairages sur les différents points importants que l'on peut être amené à rencontrer dans une entreprise. Après c'est à nous de fouiller un peu plus précisément lorsqu'on a un besoin. Mais au niveau de la culture générale entreprise, on a une base. Après c'est à nous de faire l'effort pour compléter cette base. Ce qui est clair... euh... Si on veut avoir quelque chose de plus précis, il faut se débrouiller soi-même. On ne peut pas imaginer qu'on soit spécialiste dans tous les domaines abordés pendant la formation. Donc, il faut se spécialiser.

Comment faites-vous justement pour compléter, comme vous l'avez dit, cette base que vous avez ?

Alors, au niveau de... euh... comment je vais dire... euh... Pour compléter, il y a les bouquins. Moi, pour mon cas personnel, par rapport à ce que je dois faire, je travaille beaucoup avec les consultants. Je sais que, eux, ont déjà vu pas mal de cas différents, donc eux sont capables de m'éclairer sur certaines choses... euh... Je dirais aussi que les acteurs de l'entreprise aussi ont, pour certains, une expérience certaine qu'il faut solliciter. Voilà.

Pour poursuivre un peu sur ce point, prochainement on va vous attribuer un tuteur universitaire. Ce sera un enseignant qui participe à la formation. Qu'est-ce que vous en attendez ? Est-ce que ça vous semble opportun ?

Je pense que c'est assez intéressant parce qu'il se peut que, dans certaines entreprises, le stagiaire soit utilisé autrement qu'en tant que stagiaire. Ça peut être le moyen d'avoir de la main-d'œuvre, d'avoir un employé pas cher. Donc, je pense que ça, c'est très important pour éviter une certaine dérive. Je pense aussi que le fait que l'enseignant ait déjà vu d'autres cas... il a un recul certain par rapport au stagiaire... par rapport même aux gens de l'entreprise dans laquelle le stagiaire se trouve. Donc, il peut réellement apporter un éclairage différent et intéressant sur la manière de faire, les pistes éventuellement à explorer. Donc l'utilité, pour moi, elle n'est absolument pas remise en cause.

Vous semblez relativement autonome, vous avez pris des contacts avec des consultants, mais malgré tout, ça vous semble un plus quand même ?

Oui. Tout éclairage supplémentaire pour moi est un plus.

Et le tutorat en entreprise... Est-ce que vous avez un tuteur ? Est-ce que c'est formalisé ?

Oui, j'ai un tuteur... euh... qui est, je pense... euh... qui est disponible... euh... À mon avis, il est relativement disponible. J'ai pas un tuteur que je peux voir tous les jours. Mais c'est un tuteur que je peux voir une fois par semaine, suivant les moments. Donc, je pense qu'au niveau du suivi je dois être relativement dans la moyenne. Voilà. Sinon... euh...

Et quel rôle joue-t-il par rapport à vous ?

Alors, je pense que c'est plutôt quelqu'un qui guide, qui donne une orientation de travail. Il est vraiment là pour guider parce que, lui, est dans l'entreprise depuis un certain temps et nous on n'a pas le recul... euh... Bon, alors après, avec éventuellement des difficultés... Pour mon cas personnel, il m'a demandé de faire un travail et après quand je lui ai montré le travail, il m'a dit : « mais non, c'est pas comme ça qu'il faut faire ». Mais là, le responsable de la mise en place de l'ERP c'est une autre personne avec qui j'ai discuté. Et elle m'a dit : « non, tu es dans le bon chemin. Ton tuteur a dû ne pas avoir les idées claires quand il t'a parlé comme ça... mais bon, s'il t'a demandé ça, tu le fais... mais normalement ça doit se faire comme ça ». Il peut y avoir des dérives, mais... euh... malgré tout, il m'a quand même donné des orientations de recherche, des manières de procéder.

Cet accompagnement, il est formalisé dans la formation, il est défini dans la formation ? Ou est-ce que ça s'est fait un peu comme ça ? Comment se fait-il que ce soit cette personne qui vous accompagne ?

Cette personne m'accompagne parce qu'en fait c'est elle qui a initié le projet ERP. Même si elle n'est pas responsable, parce qu'elle a d'autres choses à faire ... euh... mais c'est elle qui a initié le projet.

Comment vous sentez-vous intégré dans l'entreprise ?

C'est une entreprise assez jeune qui a été créée en 1993. Donc, il y a des gens relativement jeunes. Des gens assez autonomes, assez débrouillards, qui s'investissent... parce qu'ils arrivent à faire tourner... euh... avec un système d'information qui est relativement mal exploité, ils arrivent, par des petites combines, entre autres en travaillant énormément sur des logiciels de type Excel, ils arrivent énormément à faire tourner l'usine. Donc... euh... D'autre part, je pense que j'ai un contact assez facile. J'arrive à me placer au niveau communication, juste comme il faut... c'est-à-dire ni en me plaçant en « inférieur », ni en me plaçant surtout pas en « supérieur ». Donc les gens en face de moi, je pense qu'ils le sentent bien. Donc au niveau de l'entreprise je me sens assez bien intégré.

Et d'après vous, comment les personnes de l'entreprise vous voient-elles, parce que je dirais que vous n'êtes pas le stagiaire d'entreprise le plus classique, c'est-à-dire un jeune sortant de l'école ? Comment êtes-vous perçu ?

Je dirais qu'effectivement je ne suis pas un jeune stagiaire. D'autre part, les gens savent à mon avis... le bruit court vite... que je connais une personne qui est quand même assez haut placée. Donc... euh... il y a du respect. Ils voient aussi que je ne suis pas quelqu'un qui roule des mécaniques parce que je connais telle personne. Donc, je me présente comme quelqu'un qui vient pour les aider. Donc, je pense que je suis relativement bien perçu.

Peut-être une dernière question sur la notion d'alternance. Comment définiriez-vous cette notion d'alternance ? Comment la vivez-vous aussi ? Ça fait quand même trois jours en entreprise, deux jours et demi à l'école, comment vivez-vous ça ?

Ce qui est clair c'est que c'est chargé. C'est chargé... euh... Bon, moi j'ai la chance de ne pas être marié et de ne pas avoir d'enfants. Parfois, je me demande comment les autres font. Bon, c'est vrai que le week-end, je profite un petit peu pour couper un petit peu la semaine. Bon, je suppose que les gens qui ont des enfants, quand ils ont du temps ils travaillent. Enfin... euh... Bon après il faut voir... euh... c'est vrai que moi, au niveau du stage, je ne compte pas trop mes heures. C'est-à-dire que... euh... Bon, sauf le mercredi où à dix-huit heures j'essaye de partir pour être rentré ici vers vingt heures en gros. Mais sinon, les autres jours... euh... Bon, il y a des jours, quand j'ai des choses à faire, ou quand une personne veut m'expliquer quelque chose vers le soir... et bien, je

reste. Bon, effectivement, j'ai pas de contraintes, donc ça, je peux le faire. Donc, c'est vrai que, bon en général, quand je rentre tard du travail, le soir je ne fais plus grand-chose. Au niveau... euh... C'est pareil, je dirais, au niveau de la fac, on finit quand même à dix-huit heures trente. Bon, moi il me faut quand même une demi-heure pour rentrer... dix-neuf heures. Le matin, il faut arriver vers huit heures, donc moi ça me fait partir vers sept heures quinze, donc levé en conséquence. Et donc en général, le soir, je ne fais pas grand-chose. Donc, c'est vrai que c'est un petit peu dur pour le travail personnel. C'est pour ça qu'à chaque fois qu'on peut... euh... bon, au début on le faisait bien, on essayait à chaque fois qu'on avait un creux, le midi, de travailler ensemble, de s'expliquer des choses, de comparer nos résultats. Là, ça fait un petit moment où on ralentit un peu ça, parce qu'il y a le phénomène de fatigue qui se met un peu en route, je crois. Mais voilà.

Je crois que vous avez un impératif horaire, on va peut-être en rester là, aujourd'hui.

Oui, merci.

Sylvain D.

FIN

Du premier entretien

II - Formation DESS OGP - Organisation et Gestion de la Production.

Formation continue en alternance.

4 - Sylvain D.

3.2 - Sylvain D. - Deuxième entretien - Le 9 juillet 2004

Bonsoir, nous sommes le 9 juillet, ... alors, si vous pouvez, - heu -, vous présenter à nouveau - heu - quelques instants et ensuite on démarrera ce deuxième entretien.

Donc, je suis Sylvain D. On s'était vu... il y a quelque temps...

Il y a trois mois, je pense... ?

Il y a trois mois... ouais... J'ai fait le DESS OGP pour acquérir de nouvelles connaissances opérationnelles, surtout, aussi, pour avoir un stage relativement long.

Je voulais avoir une expérience professionnelle parce que j'étais au chômage et je voulais me réorienter professionnellement parlant.

Donc là, les cours sont terminés. Il reste une semaine d'examens et après on a encore deux mois et demi de stage en entreprise, voilà... heu...

La formation nous apporte un certain nombre de choses... Comme il y a un public assez hétérogène, chacun a pu piocher à droite à gauche, ce dont il avait besoin... heu...

Ensuite au niveau de l'expérience professionnelle c'est très intéressant, ça permet de se confronter avec la réalité du terrain, du concret de l'entreprise, voilà...

Une petite remarque, je dirais... l'alternance trois jours en entreprise, puis 2 jours et demi de cours, c'est relativement difficile. L'année prochaine, ça change, ça sera à une semaine, une semaine.

Je pense qu'il y avait aussi un petit problème de fatigue, parce que des semaines de cinq jours et demi, plus le travail en dehors des cours, c'est assez dur. Voilà. On n'est pas mort, mais c'était juste une petite remarque, voilà donc on peut peut-être enchaîner...

Alors, par rapport à il y a trois mois, quelles sont les évolutions que vous pouvez déceler, par exemple, par rapport à l'école, par rapport à la formation. Est-ce que votre vision des choses a évolué ? Comment voyiez-vous l'école il y a trois mois, et comment la voyez-vous maintenant ?

Alors, je ne me souviens plus très bien de ce que j'avais dit, il y a trois mois... Ce que je veux vous dire là-dessus... Bon, on a des cours qui nous permettent d'avoir une approche de certains domaines, des bases... Le début de la connaissance de la matière et son utilité possible, son utilisation possible. Sachant qu'il faudrait derrière, si on est confronté au besoin d'utiliser la matière, se former par soi-même.

Donc, l'intérêt, c'est de voir les intérêts des différentes matières abordées et de voir, suivant... dans quel contexte industriel... ou professionnel, on saura... comment on peut les utiliser... et ce que cela peut nous apporter.

Il me semble qu'il y a trois mois, vous m'aviez dit que vous aviez un intérêt réel pour cette formation, que cette formation vous intéressait. Est-ce que vous avez toujours le même ressenti ? Est-ce que cette formation vous plaît toujours autant ?

Bon, en continuant sur ce que je disais avant : un point important c'est l'intérêt de faire des projets en commun et de se confronter réellement au problème humain parce que l'entreprise c'est un travail d'équipe. Même si dans la tête, on a quelquefois des grandes idées, un peu idéalistes, parfois, il faut savoir, je dirai, se taire, être patient, pour attendre le bon moment, la maturité des personnes pour faire avancer ses idées et pour faire progresser l'entreprise, même si vous pensez apporter un plus à l'entreprise. De temps en temps, il faut apprendre la patience.

Sinon pour l'intérêt de la formation... La question c'était quel intérêt je portais ?

Est-ce que la formation vous intéresse toujours autant ? Est-ce qu'elle répond à vos attentes ?

Donc moi, c'est vrai que cela m'a apporté pas mal de choses, d'un point de vue, je dirais assez concret. Donc, ça a été vraiment intéressant, j'ai appris des choses que je ne connaissais pas.

Dans certains cours, j'ai l'impression que ce que l'on a appris aurait pu être appris en beaucoup moins de temps. Dans certains cours, ce que l'on a fait en trois heures aurait pu être fait en une heure. Et bon... je dirais aussi qu'avec le fait que l'on a eu... qu'on a eu un rythme assez soutenu, je me disais que dans certains cours, pour moi, je pense que je faisais attention de ne pas penser qu'à moi.

Il y a des cours qu'on aurait pu faire en une heure au lieu de deux ou trois et le reste du temps faire les exercices, tant que c'est chaud. Et puis je dirais, à la limite avoir un peu plus de temps, le soir où le week-end pour faire autre chose.

Voilà donc... heu... que c'est une chose au niveau de la formation.

Et puis c'est vrai que je voulais travailler comme opérationnel en organisation logistique, quelque chose comme cela. Et le stage long, c'était aussi quelque chose qui m'intéressait beaucoup. D'abord une expérience longue en entreprise pour pouvoir justifier ça sur le CV, pour les emplois futurs.

Vous parlez de connaissances acquises à l'école et que, si je vous comprends, qui vous donnaient une autre vision de l'entreprise. Est-ce que vous pouvez revenir un peu là-dessus ?

Oui... par exemple, je pense à un cours sur la gestion des stocks, si j'avais eu à gérer un stock, sans les cours, je ne sais pas comment j'aurais fait. Je pense que j'aurais tâtonné et puis j'aurais commencé à trouver des manières de faire. Et puis, aussi aller voir dans un livre comment gérer les stocks, en fonction du mode de roulement, de la rotation des stocks, en fonction de sa valeur. Des choses comme ça, ou même des choses un petit peu plus... je dirais au niveau mathématique, les « réseaux de Pétri », pour mener des études plus détaillées des enchaînements, pour améliorer, pour optimiser la vitesse de fabrication d'un ensemble. Donc ça, c'est des choses que je n'aurais pas pu inventer seul, créer... et cela m'a apporté par mal de choses.

En entreprise, vous avez un projet. Je ne me souviens plus exactement ce que c'est ?

L'entreprise veut mettre en place un nouvel ERP. (Logiciel dédié à la gestion des ressources de l'entreprise). Pour maintenant, il y a des outils qui existent. Certains ont été achetés, certains ont été développés en interne, il y a une relativement grande hétérogénéité des outils. Ils ne communiquent pas forcément très, très bien ensemble. Il y a peut-être un manque de sécurité des données. Il y a aussi un manque de partage des données.

Donc, l'entreprise veut mettre en place un ERP, PGI en français, qui veut dire un Progiciel de Gestion Intégrée, pour justement, rendre l'information disponible à chacun, sécuriser les données et éviter les saisies inutiles. Donc, augmenter en gros, la circulation de l'information. Donc, on a été... Donc, on a fait une première phase, qui était en gros la réalisation du cahier des charges, avec d'abord la remise à plat des processus, la réécriture des processus tels qu'ils existaient et la tentative d'en écrire dans un domaine comme la maintenance, où il n'y avait rien d'écrit. On a eu cette démarche-là... heu... À cause des congés et du manque de ressources de l'entreprise, ce projet va être mis entre parenthèses durant l'été. Et donc, ça redémarrera en septembre, avec une décision qui se prendra courant septembre... Avec une décision, qui se prendra courant septembre et une poursuite avec une relativement grande probabilité à l'automne, puis pour les uns an, un an et demi, deux ans à venir. Il y aura là, peut-être une opportunité pour moi.

En dehors de cela, j'ai eu un autre sujet qui est d'étudier une problématique d'expédition de citernes de sirop de glucose. On a pas mal de retard, et puis, dans un avenir assez proche, il aura une augmentation de la production. Donc, on veut voir si on est encore capable, avec l'état actuel de l'atelier de mélanger des sirops, de produire les sirops qui sont... qui sont environ 200 mélanges différents, avec les différents additifs. Et, on veut savoir si on augmente la production en amont, si on est capable de suivre à l'aval. Et donc là, il y a une étude à faire. Et, puis là très récemment, j'ai reçu un sujet qui est de diminuer d'un tiers, la valeur du stock en pièces de rechange, et encore d'autres petites choses.

Si je vous comprends bien, il y a ce gros projet ERP, dans lequel vous avez été plongé tout de suite, mais à côté de cela vous faites aussi d'autres projets qui ne sont pas en lien direct avec le projet ERP.

Voilà, en gros, et je dirai que l'ERP a eu, heu... quand on a envoyé le cahier des charges aux éditeurs, il y a eu des temps morts et j'en ai profité pour démarrer sur une autre problématique.

Alors sur tous ces projets, sur le projet ERP, et les autres, est-ce qu'il y a des outils, des méthodes, qu'il était tout à fait flagrant qu'il fallait les mobiliser dans ses projets ? Des Outils OGP ?

Alors, pour l'ERP, on a eu... heu... une démarche de projet... heu... de rédaction de cahier des charges donc là, j'ai profité de la présence d'un cabinet de conseils pour participer à la méthode. Et c'est vrai que c'est quelque chose qui m'a permis de voir un peu comment procéder pour écrire un cahier des charges, je veux dire informatique. C'est un cahier des charges un peu particulier... En gros, on écrit... comment je vais dire ça ? On décrit les besoins de l'entreprise, qui ne sont pas forcément des besoins impératifs parce qu'au niveau des progiciels, rien... Il n'existe aucun progiciel qui réponde à cent pour cent aux besoins de l'entreprise. Donc, on commence à écrire nos desiderata et on a des réponses, qui... qui conviennent à certains pourcentages, avec des points forts sur certains domaines et des points faibles sur d'autres. Et puis là-dessus, il faut faire un choix. Donc ça, je dirais... il y a une démarche que je n'ai pas apprise ici. Par contre, pour les autres projets, je pense pour le nouveau projet qui m'a été confié : la réduction des stocks donc... d'un tiers de leur valeur, là, je pense que j'ai des outils pour travailler. Au niveau des retards... des expéditions de sirops, j'ai... j'ai des outils, mais, la complexité du processus fait que... je peux bien poser la problématique, maintenant pour la résoudre. C'est pas aussi évident que cela. Donc, je dirais que, même si j'ai... je ne vois pas comment je peux mettre en place, j'ai quand même des points de repère. Ça aide.

Je vais être un peu provocateur : C'est pas gênant par moments d'être dans une action et puis de constater que l'école n'a pas pour cela, proposé d'outils particuliers ? Comment vivez-vous ce genre de situation ?

Je dirais... (Silence)... Bon, sur ce point particulier, qui est relativement complexe, il m'a fallu un certain temps

pour rentrer dans... dans... Pour comprendre toute la problématique et les contraintes assez importantes qu'il y avait, et, heu... enfin, je ne vois pas comment... comme ce n'est pas quelque chose qui se retrouve forcément dans beaucoup d'industries autres, je ne vois pas trop comment l'école aurait pu donner des éléments de réponse à ce sujet, heu... non... enfin...

Donc par moments, pour revenir un peu sur cette question, finalement comment voyez-vous, aujourd'hui, l'alternance que vous vivez ? Est-ce que c'est deux lieux complètement dissociés, avec des temps complètement dissociés : le lieu de l'entreprise, le temps d'entreprise, le lieu de l'école, le temps de l'école. Ou bien, est-ce que vous arrivez, malgré tout, à faire des liens, à tisser des liens, même si ça ne se traduit pas forcément par des applications directes ?

Bah oui. Pour moi, il y a quand même un lien... Je dirais... Chaque sujet qui m'a été proposé, c'était bien dans cadre de la formation. Maintenant, le fait qu'il n'y ait pas de réponse... heu... directe et évidente du point de vue de la formation c'est... Enfin pour moi, je ne le vois pas trop comme un problème. Je... Comme je disais, on a un certain nombre de points de repère. Si la problématique rentre dans ce cadre-là, on a des points de repère. Mais, et je dirais même que le fait de... d'avoir ces points de repère, ça permet de se dire tiens, dans ce cas-là on ne peut pas l'appliquer, je vais voir comment je vois les choses, comment je vais analyser ce problème-là. Je... enfin, il y a peut-être des éléments qui existent. Mais le fait que dans ma formation, on ne les ait pas abordés, je ne me pose même pas la question de savoir où je pourrais trouver des éléments si... Enfin, je ne me pose pas la question où je pourrais trouver les éléments, mais enfin c'est vrai que sur le sujet sur lequel je réfléchis, c'est... c'est quelque chose de très spécifique. Je ne vois pas trop comment ça aurait pu être traité en fait.

Vous pouvez en dire deux mots ?

Oui donc en fait c'est des... au niveau des « mélanges sirop », ils récupèrent des... des sirops de base au nombre de cinq, plus un sixième, qui en fait est le mélange d'autres, plus encore des ingrédients qui arrivent de l'extérieur. Donc en gros, avec à peu près moins d'une dizaine d'éléments base, on fabrique 140 produits différents. Et, avec les additifs qu'on peut encore ajouter après, on monte à 200 produits. Donc le chargement de base c'est la citerne de 25 tonnes. Donc en gros c'est de la grosse cuisine avec des cuves de taille relativement importante. Et la difficulté réside dans le fait que, on... on a beaucoup de sirops très concentrés à fournir. Donc, ça va passer par des évaporateurs dont la capacité est limitée.

Les évaporateurs n'ont pas une utilisation optimisée parce qu'ils fonctionnent par « batch ». Ils doivent fonctionner avec des cuves de mélange en amont et en aval, avec des analyses pour voir si on est bien dans les spécifications du client et... heu... et une fois que... heu... ces produits sont bien préparés, on les envoie dans les cuves d'expédition qui sont en nombre limité. Donc, il y a un nombre de contraintes assez important à la fin.

Il y a également la contrainte des transporteurs, dont la ponctualité est loin d'être évidente. Donc, il y a vraiment un grand nombre d'impondérables, je dirais.

Bon en plus, il y a des pannes qui existent comme dans toutes les usines, et effectivement... Pour... heu... Je dirais, pour en retirer un petit peu... heu... heu... la problématique, c'est assez loin d'être évident. En plus, je travaille avec des gens qui sont... heu... très opérationnels, donc... heu... je pense à une personne qui a beaucoup de choses dans la tête, mais qui est incapable de les restituer. Donc, la recherche de l'information est aussi un problème. Mais avec le temps, j'ai quand même réussi à me faire mon idée et j'ai réussi à avoir des choses qui avaient déjà été consignées par une autre personne. Donc, voir qu'on arrive aux mêmes conclusions, ça permet de..., de se conforter. Donc... heu... voilà, on a des... Sachant que les investissements c'est toujours un problème, parce que l'entreprise est restée jeune. Elle n'a pas encore fait de bénéfices. Elle devrait en faire cette année. Mais il y a eu des cours du blé relativement élevés cette année, qui ont plombé les résultats... heu... Donc... heu... Bon, on fait toujours attention à ce qu'on investi et on fait des petites choses qui ont permis des retours sur investissements, pour permettre de dire : voilà on peut investir à cet endroit-là, parce que si on le fait à cet endroit-là, il y a un gain évident rapide et un retour sur investissement... C'est assez court.

Est-ce que vous avez le sentiment d'être accompagné dans ce que vous faites en entreprise et peut-être aussi dans ce que vous faites à l'école ?

Alors en entreprise, j'ai un tuteur qui est relativement absent, qui d'ailleurs s'en va. Donc là pour illustrer, il va être là, la première semaine d'août. Il sera là une semaine vers la fin du mois de septembre, et donc je ne vais pas le voir entre-temps. Donc, je ne suis pas trop accompagné, ça a été un petit peu difficile. J'ai essayé de me débrouiller pour faire preuve d'autonomie, heu... Bon, ça n'a pas été forcément très facile.

Ça, c'était pour l'accompagnement en entreprise.

Voilà, tout à fait. Ça n'a pas été forcément très facile, mais malgré tout je... Il y a d'autres personnes qui remplacent un petit peu ce tuteur un peu absent.

Vous mettez ça sur le compte du temps disponible, de la disponibilité de la personne ?

Heu..., je dirais même, quand il était là, à plein temps, il était aussi relativement pris. Donc... heu... oui, je pense que... Je ne le voyais pas trop... Bon, quand j'avais des choses à faire je voyais comment les faire... heu... Bon,

j'avancais... Le problème se posait quand j'avais, soit moins d'autres choses à faire, soit je ne voyais pas trop comment avancer sur les problèmes.

Dans ces cas-là, quand on se sent un peu... heu...

Hé bien, on essaye de... enfin, moi j'essayais toujours d'avoir plusieurs travaux en cours et donc j'allais toujours jusqu'où je pouvais aller sur un sujet, heu... J'essayais de solliciter la personne et puis je savais que j'avais des choses sur lesquelles je pouvais avancer seul encore. Bon, le problème c'est qu'il est arrivé parfois... Il est arrivé parfois, sur des sujets que j'avais à traiter, il est arrivé... Donc là je commençais à m'énervé (rires)...

Dans ce genre de situation, le tuteur universitaire vous aide ?

Je n'ai pas eu trop de contact avec le tuteur universitaire contrairement à ce qui avait été annoncé en début de formation ; comme quoi il y avait des échanges... heu... réguliers, voire très réguliers par mail. J'ai pas eu... Bon après je ne veux pas non plus jeter la pierre. Je sais que cette personne a beaucoup de travail... Mais bon, aussi c'était peut-être à moi de le contacter quand il y avait un souci.

Si vous ne l'avez pas fait c'est parce que... Il y a plusieurs hypothèses : la personne n'était peut-être pas apte à répondre, elle n'avait peut-être pas le temps, ou bien aurait discuté longuement autour d'une solution sans arriver à trancher... C'est quelque chose que vous avez vécu, ce genre de situation ?

Non, je... Enfin, moi, l'idée que je me suis faite, c'est que certainement la personne n'avait pas beaucoup de temps. Je suis... Je l'ai quand même sollicitée une fois, pour discuter un petit peu sur l'une des problématiques, qui m'avait été posée, pour avoir son avis et malgré tout il m'a donné de bons éléments pour démarrer. Donc non, j'ai rien à dire... Je pense que... Je dois aussi être autonome, si j'avais été bloqué, j'aurais sollicité... Ça, c'est clair.

Et... heu... les acteurs principaux dans cette formation, en tant qu'individus... heu... Il y a vous, le tuteur entreprise, le tuteur universitaire, comment fonctionne ce trio ?

Je dirais que... (silence)... Il y a quand même relativement peu d'échanges, enfin moi j'ai des échanges d'un côté avec mon tuteur industriel et de l'autre avec mon tuteur de la faculté, mais je dirais entre eux, il y a relativement peu d'échanges... heu... voilà donc... heu...

D'accord, c'est vous qui faites entre guillemets, le lien ?

Non, il n'y a pas de liens qui se font.

Et c'est quelque chose que vous regrettez ?... Si vous aviez des propositions à faire par exemple sur ce fonctionnement... Si on vous demandait quelle est l'amélioration majeure qu'est-ce que vous diriez ?

Sur ce trio ?

Sur le fonctionnement avec l'entreprise, et sur ce trio oui...

Au niveau de l'entreprise, je n'ai pas grand-chose à rajouter, je pense que les sujets qui m'ont été proposés étaient plutôt bien cadrés... heu... (silence)... Peut-être, je dirais un contact de la part du tuteur de la faculté pour voir si les choses se passent bien... heu... oui... Bon je ne vois pas trop... heu... c'est vrai que la soutenance de diagnostic, elle est venue assez tard... heu... sur ce point-là, la soutenance de diagnostic n'a pas été bien comprise par le tuteur industriel. Voilà... (Silence)...

Et votre position par rapport à ces deux tuteurs comment le définiriez-vous ? Quel type d'interactions vous aviez l'un et l'autre ?

Je dirais qu'avec le tuteur de la faculté... Bon, c'était... pas beaucoup d'échanges, on a juste vérifié qu'on était sur les bons rails... sur les bons...

Pour moi, il n'y a pas eu de problèmes de ce côté-là... Heu... du côté du tuteur industriel, je dirais que c'était un petit peu particulier parce que j'étais sous la responsabilité, enfin mon tuteur industriel, c'était le Directeur administratif et financier. C'est lui qui a initié la... le projet ERP. Mais en dehors de cela je ne le voyais pratiquement pas... heu... il n'a du tuteur industriel que le nom, qui... Je dirais qu'il est très peu intervenu.

Vous avez un tuteur qui pour vous n'est pas un tuteur industriel ?

Oui !

Comment définissez-vous le bon tuteur industriel ?

Je dirais que, pour moi, un tuteur industriel doit, dans un premier temps, introduire l'étudiant dans l'usine, lui présenter un certain nombre d'acteurs... heu... lui fournir un certain nombre d'informations... heu... ensuite, lui définir ce qu'il attend de lui... heu... soit directement soit par le biais d'une autre personne. Et peut-être ce qui, pour moi, a manqué, c'est de temps à autre vérifier... heu... que ça se passe bien, je verrais plutôt les choses... heu... ça a un peu manqué... (Silence)...

Si c'était... Je ne me souviens plus comment vous avez rencontré cette formation, la première fois. Qu'est-ce qui fait que vous aviez choisi cette formation ?

J'étais dans un groupe de recherche d'emplois, sur la région lilloise, et j'avais dans ce groupe là... j'avais émis le désir de travailler dans... plutôt, je dirais au niveau usine... heu... Oui globalement, j'avais cette idée-là. Mais, je n'avais pas du tout de formation pour ça. Donc, plutôt que de chercher et de me casser un peu les dents en cherchant dans ce domaine-là, on a mis en évidence, avec l'un des animateurs, qu'il fallait que je reprenne une formation. Dès que ça a été mis en évidence... heu... très, très vite j'ai rencontré le responsable et très, très vite, ça a été, je dirais... heu... décidé et finalisé.

Si c'était à refaire ?

Si c'était à refaire, je pense que je le referais, oui.

Dans les mêmes conditions en entreprise ?

Oui... Je ne sais pas vraiment au niveau entreprise ? Je ne sais pas... Oui, peut-être parce qu'au vu de ce que mes collègues de la fac vivent dans d'autres entreprises, je ne suis pas aussi mal loti que cela.

La difficulté en fait, moi ce qui me gêne, c'est que je n'arrive pas à m'investir en entreprise à cent pour cent... heu... Enfin...

Ça se traduit... comment voyez-vous ça ?

Ce que je vois c'est que, quand la formation sera terminée, je pourrai travailler à cent pour cent. J'ai... Bon, avec la formation, et le travail le soir à effectuer, il y a un petit phénomène de fatigue, de lassitude aussi... heu... Voilà donc... heu... Ce que j'essaie de faire c'est un petit break, dès que la formation sera terminée. Et après quelques temps de vacances, redémarrer avec un esprit beaucoup plus libre. D'ailleurs à ce propos-là, je voudrais rajouter que, une chose, qui me gêne un petit peu c'est que, par moments, j'ai un peu l'impression qu'on remplit des heures.

À l'école ?

J'ai un peu l'impression que, cette fin d'année, on va un peu faire ça, ou on va un peu faire ça. C'est pas quelque chose qui n'est pas très, très figé.

Je trouve ça un peu étrange, je dirais... maintenant... avec le règlement... Il y a peut-être nécessité de faire un certain nombre d'heures, mais au niveau de ces heures-là, je pense que quelque part il y a... J'en faisais allusion tout à l'heure en disant que, il y a peut-être des cours qui auraient pu être fait en moins d'heures. Et puis peut-être dans le temps restant, je dirais que chacun aurait pu être un peu plus acteur de sa formation. Et je suis persuadé que, en étant un peu plus acteur, on mémorise un peu plus le contenu. Donc, c'est peut-être un point à creuser et de dire que si on a... trois heures de cours, il ne faut peut-être pas avoir peur de ne faire que deux heures et puis... heu... Bon, il y a peut-être des matières qui s'y prêtent plus facilement... Branché sur des exercices où on cherche par nous-mêmes, on se pose des questions et la séance d'après... Enfin, voilà. Peut-être... Une un peu plus grande interactivité.

Est-ce que cette... heu... expérience en entreprise vous a fait voir différemment le monde industriel ? Est-ce que ça a eu des... comment vais-je dire... impose chez vous des remises en cause ?

Oui, la première que j'évoquais tout à l'heure : être patient, la communication, ce qui est certain, si on caricature, si on arrive en disant voilà, moi je sais, je veux, il faut faire comme cela. Bon peut-être qu'en Allemagne ça fonctionne comme cela, mais en France, c'est pas tout à fait le cas. Donc, en gros, c'est tout l'aspect humain : l'écoute, la persuasion et, j'en ai encore fait l'expérience récemment avec une personne qui est plutôt cadre, et qui avait un peu de mal à comprendre un aspect qui ne me paraissait pour autant pas aussi difficile. D'ailleurs, cette personne-là, elle avait en plus... Au lieu de ne rien dire, elle en parlait à ses subordonnés, donc... heu... Il y avait un petit travail négatif... heu... Ça c'est peut-être quelque chose qu'il faudra que je voie pour... heu... Je dirais, protéger le travail sur lequel je travaille justement.

Est-ce que c'est la suite des trente-cinq heures ? ... heu... vous décrivez une situation en entreprise qui n'est pas très facile pour vous, un encadrement pas très disponible, les gens avec qui vous travaillez sont très occupés ?

Oui, je ne pense pas, je ne fais pas de liens directs avec les trente-cinq heures. Mais je pense que ce sont des gens qui sont dans l'action. Mais, je ne peux pas leur lancer la pierre, ça serait trop facile. Il faudrait déjà... Mais c'est vrai que, s'il y avait ne serait-ce qu'une volonté de prendre un peu plus de recul, ça pourrait être intéressant.

C'est une entreprise qui est jeune, qui a moins de 12 ans. Et franchement au niveau organisation, il y a beaucoup à faire. Et j'ai pu voir parmi certains cadres, un manque de maturité au niveau organisationnel.

À vous écouter, je n'ai pas l'impression que vous êtes dedans, dans l'entreprise. Comment vous situez-vous dans l'action de l'entreprise ? ... heu... J'ai l'impression qu'il y a une distance entre vous et l'entreprise ?

Je pense que je suis un stagiaire !

C'est vous ou c'est eux qui vous voient comme cela ?

Je ne saurais pas dire... Je ne pense pas qu'on me fasse ressentir que je suis un stagiaire. Mais moi, je me définis comme un stagiaire, parce que je suis un stagiaire... heu... par contre... heu... Je dirais que... heu... Comme je vais dire, j'ai quand même la même problématique que les autres personnes de l'entreprise parce qu'on doit avoir des résultats. Alors, c'est vrai que, je dirais... Du fait que depuis le cahier des charges de l'ERP, il n'y avait pas cette volonté de la direction, cela fait que je ne sens pas l'appui de toute la direction, sur ce que je fais... Donc... heu... Il y a peut-être cet aspect-là... heu... Alors au niveau, je dirais, de la problématique des mélanges... heu... Là, c'est le Directeur Usine qui m'a demandé un travail. Mais, l'ingénieur responsable du secteur, pareil... Elle est plutôt, je dirais... Comment je vais dire... heu... Un petit peu neutre, un petit peu... heu... Peut-être pas négative, mais un petit peu, je dirais, elle ne voit pas trop ce que mon travail va apporter. Effectivement, je suis peut-être un peu en retrait de ce côté-là. Donc, voilà, voilà...
Donc, il y a aussi, peut-être une petite difficulté peut-être un peu trop timide un peu trop de... (Silence)... De comment je vais dire... de m'imposer un peu plus, voilà donc, ça, c'est une difficulté.

Et après la formation ?

Après la formation, il y a peut-être la possibilité de continuer en « CDD » pour la poursuite du projet ERP. Et derrière, ça il y a peut-être aussi des possibilités au niveau, je dirais... au niveau peut être au niveau maintenance. Il y a peut-être des choses à mettre en place... Pour le reste, je ne sais pas !

Et donc, c'est une entreprise jeune. Mais apparemment quand je vous écoute, il y a beaucoup de choses en chantier, il y a beaucoup de choses en développement. Quelles réflexions cela vous amène ? Il était temps qu'ils prennent un DESS OGP en stage ?

Il y a beaucoup de choses à faire... Je dirais... heu...

Comment avez-vous trouvé cette entreprise ? C'est vous-même qui l'avez trouvée, je crois ? Pour eux l'OGP c'était quelque chose d'inconnu ?

C'est par une connaissance, le directeur administratif et financier, qui d'ailleurs s'en va, que j'ai rencontré cette entreprise. Donc, lui a tout de suite vu l'intérêt que je pouvais présenter pour le projet ERP. Voilà donc... heu... Lui avait une vision relativement claire de ce que pouvait être un étudiant OGP... heu... Il n'y a pas eu de problèmes de ce côté-là !

Pour ces gens-là et cette personne en particulier comment est-ce qu'il voyait l'alternance et comment il la voit maintenant ?

Je n'ai aucun écho là-dessus. Il a tout de suite su que, que c'était 3 jours en entreprise et la fin de la semaine à la fac. Il n'y a pas eu de réflexion particulière à ce sujet là.

Si vous aviez à donner un avis : c'est plutôt positif ? C'est plutôt négatif ?

La formation, le stage, l'ensemble ?

L'ensemble, ou on peut zoomer sur chacun...

L'ensemble, c'est positif, la formation est globalement positive. Le stage est... heu... lui aussi positif. J'ai eu quelques difficultés là, un manque de suivi. Mais je ne veux pas jeter la faute sur l'entreprise et mon tuteur industriel. J'ai certainement une part de responsabilité, mais globalement c'est positif... Même si là, d'un point de vue personnel je suis un petit peu tendu là... C'est peut-être les examens qui arrivent... Bon, c'est aussi que je suis assez exigeant avec moi-même. Quand les choses n'avancent pas aussi rapidement que je le souhaite, j'ai un peu tendance à me refermer sur moi-même et donc il faut que je relativise un petit peu.

À la fin de la semaine prochaine, vous quittez l'école et vous serez tout le temps en entreprise. C'est une nouvelle étape ?

Oui, je pense...

En quoi c'est une nouvelle étape pour vous ?

Ben... Le fait de pouvoir être, je dirais à cent pour cent du côté entreprise... C'est vrai comme, je le disais en dehors de l'interview, je ne sais pas si c'est à vous, je trouve que l'alternance, c'est pas forcément très facile et... heu... Il y a peut-être... c'est la première année où il y a cette formation en alternance... Il y a peut-être des choses à faire.

Le programme de cours qui devrait être un peu différent, que le programme des formations initiales... heu... bon je sais pas si du côté des enseignants, ils ont déjà des idées assez claires là-dessus. Mais... heu... Bon moi j'aime bien l'efficacité, et c'est vrai, je me dis allons directement à ce qui apporte un plus.

Être un peu plus pragmatique ?

Ouais... C'est vrai. Ce que je voulais dire aussi, je me disais, quand les formations initiales sont en cours, nous

on devrait être en stage, et quand ils sont en stage, nous on devrait être en cours, sachant que c'est pas tout à fait possible, parce que nous, on commencerait en février, et que notre stage serait l'année universitaire suivante. Et ça c'est un problème bêtement et j'insiste bêtement réglementaire. On pourrait très bien être rattaché à une année, celle d'avant ou celle d'après, aucune importance. C'est... heu... C'est... heu...

Cela reviendrait à faire la formation sur deux ans ?

Non, on peut la faire sur une année, mais sur une année qui est à cheval, qui je dirais de février et le stage pourrait se terminer en décembre. Donc, cela ne ferait que 12 mois. Mais ça serait plus pratique pour les étudiants et même pour les profs.

Est-ce que vous avez l'occasion de parler de ces difficultés, que vous rencontrez avec votre tuteur entreprise ?

Oui, j'ai eu l'occasion de lui dire une fois ou deux, que c'était un système assez soutenu. Voilà donc... heu... Et il le conçoit complètement.

Vous n'êtes pas du tout perçu comme étant une contrainte pour l'entreprise ?

Non, je ne pense pas... Non je ne pense pas. Bien sûr, il y a toute une période d'adaptation. Mais je ne pense pas être perçu comme étant une contrainte.

Est-ce que par rapport à la vie de l'entreprise... heu... la formation vous a préparé par exemple en termes de communication, en termes de management, en termes de vie sociale ? On est dans une société, en entreprise. Est-ce que vous avez été préparé à cela ?

Oui, je pense qu'au niveau communication, management, vie sociale, heu... petite faute à éviter comme je dis tout à l'heure. Moi je sais, je pense qu'on a été préparé. Aussi, je dirais, ma maturité à fait que ça, c'est bien passé, je dirais.

Merci. Est-ce que votre formation va se terminer les 29 et 30 septembre par les soutenances ? Est-ce qu'à cette période-là on pourrait refaire un troisième entretien ?

Oui.

Merci beaucoup !

Sylvain D.
FIN
Du deuxième entretien

II - Formation DESS OGP - Organisation et Gestion de la Production.

En formation continue et en alternance.

3 - Sylvain D.

3.3 - Sylvain D. - Troisième entretien - Le 11 octobre 2004

Bonjour Sylvain. Là, vous avez terminé votre formation. Avec le recul, quels sentiments avez-vous aujourd'hui, par rapport à cette formation et par rapport à l'alternance ?

Pour mon cas, la formation, je dirais, m'a permis de sortir de l'inactivité de ma situation sans emploi. Ça m'a permis d'apprendre des choses et le stage m'a permis de reprendre contact avec l'entreprise, d'apprendre aussi des choses dans le cadre stage et surtout aussi pour moi de démystifier la complexité du travail, parce que je me suis rendu compte sur place que des gens qui étaient là depuis un certain nombre des années, parfois ça leur arrivait de dire des bêtises.

Comment est-ce que vous pouvez décrire le parcours que vous avez, d'étudiant en alternance ?

Au niveau de l'alternance, je dirais que trois jours en alternance en entreprise et deux jours et demi à la fac, c'est un rythme soutenu. Je pense que l'année prochaine, ils vont changer de rythme et passer à une semaine en entreprise une semaine à l'école. Je pense que ce n'est pas un mal, même si je dirais heu... D'un autre côté, du côté de l'entreprise, ça oblige à changer l'organisation. Je dirais, en tout cas, pour mon cas personnel, c'est assez pratique parce que j'avais des réunions pour mon projet qui étaient tous les mardis. L'avantage que ça aura pour les étudiants, c'est de bien faire comprendre à l'entreprise que c'est un stagiaire, est que ce n'est pas un employé. C'est une bonne chose, je dirais. La difficulté c'était essentiellement le rythme et la charge de travail. Je ne sais pas si je réponds parfaitement à votre question.

Si, si ! Et vous parliez justement du statut stagiaire et employé. Vous pensez qu'il y a confusion dans l'entreprise ?

Ce qui se passe heu... peut être, encore plus pour les gens qui sont en formation continue, c'est en fonction de l'âge, les employeurs peuvent penser que l'on devrait être efficace, alors que l'on est dans un cursus d'études. On doit faire un stage qui est en rapport avec les études, comment je vais dire, heu... Il n'y a pas forcément la rentabilité, qui est le premier critère.

Est-ce que la formation que vous avez suivie correspond aux attentes que vous en aviez au départ ?

Alors heu... Oui et non, je dirais heu... d'un côté oui, parce qu'on a appris de nouvelles choses, mais je reste malgré tout... Comment je vais dire cela ? ... Je m'attendais à ce que l'on aille un peu plus loin au niveau de certaines matières. Je dirais... Dans l'ensemble pour tout ce qui était projet, comme on était relativement autonome, on allait de nous-mêmes assez loin. Heu... Dans certain cas, heu... Dans certaines matières, il y avait des cours qui auraient pu être faits en la moitié du temps. Par contre, il y a d'autres cours, où c'était plus soutenu, voire très soutenu, voire même pour certains, trop soutenu. Je pense en particulier à certaines matières où certains étudiants avaient une expérience, qui eux ont réussi à suivre très facilement, et d'autres qui n'avaient pas ce... Comme on vient d'horizons divers, ils n'avaient pas cette expérience... Ils ont complètement été largués. Il faut faire attention, mais je dirais, il y a quand même des cours... Alors, moi je pense aux cours où je n'avais pas forcément les compétences, j'ai trouvé qu'on aurait pu les faire en moins de temps. Donc heu... Il y a quelques cours, il faudrait les reprendre un par un et dire voilà ça n'a pas été poussé, ça aurait pu être plus.

Et comment peut-on remédier justement à ce problème ?

Alors moi, je pense heu... Il faudrait une sorte de débriefing en fin de formation, pour reprendre tous les cours, se remémorer, heu... revoir un peu ce qui a été fait, je dirais même, encore mieux que cela, c'est faire un débriefing très, très vite après le cours. Certains cours ont déjà eu lieu, il y a plus de 6 mois. On ne se rappelle plus trop, on a une vague idée. Je dirais que si on pouvait faire un débriefing... On pourrait presque parler de débriefing immédiatement après le cours. Heu... Impression, est-ce que ça allait vite, pas trop vite ? Est-ce qu'on est allé au fond des choses ou pas ? Il n'y a pas besoin de mettre beaucoup de questions, en trois ou quatre questions et je dirais un commentaire en une ligne ou deux pas plus. On pourrait très bien, je dirais, participer à l'amélioration de la formation. Je pense... que... moi, j'ai dans la tête un cours qu'on aurait pu approfondir plus

Il faudrait peut-être favoriser une meilleure communication entre les étudiants et les personnes qui mettent les cours en place ?

Je dirais oui. Bon la communication, je pense pas qu'elle soit mauvaise. Je dirais heu... un retour sur le contenu, heu... la forme, je ne sais pas trop si c'est important, mais sur le contenu, est-ce que tout ce qui a été appris pendant le cours, heu... justifie les 2 ou 3 heures qu'on a passées, ou les 3 heures ou 4 heures et demie qu'on a passées ? Est-ce qu'on aurait pu faire les 4 heures et demie en trois heures, ou les 3 heures en 2 heures ? Enfin,

voilà. Je pense qu'il y a des choses qui... Et effectivement, oui un retour peut être assez, heu... enfin un retour assez rapide au niveau du prof parce que lui il ne sait pas forcément quel est le niveau de l'ensemble. Donc, heu... enfin, on a aussi des niveaux qui ne sont pas forcément très, très homogènes. Donc, heu... le danger, c'est de vouloir aller trop vite et si on va trop vite, on risque de larguer certaines personnes. Donc, il faut pas trop larguer certaines personnes, mais il faut aussi que les autres soient... aient l'impression d'avancer.

Est-ce que vous avez l'impression que la formation vous a apporté des choses au niveau personnel et professionnel ?

Heu... au niveau professionnel c'est sûr ! Donc, il y a eu des nouveaux concepts des nouvelles idées des méthodes au niveau du stage aussi. D'un point de vue personnel, le stage forcément ça apporte des choses. Et au niveau personnel, je dirais, au niveau de la fac, il y a eu aussi des cours de communication qui ont été assez intéressants, heu... je dirais, que oui des deux côtés, ça a apporté des choses.

Et le stage, au niveau personnel, qu'est-ce que ça vous a apporté ?

Je dirais, que moi, je, heu... pour mon cas personnel, enfin... Je voulais, voulais tout de suite être performant, heu... avant même d'avoir pris le temps de me fondre dans... Enfin là, je ne parle pas uniquement du stage, mais aussi des expériences professionnelles que j'ai eues. J'avais toujours peur de ne pas être performant tout de suite, et en fait, je stressais énormément et là, ce que j'ai appris pendant ce stage, c'est, c'est... Je veux dire, mon parcours personnel c'est à prendre le temps de comprendre l'entreprise et de, de, de, ... d'assimiler les choses à mon rythme, et je me suis rendu compte que les premières semaines de mon stage, j'avais un peu de mal à repérer les tenants et aboutissants et plus ça avançait plus je comprenais, à tel point qu'à un certain moment, enfin, ça, c'est dû aussi au sujet de mon stage qui m'a amené à rencontrer énormément de personnes. J'ai pu comprendre des choses que certaines personnes ne comprenaient pas, bien qu'elles étaient là depuis plusieurs années, mais elles étaient cantonnées à leur domaine.

Donc ça, je dirais de mon côté, ça m'a permis de prendre un peu de recul, de relativiser beaucoup plus de me dire : bon ben tu peux comprendre, il faut juste que tu t'accordes le temps de comprendre.

L'alternance finalement, c'est deux lieux de formation, deux temps de formation, selon deux rythmes différents comment on vit cette alternance ?

Alors, je dirais que là cette année, heu... je... heu... Les échos que j'ai, les impressions... Vu, je dirais, l'alternance trois jours, deux jours et demi, c'est des longues semaines cinq jours et demi... heu... ça a été assez lourd et assez difficile de, de passer d'un, d'un lieu à un autre, vu le travail qu'il y avait à fournir, je dirais, des deux côtés. Donc, je trouvais ça assez lourd, d'un côté, ça oblige à s'organiser à gérer son temps. C'est sûr qu'il n'y avait pas beaucoup de temps perdu, je dirais, c'est vrai que... Bon, enfin il y a eu des moments où la fatigue était certaine, chez un certain nombre d'étudiants. Et bon, je... Je pense que, une semaine une semaine, ça sera beaucoup plus facile, plus... Le but c'est pas d'être reposant, heu... Moins fatigant, peut être plus efficace.

Et entre ces deux lieux, est-ce qu'il y a une période de réadaptation où... vous venez de l'entreprise et vous passez à l'école, est-ce qu'il faut se réadapter au rythme, ou est-ce que cela se fait naturellement ?

En fait, ce qui s'est passé... c'est que, comme il y avait des alternances, je dirais, heu... très fréquentes... Donc, c'était mercredi soir, on quittait l'entreprise, jeudi matin, on est à la fac. Donc, ça s'est répété un certain nombre de fois. Au bout d'un certain temps, on y arrive quoi, je dirais, heu... alors, il a certainement aussi, je dirais, le jeudi matin, on n'est pas complètement... On n'a certainement pas oublié complètement les choses qu'on faisait la veille et les jours précédents. Et on n'est peut-être pas encore tout à fait, heu... On ne s'est peut-être pas encore remémoré les cours précédents... heu... La question, comme je la comprends, cela aurait été différent si on avait une alternance sur plusieurs semaines puis après la même période à l'école. Tandis que là, comme c'était très fréquent, on s'y fait quoi heu...

Est-ce qu'il y a des liens qui existent entre les deux lieux que sont l'entreprise et l'université ?

Heu... contrairement à ce qui avait été annoncé, je veux dire, des communications fréquentes entre le tuteur de la faculté et l'entreprise, il n'y en a pas eu beaucoup en fait. Donc, en fait il y a eu la soutenance, qui aurait du avoir lieu relativement tôt dans le stage, qui pour ma part... qui a eu lieu après le milieu du stage, puis après ça a été tout. Et puis après il y a eu la soutenance finale avec les tuteurs : un deuxième contact. Entre la fac et le lieu de stage pas trop de liens. Malgré tout, j'ai pu pour heu... pour heu... pour avoir des conseils. Ça s'est fait rapidement sur quelques minutes, heu... mais est-ce que ça a été utile ?

Et au niveau des contenus d'enseignement, est-ce que là aussi on peut faire un lien entre ce qu'on apprend à l'université et ce que l'on fait sur le terrain ?

Alors heu... la formation est quand même heu... permet d'accéder à des connaissances qui ont un éventail relativement large. Donc... heu... Il n'est pas évident, je dirais, de trouver, enfin... De mettre en application un grand pourcentage des cours reçus. Enfin, ça, c'est quelque chose que je connaissais, heu... Malgré tout, la formation qu'on a eue permet de savoir que certaines choses existent. Et si on en a besoin, sachant que ça existe

on peut aller chercher un bouquin à la bibliothèque et le travailler plus... de manière plus intense et le mettre en application au niveau de l'entreprise. Là, c'est vrai qu'on ne peut pas... Enfin, il serait illusoire de trouver un stage où je peux appliquer quatre-vingt-dix pour cent de ce que j'apprends à la fac, c'est pas très réaliste. Donc en fait heu... je dirais... Ce sont des cours qui nous révèlent que certaines choses existent, si on les ne connaissait pas.

D'accord. Est-ce que vous pourriez revenir sur vos projets et missions en entreprise ?

Oui. Alors, ma mission principale était d'intégrer le groupe de mise en place d'un nouvel ERP. C'est un système d'informations. L'entreprise est assez jeune, et avait développé ses propres outils, qui ne communiquaient pas entre eux. Donc, il y avait un souci, je dirais, de circulation de l'information et même de l'intégrité de l'information. Comme il y avait beaucoup de stockage de l'information à différents endroits, par différentes personnes, il pouvait y avoir des erreurs au niveau de ces informations. Donc, j'ai intégré ce groupe-là et j'ai travaillé à l'établissement des processus de fonctionnement, dans divers domaines. En particulier : la maintenance, les stocks, les achats, la production. Et donc, on a soit mis sur papier ces processus, soit on les a définis, parce qu'ils n'existaient pas vraiment. Je pense particulièrement à la maintenance. Et donc, ensuite, ces processus-là, on les a intégrés dans un cahier des charges qu'on a envoyé aux éditeurs. On a intégré les processus au cahier des charges. Ensuite, on a aussi défini des scénarios de fonctionnement de différents domaines (les domaines que j'ai cités précédemment), avec les événements, qui peuvent modifier le processus, l'orienter d'une certaine manière, ou d'un autre, pour que les éditeurs puissent nous faire des démonstrations qui soient pertinentes. Donc, tout cela a été fait. Et là, en fait, en principe, on aurait dû choisir en juin les éditeurs, et commencer à mettre en place, le système d'informations. Mais comme pendant les vacances, il y avait pas mal de personnes qui prenaient leurs congés, il a été décidé de suspendre le projet et de le reprendre en septembre. Donc, heu... Après à partir de ce moment-là, j'ai eu deux autres missions. La première mission a été de m'intéresser à la problématique de l'expédition des sirops, parce qu'on était relativement juste au niveau de ce... de cette fonction de l'entreprise, avec des moyens assez limités. Donc, il fallait... Il y avait pas mal de retard, et il fallait rechercher les causes de ce retard, pour voir si on pouvait à un moindre coût... effectuer quelques améliorations. C'était la première chose. Autre chose : l'usine augmentant en capacité de production, il fallait étudier les conséquences d'une nécessité d'augmenter les expéditions. Alors qu'est-ce qu'il fallait mettre en place, au niveau matériel, au niveau humain, pour faire face à cette chose-là ? Heu... Je devais même, juste avant la fin du stage, faire une présentation au directeur général. Mais il y a eu un manque de disponibilité et je ne l'ai pas fait.

Le responsable commercial, qui m'a appuyé dans ce sens-là, m'a dit qu'il me contacterait peut-être. Alors, je ne sais pas... Et la dernière chose, c'est au niveau des stocks, c'était la réduction des coûts liés au stock de matériel. En fait, c'est une usine qui produit plus de 1300 moteurs, de beaucoup de puissances différentes, de caractéristiques différentes. Et puis aussi, bien d'autres matériels. Et donc, il y a un coût... Il y a une valeur de stocks qui est aux alentours de trois millions d'euros, avec une consommation de plus d'un million d'euros, par an. Et donc, il fallait étudier comment réduire ces coûts, soit en agissant directement sur le stock, soit en changeant la manière de fonctionner. Voilà !

Ça faisait beaucoup d'activités !

Ça faisait beaucoup d'activités, mais elles ne se mélangeaient pas.

Et, c'est important d'avoir des projets bien concrets comme cela pour le stage ?

Je pense que oui, c'est important. Au moins, on sait, je dirais... que quand on a un but, on sait... on peut travailler... travailler sur quelque chose de concret, on sait qu'il faut aller vers les gens, leur demander des informations, heu... récolter des travaux qui ont déjà été faits auparavant par exemple, les actualiser, les prolonger et, heu... avec aussi un but enfin de... de... travail sur un sujet, de proposer des choses concrètes. Je pense que ce serait un peu dangereux de rester dans le flou dans le vague. Donc plus c'est concret, plus, plus il y a un objectif précis, clair, mieux c'est. Et surtout que, je dirais... en entreprise, les cadres, les différentes personnes ont tous déjà leur travail. Si... si... on n'a rien de concret, on ne peut pas leur poser des questions précises et ils ne peuvent pas, je veux dire... on reste dans le vague, on n'avance pas. Alors que si on a des questions précises on va les voir, ou on pose des questions. Alors, s'ils n'ont pas le temps sur le moment, on les revoit plus tard, mais ils prennent date, rendez-vous. S'ils ont déjà des travaux, ils ont le temps de les rechercher, pour les transmettre. Donc, je pense qu'il faut vraiment qu'il y ait des sujets précis, sinon... on peut finir le stage... c'est par des choses concrètes qu'on apprend le plus, j'ai l'impression... Si on reste... Si on était un peu comme des observateurs... Ben oui, on observe des choses, mais on ne descend peut-être pas dans la profondeur. Et heu... c'est justement quand on descend vers des choses un peu plus précises, que les problèmes se présentent, et qu'on les appréhende mieux, on peut étudier des solutions concrètes et heu... Et je pense que c'est là qu'on apprend vraiment des choses.

Vous avez eu l'impression d'être utile pour l'entreprise.

Alors ça, c'est une question qui n'est pas évidente. Ça rejoint ce que l'on disait au départ. On est stagiaire

effectivement. Le mieux c'est d'être... utile le plus possible. Heu... Oui, j'ai l'impression d'avoir été utile. Par moments, j'ai l'impression que j'aurais pu être plus utile. Mais, effectivement, je dirais... au départ... le but... Je dirais qu'il faut que les deux parties trouvent... trouvent... heu... leur compte... que les étudiants apprennent et l'entreprise... heu... trouve une certaine utilité qui n'est pas comparable avec une personne qu'elle emploierait, mais il faut qu'elle trouve que le stagiaire ait fait travail qui lui est utile.

Pourquoi pensez-vous que vous auriez pu être plus utile ?

Parce qu'à certains moments, j'ai trouvé que... il y a eu... Bien que je m'organisais le mieux possible, pour avoir un travail à faire, j'ai par moments, malgré tout, attendu après des rendez-vous, des informations... Donc, j'ai occupé ce temps-là à autre chose, mais certains projets n'ont pas avancé aussi vite que ce que je voulais. Et je dirais... heu... Je pense que, par exemple... au niveau du travail sur la réduction des coûts liés aux stocks de pièces, j'ai fait un travail qui demande à être poursuivi. Donc... Là, je suis un peu insatisfait. Pour les autres choses, ça a été à peu près.

Donc, l'université c'est un lieu de formation. Est-ce que vous pourriez revenir sur le contenu de cette formation ?

On a commencé d'abord par une formation en communication, qui était assez intéressante, parce qu'on était aussi, à ce moment-là, enfin... on a eu quelques cours qui ont commencé bien avant le stage, et un certain nombre d'entre nous cherchait un stage. Ça a, donc, été intéressant de... de... pour faire le CV et écrire une lettre qui soit la plus efficace possible pour obtenir des stages. Ensuite, justement... à ce sujet là, je me suis posé la question récemment... est-ce qu'il ne serait pas utile de faire une sorte de piqure de rappel en communication, justement en fin de formation, parce que là, on est à la recherche d'un travail ? Ça aurait pu être intéressant de prévoir, en fin de formation, un certain nombre d'heures de cours dans ce domaine-là, pour... pour nous rappeler les règles essentielles pour contacter des entreprises.

Donc, ça, c'était pour la communication. On a eu des cours en économie, en informatique, en organisation de production. Il en manque certainement un certain nombre. On a eu aussi des cours plus... Je dirais, mathématique, avec des recherches d'optimums... liés toujours à des cas concrets, mais... on a eu de l'anglais, peut-être pas assez... J'en ai certainement oublié beaucoup. Voilà ce qui me vient à l'esprit.

Justement par rapport à ces cours de l'université qu'est-ce que vous pensez avoir appris et comment pensez-vous l'avoir appris ?

Alors, ce que je pense avoir appris c'est surtout des méthodes. Il n'y a pas de recette miracle qui marche à tous les coups, sinon ça se saurait. Donc, on a un certain nombre de points d'appui qui doivent nous aider à appréhender des situations nouvelles. C'est surtout ça que... que j'ai appris. Alors, comment j'ai appris ? ... Je me suis plongé dedans... Je ne comprends pas trop la question.

Ce que je voudrais savoir c'est : est-ce qu'il y a des processus pour apprendre ?

Heu...

Alors peut-être à l'école finalement, c'est plus classique. En entreprise, c'est peut-être différent ?

Alors, je dirais que par rapport à la fac, il y a un effort à faire pour comprendre le concept. Et puis enfin, ce que je dirai c'est après avoir balayé les cours, je relisais pour voir si j'avais tout mémorisé, tout compris ou si j'avais encore des doutes sur certaines choses, ou des oublis et puis une fois que j'avais fait ça, je dirais... Je pense qu'il y avait juste besoin d'une révision.

Et en ce qui concerne l'entreprise qu'est-ce que vous pensez avoir appris, et comment avez-vous appris

La première chose que j'ai apprise, dans un premier temps, c'est certainement la patience parce qu'en entreprise, les gens ont déjà leur travail. On voudrait faire avancer les choses, mais avec les disponibilités restreintes des uns et des autres, les choses qui pourraient, à notre avis, avancer dans un certain temps, au moins le double, peut-être le triple de temps, pour avancer. Donc, il faut juste intégrer le facteur temps pour faire avancer les choses. Il faut bien écouter les intervenants et les rassurer, leur faire comprendre de quoi il s'agit. Donc, au niveau relations humaines, ça a été très, très riche. Ça, c'est une des premières choses. Sinon... Ce que j'ai appris aussi, c'est qu'en entreprise, s'il n'y a pas des choses écrites, l'information est relativement difficile à récupérer. Par exemple, au niveau de la problématique des « retards sirops », il n'y avait pas grand-chose d'écrit, et j'ai dû rencontrer pas mal de personnes, écouter ce qu'elles avaient à me dire, les rencontrer plusieurs fois, confronter les dires des uns et des autres, reprendre une information dite par une personne pour qu'elle soit confirmée ou infirmée. Donc, effectivement, c'est une charge de travail, c'est sûr, mais je dirais que... au niveau de la récupération des informations..., c'était une personne qui avait un poste plus ou moins important, qui quitte l'entreprise. Il y a toute une série d'informations qui peuvent être perdues. Donc, heu... La culture de l'écrit, c'est une chose qui me semble très importante. Ça n'a pas besoin d'être écrit dans un style littéraire, mais il faut qu'il y ait des traces écrites...

Oui, je pense que c'est au niveau de l'humain, que j'ai appris beaucoup de choses. Au niveau technique, je pense qu'on peut apprendre beaucoup dans les livres ou à la fac... Mais au niveau humain, il faut faire assez attention à ce que l'on fait, à ce que l'on dit... Certaines personnes sont extrêmement susceptibles, sensibles, et il faut faire très attention. Quelque chose d'anodin peut raisonner chez l'autre d'une façon particulière.

Est-ce qu'il vous avait été possible d'associer ces choses que vous appreniez à l'université et ces choses que vous appreniez en entreprise ?

... Heu... Oui, je pense qu'au niveau humain la formation qu'on avait eue en communication a été assez utile et qu'on pouvait faire des rapprochements avec ce que l'on vivait en entreprise. Au niveau... à un autre niveau, au niveau des stocks par exemple, j'ai pu voir un certain décalage entre ce qui était pratiqué en entreprise et ce qui était enseigné. Donc heu... J'ai vu que ce n'était pas très facile d'appliquer la théorie à un cas concret... Les liens, entre ce que l'on apprend d'un côté et de l'autre, ne sont pas toujours évidents, mais ils sont complémentaires.

Vous aviez un tuteur en entreprise et un tuteur universitaire. Est-ce que vous avez le sentiment d'avoir été vraiment aidé dans vos missions et vos projets ?

Comme vous insistez sur le mot vraiment, je vais dire non. Je dirais, à la fois, j'étais relativement autonome, donc je... Avec les deux tuteurs, je me débrouillais relativement seul. Par contre, quand je bloquais sur un point, là, je... Il m'arrivait quelquefois de solliciter l'un et l'autre, pour, pour voir un peu... Voir comment ça pouvait se passer, en fait. Je dirais que le tuteur industriel ne me voyait pas vraiment comme un étudiant, mais plus comme un employé. Bien que ça se soit pas mal passé. Mais... lui me voyait... il s'attendait à ce que je sois plus autonome encore. Sinon du côté du tuteur de la faculté, je dirais que si on ne va pas vers lui... Heu... Bon, j'ai eu l'opportunité de le solliciter plusieurs fois. Il m'a orienté vers quoi il croyait que je devais aller.

Vous disiez que vous étiez autonome en entreprise. Est-ce que c'est lié à vous à votre personnalité, ou est-ce que c'est parce que vous avez dû être autonome sur le terrain ?

Je pense que c'est plus une exigence de l'entreprise d'être autonome.

Et donc toujours au niveau du tutorat, est-ce que vous avez été aidé dans vos apprentissages ?

... Je pense que, au niveau de l'apprentissage, le rôle du tuteur est plus un rôle de vérification, d'orientation, de conseil. Mais au niveau de l'apprentissage, c'est la personne qui doit apprendre... Je ne comprends pas trop la question...

Je voulais savoir si le fait d'avoir ces deux tuteurs, ça peut vous aider au niveau de ce que vous apprenez ; peut-être pour clarifier des choses.

Oui, ça peut aider, oui ça peut aider.

Quels sentiments avez-vous, par rapport à cette formation ?

C'est quelque chose qui était utile, qu'il faut poursuivre.

Est-ce que cela répondait à vos besoins ?

Je pense que... quand j'ai sollicité mon tuteur de la faculté, il a répondu à ma question. Donc effectivement, il a répondu à mon besoin. Maintenant, je dirais que... par rapport à ce qui avait été annoncé, le suivi est un peu léger. Alors... Je sais que la charge de travail des différents tuteurs est importante, néanmoins je pense qu'il ne serait peut-être pas inutile de... Alors, justement pour ne pas trop charger les tuteurs... Mais, que les stagiaires... Alors, régulièrement, tous les mois ou tous les deux mois, ça dépend de la durée du stage. Mais... sur une période, qui reste à définir... ça peut-être plus fréquent... fait un peu comme une sorte de compte-rendu de ce qui a été fait dans les deux, trois ou quatre semaines qui se sont écoulées. Dans ce cas-là, le tuteur n'aurait qu'à lire ce que le stagiaire aurait écrit, et il pourrait se rendre compte si le stage s'effectue dans de bonnes conditions, si le stagiaire effectue bien ainsi ce qu'il doit effectuer, s'il ne se disperse pas par rapport à... Est-ce qu'il ne prend pas une fausse voie... Donc, en fait, j'irais dans le sens de ne pas charger le tuteur, parce qu'il a certainement beaucoup de travail. Mais il faudrait qu'il y ait un... un petit peu de travail, qui d'ailleurs... serait déjà un pré travail, pour la rédaction du rapport donc en fait... ça ne charge pas plus le stagiaire, par contre ça l'oblige à mettre par écrit des choses... et qu'il pourra récupérer pour son rapport. Et ça permet au tuteur de la faculté de voir si tout avance dans le bon sens. Je pense que là, au moins dans mon cas personnel ça aurait été utile.

Donc, cela pourrait être une amélioration possible, est-ce que vous en voyez d'autres ?

Au niveau de l'entreprise non, je ne vois pas trop... Sauf, quand on est en stage, on est dans l'entreprise, enfin... Le tuteur, il est à l'extérieur, donc lui ne se rend pas du tout compte de ce qui se passe... C'est pour cela que je voyais cette amélioration-là... Non, je ne vois pas trop d'autres améliorations...

Comment voyez-vous l'avenir maintenant ?

Donc au niveau professionnel ?

Oui, ou peut-être au niveau d'une autre formation ?

Pour l'instant... enfin..., je vois plus... je ne me vois pas faire une autre formation. Il faut que je travaille. C'est plus par la confrontation au monde concret du travail, que je vais pouvoir me dire : « *tiens, là il faudrait que je me forme plus à cette chose-là, à cette autre chose* ». Pour moi, mon objectif, c'est de travailler. Actuellement le marché de l'emploi ne reprend pas de manière très évidente. Il y a des signes de reprise, mais c'est pas très, très... Malgré tout, je cherche un peu tous azimuts, voire même, peut-être à l'étranger, notamment en Angleterre, qui, actuellement, a un taux de chômage, qui est extrêmement bas. Donc... Je vais rentrer en contact avec une personne française qui est directrice d'un établissement, d'une filiale d'un groupe français, juste de l'autre côté de la Manche, à moins de cent kilomètres de Douvres, en fait. Et justement, je vais la rencontrer pour savoir comment prospecter ce marché-là. En plus, cela me fera une expérience au niveau de la langue anglaise, qui devient de plus en plus importante, en particulier dans l'automobile, où il faut avoir plus de sept cent cinquante points au « TOIC ». Donc, si je fais, ne serait-ce même que six mois, c'est quelque chose que je pourrais ensuite tenter et pourquoi pas travailler dans le secteur automobile, qui est relativement présent dans de la région.

Pour terminer, est-ce que vous pensez que cette formation vous aidera à trouver rapidement un emploi ?

Donc, alors... Pour quelqu'un qui est en période de chômage, c'est vraiment très bon. Pour quelqu'un qui, qui... je dirais... travaille, ou vient juste de quitter un travail... pourrait en trouver un autre très rapidement, heu... je... c'est moins clair, je dirais. C'est moins évident, heu... ça rejoint un peu ce que je disais tout à l'heure. On voit un certain nombre de choses, mais on ne les approfondit pas trop. En fait, il faudrait à la fois, combiner la formation... ça me fait penser à une amélioration qui pourrait... être assez intéressante, par rapport aux cours qu'on a... c'est avoir un travail à faire... Il faudrait savoir si on aurait assez de temps pour le faire... pour approfondir un sujet en allant chercher des livres à la bibliothèque... Bon, ça, c'est peut-être plus un travail personnel... Mais, heu...

Oui, je dirais... D'une manière évidente, pour quelqu'un qui était au chômage, je la conseillerais pour quelqu'un qui... alors, ça dépend aussi du niveau de la personne, parce qu'on a eu des... Peut-être dans le cadre d'un travail, donc heu... On peut aussi le conseiller. D'ailleurs, certains ont fait ça dans le cadre du travail. Maintenant..., je ne sais pas trop dire... Si quelqu'un qui est en recherche de travail sans faire la formation... je dirais que... quelqu'un qui serait un peu indécis entre « *je cherche du travail avec pas mal de chance d'en trouver* »... et « *je voudrais suivre la formation* »... peut-être, je lui dirais « *recherche du travail !* » Alors peut-être, c'est à cause du contexte actuel, et de la difficulté de trouver un emploi. Par contre, si la personne cherche du travail et a un peu de mal, je conseille de faire la formation en continuant de chercher de façon à ne pas perdre son temps... Sachant que rechercher un travail et faire la formation, c'est pas non plus très évident, si on veut faire une recherche efficace... Enfin... Moi, je le ressens un peu comme ça. C'est peut-être lié au fait que... dans certaines matières, on aurait pu peut-être approfondir.

Oui, donc je pense que ma réponse est beaucoup liée au contexte actuel. En fait jusqu'à présent, la formation... les échos qu'on avait c'est que derrière la formation, il y avait plutôt rapidement un emploi à décrocher. Donc heu... Et ça... je... j'ai pas les chiffres des gens, qui sont sortis en juin, par exemple, pour savoir combien il y en a qui ont trouvé un travail, combien est-ce qu'il y en a qui cherche encore. Je sais que pour les promotions précédentes c'était... ça allait très vite. Mais, j'ai l'impression que ça ralentit un petit peu. Donc, je dirais... Ma réponse serait celle-ci : si vraiment derrière la formation il y a des débouchés, alors là je crois que c'est à fond ! Si maintenant les débouchés annoncés sont à nuancer, ma réponse serait nuancée aussi. Voilà...

D'accord. Je crois qu'on peut s'arrêter là !

Merci beaucoup pour votre participation à ces entretiens et bon courage pour la suite...

Sylvain D.

FIN

Du troisième entretien

III - Formation IESP - Ingénieur d'Exploitation des Systèmes de Production

En formation continue et en alternance

1 - Adrien D.

1.1 - Adrien D. - Premier entretien - Le 10 juin 2004

Bonjour Adrien, est-ce que vous pouvez vous présenter ?

J'ai 24 ans, je suis titulaire d'un BTS CIRA (Brevet de Technicien Supérieur en Contrôle Industriel et Régulation Automatique). On m'a proposé une formation professionnelle pour passer sur un poste d'ingénieur. C'est pour cela que je suis ici aujourd'hui.

Est-ce que vous pouvez présenter votre cursus scolaire et professionnel ?

Je suis titulaire d'un baccalauréat Génie Physique, que j'ai passé en 1998, ensuite j'ai intégré un BTS CIRA, que j'ai obtenu en l'an 2000. En novembre 2000, je suis embauché par l'entreprise E-Industrie, dans le centre de production thermique de la ville de X-Ville, où j'intègre le service « conduite », en tant que technicien d'exploitation. Sur le même CPT (Centre de Production Thermique), je passe chargé de Conduite, donc Opérateur, dans le thermique classique, et en mai 2003, on m'a proposé cette formation pour devenir un ingénieur et là, j'ai subi un déménagement de la Gironde vers la Moselle, pour suivre cette formation avec l'IESP.

Est-ce que vous pouvez nous dire quelques mots sur l'entreprise, son activité, et vos fonctions dans l'entreprise ?

E-Industrie, c'est la production d'électricité, avec une ouverture prochaine à la concurrence. Une entreprise en plein mouvement actuellement. Ma fonction dans l'entreprise : j'ai été opérateur au service exploitation, producteur, manager de l'électricité. Aujourd'hui, j'ai intégré sur le CPT de la ville de Y-Ville, la filière ingénierie où je suis chargé d'études et d'ingénierie.

En ce qui concerne la formation que vous suivez ici, est-ce que vous pourriez me la décrire un peu, et puis me parler de la spécialité métier et du diplôme que vous préparez ?

La formation est une formation basée sur l'alternance, c'est une formation continue. On a une semaine de cours par mois et trois semaines en entreprise. Le point fort de cette formation, c'est donc cette alternance, où on arrive à concilier travail et études. Ça donne une charge de travail importante, mais c'est intéressant. Et l'autre question c'était ?

Je voulais que vous me parliez du diplôme...

Oui le diplôme préparé c'est un diplôme d'Ingénieur d'Exploitation des Systèmes de Production (IESP) avec une dominante, pas technique, mais plutôt managériale, sciences humaines, parce que dans ce type de formation, on part de l'idée que les bases techniques sont acquises, au niveau technicien supérieur, d'un BTS ou d'un DUT, et qu'on va de l'avant pour les sciences humaines et managériales.

D'accord... Le contexte de formation, c'est-à-dire l'école d'un côté et l'entreprise de l'autre, est-ce que c'est un contexte qui vous convient ?

C'est un contexte qui convient à la plupart des apprenants et qui me convient personnellement. C'est vrai qu'on arrive à mettre en évidence ce que l'on apprend sur le travail, et ce que l'on apprend à l'école, au travail.

D'accord... Et au niveau du rythme de l'alternance est-ce que cela vous convient ?

(Rires) Pas en ce moment où c'est un peu soutenu. Mais le rythme de l'alternance, c'est très correct, une semaine par mois à l'Université suffit pour suivre la formation.

En ce qui concerne l'évaluation, est-ce que vous pouvez m'expliquer comment cela se déroule ? Je sais que c'est une formation qui se fait sur 2 ans et demi. Comment se fait l'évaluation ?

L'évaluation se fait par module. On a plusieurs modules dans différentes matières et chaque année on doit valider ces modules. À la fin de chaque année, il y a une évaluation sur chaque matière.

Pourquoi est-ce que vous avez choisi cette formation ? Est-ce que vous aviez d'autres formations en vue ?

La formation d'ingénieur, c'est une formation qui était choisie par l'entreprise, qui m'a été plus ou moins imposée. Cela dit l'école, c'est-à-dire la formation IESP, c'est moi qui l'ai choisie, par rapport à l'enseignement, qui y était apporté, plus à dominante management que technique. Parce que dans d'autres écoles, on va plus axer la formation sur le technique, style l'ENI à Metz. J'avais l'opportunité d'y aller aussi.

Et l'alternance, est-ce que c'est un choix personnel ?

Non, l'alternance est venue avec l'école. De toute manière, c'est ce que je recherchais aussi, parce que je ne voulais pas être totalement déconnecté du milieu du travail, surtout de mon entreprise qui est en pleine mutation aujourd'hui... Et revenir dans deux ans ou dans trois ans c'était mission impossible...

Est-ce qu'aujourd'hui, vous considérez que cette formation correspond à vos attentes personnelles et professionnelles ?

La formation correspond, entre guillemets, oui à mes attentes, bien qu'il y ait des matières où je suis un peu surpris de l'enseignement... Par contre, au niveau professionnel c'est totalement ce que l'on pouvait attendre.

Pourquoi surpris ?

Heu... On a revu encore des matières techniques qui sûrement ne nous serviront jamais. On ne peut pas dire qu'elles ne serviront jamais, parce que cela ne se dit pas, mais qui seront sûrement très vite oubliées. (rires)

D'après vous quels sont les principaux acteurs de votre formation ?

Le principal acteur ? Je pense que c'est l'entreprise et l'Université, parce qu'il y a un partenariat entre l'entreprise et l'Université. On a un tuteur dans chaque entité et je pense que les principaux acteurs, en dehors de l'apprenant lui-même, c'est quand même ces deux personnes-là.

Vous parliez d'un partenariat entre l'école et l'entreprise, qu'est-ce que vous pensez de ce partenariat ?

C'est des partenariats qui se complètent totalement... Par contre, on peut trouver des divergences. Ils se complètent, pourquoi... parce que c'est dans l'entreprise où on travaille et le tuteur nous aide à accomplir cette mission fournie par l'entreprise. Pédagogiquement, le tuteur-universitaire vient nous aider aussi à enrichir cette mission. Et par contre, cela s'écarte quelquefois, parce que les idées du tuteur-universitaire et les idées du tuteur-entreprise divergent un peu. C'est là où il faut faire l'amalgame entre les deux.

Sur cette notion de divergence est-ce que vous pouvez développer un petit peu ?

En fait, il y a des points où le tuteur-universitaire va demander à approfondir et, dans l'entreprise, on va dire stop, on arrête là. C'est des choses qu'on ne veut pas marquer. C'est des choses que... heu...

D'accord... En ce qui concerne les apprentissages que vous faites en centre de formation ici... heu... Quels sont ces apprentissages et qu'est-ce que vous apprenez ?

Aujourd'hui, on apprend beaucoup plus une manière de travailler. On nous inculque plus une manière de travailler, qu'une matière en elle-même. On ne va pas nous apprendre à faire de l'électricité ou de la mécanique. Le but, c'est de nous apprendre à réfléchir, à avoir une réflexion, et à aboutir à une analyse complète, à la sortie de cette formation.

En entreprise, est-ce que vous pensez que vous apprenez quelque chose aussi ?

Il y a des entreprises totalement différentes. Au jour le jour, on apprend des choses, des fois beaucoup plus techniques qu'à l'école et puis humainement on apprend, parce qu'on est confronté à ce milieu tous les jours.

D'accord... Quel type de savoirs pensez-vous acquérir ici, en centre de formation ?

Le type de savoir, je le redis, c'est apprendre à analyser soit des documents, soit une situation, à réfléchir avant de prendre une décision, prendre une décision quoi.

Et, ce que vous apprenez en entreprise, est-ce que vous pensez que l'on peut appeler ça des savoirs aussi ?

Je ne sais pas si on peut appeler ça des savoirs... c'est ce que l'on met en application... les savoirs qu'on apprend à l'école... on les met en application dans un domaine bien défini... sachant qu'il y a des choses qu'on peut prendre en compte et des choses qu'on ne peut pas prendre en compte...

Cette mise en application, c'est le moyen de faire un lien entre l'école et l'entreprise ?

Oui ! Oui ! ... Entre l'école et le lieu de travail.

Qu'est-ce que vous pouvez me dire, à propos de la collaboration qui existait entre l'école et le milieu professionnel ?

En fait, la formation est issue à la base d'une entente entre les industriels et l'école. Donc, la formation répond totalement aux attentes des industriels. Donc le partenariat, il est là... c'est les industriels qui sont à l'initiative de cette formation. Donc ce qui est enseigné à l'école, c'est ce qui est demandé par la plupart des industriels de l'association.

Est-ce que vous pouvez me parler du tutorat ?

Oui... le fait d'avoir un tuteur-universitaire et un tuteur-entreprise était expressément demandé par la formation.

Est-ce que c'est vous qui avez choisi votre tuteur-universitaire ?

En fait non, c'est pas nous qui l'avons choisi. C'est par rapport au sujet du projet...

Comment est-ce que vous définissez le rôle d'un tuteur-universitaire ?

Pour moi le rôle d'un tuteur universitaire, c'est plus un appui pédagogique sur la façon de travailler, sur ce que l'on nous demande, par exemple sur un cahier des charges, sur un projet, il nous amène plus vers l'outil à développer...

Est-ce que vous pensez que c'est important, dans la formation, d'avoir à un tuteur-universitaire ?

Complètement utile, oui !

Pourquoi ?

Pourquoi ? Parce qu'aujourd'hui, moi j'arrive, je suis nouveau, je veux apprendre. On apprend en cours, c'est vrai ; mais, si on n'a pas une personne qui nous met sur le fil conducteur, je pense que cela sera brouillon à la sortie. C'est pour ça que...

Vous avez un tuteur en entreprise aussi ?

Oui, j'ai un tuteur entreprise, qui, lui, il me permet de libérer des moyens humains, économiques, financiers, sur les missions qu'on a en entreprise.

Est-ce que vous pouvez m'expliquer qui il est dans l'entreprise et pourquoi il est votre tuteur ?

Il est mon tuteur déjà parce que c'est dans la section que je travaille. Dans l'entreprise c'est mon supérieur hiérarchique direct, et il est en relation directe avec le directeur de la centrale. En fait, c'est une forme en râteau : on part du directeur, jusqu'au chef de section.

Quel est son rôle par rapport à vous, en tant que tuteur ?

Son rôle donc, c'est bien de m'accompagner dans ma mission, de me donner des moyens financiers, économiques, humains, pour la réalisation du projet que l'on a, puis de nous appuyer des fois, de nous aider, de nous épauler, au niveau humain, social, et de porter des fois, les missions que l'on veut mener à la direction du site.

Est-ce que c'est vous qui l'avez choisi ? ou...

À non, non c'est imposé par l'entreprise !

D'accord. Heu... À propos de votre tuteur entreprise, est-ce qu'il est très présent ? Comment est-ce que vous qualifieriez son accompagnement en termes de temps par exemple ?

Pour ma part, je ne sais pas si c'est général, mais il est totalement disponible. Dès que j'ai un problème, il se met à ma portée, il essaye de trouver des solutions avec moi pour aller de l'avant sur le sujet. Il n'y a pas de problèmes.

Mais il est là pour trouver des solutions... heu... relationnelles, ou techniques ou plus pour travailler à l'avancement du projet ?

Il est plus pour trouver des solutions, parce que, pour travailler sur le projet en ingénierie, on est une équipe, on travaille en commun. Et si on bloque sur un problème, que ce soit humain, que ce soit technique, que ce soit économique, on va voir cette personne. Il nous appuie auprès de la direction du site pour avoir ce que nous demandons.

Quelles relations entretenez-vous avec lui ?

De très bonnes relations, c'est un collègue de travail, c'est pas un hiérarchique parce que notre entreprise c'est quand même une grande famille. On est dans une entreprise où on a encore l'occasion de... et plus ça va, plus c'est comme cela. C'est une grande famille. Ça a toujours été comme cela. Donc, les relations, que nous avons avec le directeur ou d'autres hiérarchiques, sont bonnes.

Et d'après vous, qu'est-ce que cela serait un tuteur idéal ?

Le tuteur idéal, ça serait quelqu'un qui aurait les pleins pouvoirs. Quand on lui demanderait quelque chose, il pourrait tout de suite trouver des réponses.

Comment est-ce que vous définissez l'alternance ? Qu'est-ce que c'est pour vous l'alternance ?

Pour moi, c'est une situation de travail en entreprise, accompagnée d'une situation de travail à l'Université.

Comment vous vivez, vous, cette alternance entre ces deux lieux : l'entreprise et l'université ?

Moi, je la vis très bien, parce que cela ne fait pas très longtemps que j'ai quitté l'université. Donc, je suis encore un peu habitué à cette... heu... venir en cours, cela ne me gêne pas du tout. En fait, cela fait bientôt quatre ans que je suis dans l'entreprise... heu... j'ai toujours vécu dans ce système de formation. Dans l'entreprise, dès que

j'y suis entré, j'ai intégré la formation pour être opérateur, qui dure quatorze mois. Donc, on est toujours en déplacement, au moins une semaine par mois. Donc, cette fréquence c'est pas...

Est-ce que vous pensez que cette alternance a des conséquences sur votre vie professionnelle ?

Automatiquement, l'alternance a des conséquences, parce qu'à partir du moment où on est dans une équipe, qu'on gère des projets, quand on s'absente une semaine, même si on laisse du travail, il faut toujours être derrière quelqu'un, pour pousser, pour que les projets se réalisent.

Est-ce qu'il y a des échanges entre vous et vos collègues de travail de l'entreprise à propos de votre formation ?

Dans la formation ?

Dans la formation ou en entreprise...

Entre apprenants de l'entreprise ?

Non, non. Des gens de l'entreprise qui ne suivent pas ce type de formation...

S'il y a des échanges à propos de cette formation ? Oui, oui ! il y a beaucoup d'échanges parce qu'il y a beaucoup de gens, qui me demandent pourquoi je fais cela, pourquoi je me replonge dans les études, alors que même si je ne m'étais pas replongé dans les études, j'avais ma carrière qui était, entre guillemets, tracée. Par contre, il y en a qui sont intéressés pour faire le même type de formation et qui se renseignent pour savoir comment ça se passe.

Qu'est-ce qu'ils pensent de votre décision de reprendre des études ?

Partir de Bordeaux déjà, pour revenir sur Metz, il y en a beaucoup qui pensent que c'est dément que c'est inhumain (rires). Reprendre des études, pour beaucoup, c'est impossible, car rentrer le soir à la maison et se dire qu'il y a encore une à deux heures de travail quotidien c'est insupportable.

Est-ce que cette formation, que vous suivez, a changé votre vision de l'entreprise en général ?

Déjà, ça a changé ma vision à moi, parce qu'avant au niveau comportement, j'étais pas du tout comme cela. Je me suis plus assagi, on va dire. Et au niveau de l'entreprise, non ça n'a pas changé. L'entreprise en interne fait beaucoup de communication, ce qui nous permet d'avoir une observation de l'évolution de l'entreprise.

Si je comprends bien ce que vous disiez, ça a changé la façon enfin...

Ça a changé ma façon d'aborder un problème. Avant j'allais directement sur le problème ; c'est l'aspect technique qui ressortait ; on allait de suite vers une solution évidente, mais quelquefois, on se tapait le mur. Et puis, aujourd'hui, avant d'aller... je prends un peu de temps pour réfléchir.

Est-ce que cela a changé la façon dont vous vous voyez vous-même ?

Je me sens un peu plus calme, je me fais moins mal en tapant sur les murs (rires)...

Dans le cadre de la formation, vous avez un projet à réaliser en entreprise ?

Oui, je vais avoir un projet. Je ne sais pas encore vers quoi il va s'orienter : du réglementaire ou l'organisation d'un service ? Je ne sais pas du tout.

D'après vous, quel rôle peut avoir ce projet dans la formation ?

Je pense que c'est le rôle qui va me permettre... le fil conducteur sur la formation, de mettre en évidence tous les outils que l'on apprend ; les mettre en action dans ce projet... au moins une grande partie.

Et ce sera donc un projet qui sera vraiment... heu... qui sera comment dire... qui va correspondre aux besoins de l'entreprise ?

Oh, hé bien... le projet, il vaut mieux qu'il corresponde aux besoins de l'entreprise ; il faut que ça corresponde avec ce qu'attend l'université.

Est-ce qu'il y a des entreprises, où ils mettent en place un projet spécialement pour les apprenants ?

Je pense que... heu... je pense que c'est assez rare, parce que le projet, pour l'entreprise, il faut que cela soit rentable pour l'entreprise parce que s'il faut payer quelqu'un...

C'est sûr, mais est-ce que parfois, ils ne développent pas un petit projet de quelques mois, juste pour la personne qui vient faire son stage ?

Pour moi, je pense que ça peut être un projet de quelques mois, qui est prévu et qu'on donnera à faire, à un apprenant ou à un élève. Ça servira à ses études, mais c'est quand même un projet qui est rentable pour l'entreprise dans tous les cas.

Vous, qui êtes déjà salarié d'une entreprise, qu'est-ce que vous pensez acquérir par le biais de cette formation ?

Acquérir... c'est quand même une évolution socioprofessionnelle. C'est acquérir une autre évolution de carrière. C'est partir d'un BTS, pour arriver à un niveau d'ingénieur, il aura fallu 10 à 15 ans. Aujourd'hui, je vais partir d'un niveau d'ingénieur pour aller où... ?

Est-ce que vous pensez que cette formation va vous permettre d'acquérir des compétences nouvelles ?

Oui, c'est évident ! Il y a des matières économiques, comptabilité, gestion, qui... heu... je n'avais aucune idée de ce que ça pouvait être ; management, organisation, je ne savais pas du tout. Je pense que ces matières-là vont me permettre de mieux gérer les projets qu'on peut avoir en entreprise.

Est-ce que vous pensez que votre passé professionnel influence votre vision de la formation ?

Mon passé professionnel est assez court (rires) donc... heu... il existe certes, mais avoir une vision sur la formation c'est... ça change pas trop.

Que vous apporte cette formation au niveau personnel ?

Je pense que ça m'a appris surtout à réfléchir avant d'agir, à analyser...

Est-ce que vous pensez, aujourd'hui, que cette formation correspond aux attentes que vous en aviez au départ ?

Cette formation correspond aux attentes que j'avais, bien que ça diffère sur certains points comme je le disais tout à l'heure, il y a des matières qui me paraissent un peu... subsidiaires (rires). C'est comme ça, on a signé, on ira jusqu'au bout, du moins j'espère (rires).

Et est-ce que l'alternance, l'organisation en alternance correspond à vos attentes ?

Oui, oui. Je pense qu'on peut concilier la vie familiale et la vie professionnelle, avec une vie étudiante, avec cette alternance d'une semaine par mois.

Est-ce que vous vous sentez acteur de votre formation ?

Totalement ! Je pense que c'est nous l'acteur principal (avec les deux tuteurs) de cette formation ; si on ne s'investit pas, la formation n'avancera pas.

Pour revenir davantage sur la notion d'accompagnement, est-ce que vous vous attendiez à quelque chose de particulier à propos de cet accompagnement ?

Non, non. Je pense que j'ai été plus surpris que ce que j'attendais. Je m'attendais à ce que l'on m'accompagne beaucoup moins déjà, je pensais que le tuteur universitaire, il allait venir nous lire le rapport qu'on avait envoyé et le tuteur entreprise, nous soutenir de son côté en entreprise. Mais, je ne pensais pas que c'était aussi bien axé... Pour moi, le rôle du tuteur est primordial dans ces études.

Donc, ça vous semble maintenant indispensable ? Heu... si vous aviez à modifier cet accompagnement, qu'est-ce que vous préconiserez par exemple ? Qu'est-ce qui peut manquer ?

Ce qui peut manquer, je ne sais pas. Au niveau universitaire, comme au niveau entreprise, on est bien accompagné. Moi, l'accompagnement, je le vois aussi à terme pour les soutenances, surtout au niveau entreprise, même si à la soutenance, l'apprenant a du mal à s'exprimer, le rôle du tuteur-entreprise sera de dire « attendez, ça fait huit mois ou deux ans qu'il travaille avec nous, c'est vrai qu'il n'est pas clair sur ce sujet-là... mais... » Il est là aussi pour nous aider de ce côté-là aussi.

Donc là, vous parliez plus particulièrement du tuteur-entreprise... qui a plusieurs rôles...

Oui, oui. Je pense, au niveau de l'entreprise... je pense que le tuteur a deux rôles à jouer : pour nous affecter des biens humains ou budgétaires dont on aurait besoin pour développer nos projets, et du côté universitaire, pour témoigner de notre comportement et de nos actions au niveau du projet.

Je suis votre tuteur-universitaire, et je n'ai pas eu encore l'occasion de rencontrer votre tuteur-entreprise, est-ce que cela vous gêne ?

C'est pas que ça me gêne, mais je pense que c'est primordial que les deux tuteurs se rencontrent pour discuter de la formation, parce que s'il y avait un problème, ça permettrait au tuteur de l'aider par exemple sur la rédaction, et ça permettrait au tuteur-entreprise de nous orienter vers un point particulier. Alors que s'ils ne se rencontrent pas, chacun va dire « là ça va, là ça ne va pas » et, à la sortie, c'est vrai, on aura du mal à peser le pour et le contre... Il faut une concertation.

Les deux tuteurs participent à l'évaluation, donc à l'obtention du diplôme, est-ce que cela vous paraît normal ou... ?

Non, je trouve que c'est tout à fait normal, parce que d'un côté... ça nous met en confiance, parce que c'est ces personnes-là qui nous ont guidés tout au long du projet, sur les deux ans du cycle d'ingénieur. C'est ces personnes qui nous auront donné plus ou moins le fil conducteur, qui nous auront appuyés économiquement ou humainement sur le projet en entreprise. Donc, je pense que c'est nécessaire qu'ils participent jusqu'au bout,

jusqu'à la soutenance finale.

Là, vous êtes dans une promotion d'une vingtaine d'apprenants, est-ce que vous discutez entre vous de vos situations d'alternance et est-ce que vous considérez que vous, vous avez plutôt un cadre intéressant ou pénalisant ?

On en discute surtout par rapport... pas au niveau universitaire, parce que je pense que l'ensemble des tuteurs-universitaires, ils sont plus ou moins disponibles de la même façon. Par contre, au niveau entreprise, c'est vrai qu'il y en a qui sont privilégiés par rapport à d'autres. Si je prends mon cas par exemple, mon tuteur industriel, dès que je vais le voir, il est disponible alors qu'il y en a pour avoir un entretien avec le tuteur, il leur faut plusieurs jours.

Certains sont donc plus disponibles que d'autres ?

Oui !

Là, vous venez de terminer le cycle d'harmonisation. Votre projet sera sur le même site, je pense, et votre projet n'est pas encore déterminé ?

Non, je n'ai encore aucune idée sur le projet, mais ça sera sur le même site.

Ça fait plus d'une demi-heure que cet entretien est commencé, on va peut-être en rester là pour aujourd'hui. Ce que je souhaiterais c'est pouvoir refaire un entretien de ce type avant la fin de l'année 2004, c'est-à-dire, en novembre ou décembre, est-ce que cela vous semble possible ?

Oui, oui tout à fait.

Merci beaucoup et bon courage.

Adrien D.
Fin
du premier entretien

III - Formation IESP - Ingénieur d'Exploitation des Systèmes de Production

En formation continue et en alternance

1 - Adrien D.

1.2 - Adrien D. - Deuxième entretien - Le 12 octobre 2005

Entretien réalisé par téléphone, Adrien était chez lui, en « disponibilité ».

Voilà donc c'est parti, alors j'ai un micro qui est sur le haut-parleur du téléphone, et de l'autre côté, moi je suis sur le combiné. Alors donc, Adrien si tu le veux bien je te demanderai de... je crois que c'est notre troisième entretien, oui je crois qu'on en avait raté un avec Alban. Donc, c'est notre deuxième entretien. Alors est-ce que tu peux rapidement te présenter, et dire un peu ce que tu fais, et puis, ensuite on orientera notre discussion essentiellement sur la formation et surtout ce que tu as l'impression d'apprendre dans cette formation. Voilà donc si tu veux bien te présenter.

Oui donc je suis actuellement au centre de production thermique de X-Ville, où je prépare un diplôme d'ingénieur en alternance avec l'école Polytech'Lille, qui se trouve à Villeneuve-d'Ascq.

Alors donc cette formation pour toi comment ça s'est passé, d'abord il y a eu le cycle d'harmonisation ?

Oui, c'est ça oui.

Donc, ça s'est plutôt bien passé ? On peut dire ça ?

Oui, oui, ça c'est bien passé, à part bon la remise en route des différents automatismes qui sont pas évidents à faire quoi après une interruption d'études quoi. Mais sinon dans l'ensemble ça s'est bien passé.

Et puis alors là donc maintenant c'est le cycle d'ingénieur ?

Oui, le cycle d'ingénieur qui s'est déroulé sur deux années d'études, la première année où... qui a commencé par la rédaction d'un cahier des charges, sur la mission en situation de travail. Et la seconde année par la rédaction d'un mémoire final.

Il y a eu le cahier des charges.

Oui.

Comment ça s'est passé ?

Le cahier des charges, c'est quelque chose qui est relativement... on peut pas dire compliqué, mais ça demande un investissement très important de la part de l'apprenant, avec une petite montée de stress, et faut laisser vivre... à la veille des soutenances ou quoi, quelques mois avant... enfin, quelques jours avant la soutenance du cahier des charges, mais ça permet également de comprendre peut-être un peu plus la mission que l'on demande à l'entreprise, et de voir comment on peut éventuellement la dérouler ou ne pas la dérouler. Voilà ! Donc, c'est surtout un outil formatif qui est très intéressant.

Cette formation est une formation en alternance ?

Oui.

Il y a un regroupement toutes les... une semaine par mois, on peut dire ça.

Oui, une semaine par mois.

Et donc, il y a une école... la fac de Lille1, avec l'IESP qui est dans le cadre de Polytech'Lille, et puis l'entreprise de l'autre côté, moi ce dont je voudrais que tu me parles, c'est : qu'est-ce que tu apprends dans tout ce dispositif, quels liens tu peux faire entre les différents apprentissages, est-ce que tu as l'impression d'apprendre des choses différentes en entreprise, à l'école, comment tout ça se construit chez toi ?

Donc en fait pourquoi déjà j'ai choisi cette école, c'est purement et simplement parce que mon entreprise souhaitait que je fasse une alternance, que je puisse travailler également en parallèle de mes études, et que je puisse réussir... que je puisse essayer de mettre à profit ce que j'apprenais à l'école dans le milieu professionnel. Donc aujourd'hui ce que je ressens, c'est qu'au niveau universitaire, on apprend beaucoup de choses, mais dans l'ouverture d'esprit qui... ben dans des domaines, qui ne nous sont pas forcément utiles directement dans notre entreprise, mais qui indirectement, peuvent nous permettre d'approcher certains concepts qu'on va retrouver. Ce qui est intéressant aussi dans les périodes de regroupement en entreprise... à l'école, pardon, c'est que on se retrouve et que les apprenants veulent venant d'autres entités... d'autres entreprises, telles que Renault ou encore Toshiba, et ça permet de voir ce qui se passe dans d'autres entreprises, une entreprise qui produit et qui fait un produit fini comme une voiture, ou..., et nous qui produisons du kilowatt, donc c'est deux productions totalement différentes, mais qui nous permettent de faire des liens avec des organisations qui sont mises en place quoi.

Est-ce que tu peux justement sur ces aspects, tu parlais dans un premier temps d'ouverture d'esprit, de concept, de connaissances que pour le moment tu n'as pas l'opportunité de mobiliser en entreprise. Est-ce que tu peux développer un peu ça ?

Allo... allo... Ha ! On a dû être coupé. [...] Mais surtout comme je te disais ne t'inquiète pas si tu dois couper, je comprends très bien. Alors en plus peut-être aussi que tu ne m'entendais pas, c'est vrai que de temps en temps j'ai tendance à reposer le combiné puis après je ne le reprends pas dans les mains donc... J'ai bien noté tout ce que tu disais et sur le fait par exemple que, à l'école, on te propose des concepts, des connaissances que tu n'as pas l'occasion de mobiliser en entreprise, est-ce que tu pourrais me citer quelques exemples ? De cours, de connaissances...

Oui... oui... oui... (Pendant quelques secondes, le haut-parleur n'était pas branché, l'enregistrement n'a pas eu lieu)

[...] de fabrication, de fabrication du [...] donc, c'est des outils qu'on va utiliser à E-Industrie, mais pas trop de la même façon que dans une entreprise où la fabrication est à la chaîne quoi.

Je m'excuse, j'avais un tout petit problème technique, j'ai oublié de remettre le haut-parleur, donc, en fait tu me parlais de la logistique ou de ce genre d'outils, que donc effectivement tu n'utilises pas bien sûr, chez E-Industrie actuellement.

C'est pas qu'on utilise pas, c'est indirectement, puisqu'au niveau logistique on a quand même des choses... on a de la logistique sur le site, et faut pas... enfin, faut pas le nier. Et la logistique qu'on a sur le site E-Industrie n'est pas aussi avancé je pense, et ça, c'est [...] par rapport à ce que je vois de mes collègues, lors d'échanges, on n'est pas aussi avancé que la logistique qu'eux peuvent rencontrer dans leur entreprise quoi.

Et alors toi de ton côté, est-ce que....

Ho zut...

C'est pas grave va y... (Le fils d'Adrien se manifeste...)

Non parce que je suis [...] heu... Ça montrera peut-être les... les difficultés qu'on pourra rencontrer aussi en formation continue quoi...

Absolument, où la vie quotidienne nous rattrape. Alors par contre est-ce que tu pourrais me... Alors là on vient de parler de... est-ce que tu peux me citer, par contre, des connaissances que tu appliques directement, ou qui te servent directement ?

Les connaissances que j'applique directement, c'est... ça va être surtout au niveau sociologique en fait, sociologie du travail des organisations, c'est des choses qui en plus... en amont de ma formation, me paraissaient un peu difficiles à comprendre, et aujourd'hui, je m'aperçois que c'est quelque chose d'essentiel au bon déroulement d'un projet, quelque soit le projet quoi. De penser l'homme au travail, et également l'organisation quoi.

D'accord. Donc toi, c'est plutôt tout ce qui est organisation humaine, sciences humaines. Alors bon finalement est-ce que tu n'as pas un peu l'impression qu'il y a du temps de perdu, comment tu vois ça ?

Ah non, du tout non, le temps n'est... bon, je ne pense pas que le temps soit perdu, puisque même si, comme je voulais dire tout à l'heure, on n'utilise pas directement au quotidien, et on peut être amené à l'utiliser d'une façon totalement différente. Il y a des choses qu'on a faites certainement à l'entreprise, et puis on va dire qu'on va s'apercevoir qu'un jour on l'a fait ça, en cours. Donc, on pourrait éventuellement se rattacher dans l'avenir à ces différents outils, quoi, qu'on nous a apportés, mais également, bon aujourd'hui je suis chez E-Industrie, demain peut-être que je serais plus à E-Industrie, ces outils pourront me servir à l'avenir également quoi.

Ou dans d'autres fonctions dans le même groupe, bien sûr.

Voilà !

Deuxième point que tu évoquais, c'était les échanges à l'I.E.S.P, donc quand il y avait un regroupement, effectivement vous êtes de différents horizons, il y a des grands groupes, comme E-Industrie, comme Renault, il y a des petites structures, et donc il y a des échanges possibles entre vous ?

Ben oui puisque, bon... c'est... notre promotion est une promotion majoritairement E-Industrie, ce qui pour moi est un défaut, on ramène beaucoup trop de choses à E-Industrie, bien que je fasse partie d'E-Industrie, mais je trouve qu'on ramène beaucoup trop de choses au groupe E-Industrie.

Cela dit, échanger avec des personnes qui travaillent chez Renault, chez Toshiba, je trouve ça très intéressant parce que pour ma part, je n'ai jamais eu l'occasion de travailler ailleurs

Que chez E-Industrie, alors je sais pas si c'est l'avantage ou si c'est... un désavantage, mais ça me permet de voir ce qui se passe ailleurs et de faire les similitudes entre leurs organisations et les nôtres, et... peut-être de prendre de bonnes idées chez eux pour éventuellement à l'avenir chez E-Industrie.

Et ça se fait d'une manière tout à fait informelle, ou alors... comment ça s'organise ?

C'est tout à fait informel, puisque c'est des sujets de discussion que nous avons entre nous autour d'une table. Oui, c'est tout à fait informel.

Comme bien sûr... tu le sais je suis ton tuteur, je suis également formateur, est-ce que par exemple sur des projets comme celui du «Petit camion», il vous était difficile d'avoir des échanges ?

Ah ! ben justement, au contraire c'est certainement le projet qui nous aide le plus, plus que... bon... Le petit camion, l'avantage c'était que moi, j'étais avec quelqu'un du groupe Renault, fabrication automobile ça... il connaissait quelque chose..., et c'est vrai que le fait de parler avec lui, ça nous a ouvert... enfin personnellement ça m'a ouvert... ça m'a donné une ouverture d'esprit, que j'avais pas du tout du milieu automobile quoi. Notamment, dans les contrôles qualités, dans l'étude... comment on pourrait pousser l'étude d'un poste de travail, enfin comment dire... monopoliser les deux mains et un maximum de ressources de la personne, les deux mains, faut pas qu'y ait de mains de libres, faut pas qu'y ait de temps de libre. Bon ça c'est... je trouve ça assez poussé en fait dans leur résonnement quoi. Et ça bon... je trouve ça très intéressant quoi.

D'accord. Donc, là, voir carrément d'autres univers, d'autres manières de résoudre des problèmes...

De travailler.

De travailler, d'accord. Donc là, c'est, je dirais, une première part, alors on sait que théoriquement, l'IESP propose... enfin, l'apprenant doit être dans une situation dite formative, qui aide à ce former, est-ce que maintenant tu peux nous donner ton avis sur le côté formatif de ta situation en entreprise, [...] et peut-être d'une manière plus simple, me dire ce que tu y apprends ?

Donc côté professionnel, du fait qu'on soit régulièrement en entreprise, en l'occurrence pour l'IESP c'est trois semaines sur quatre en entreprise, et une semaine en école, ce que j'apprends en entreprise en fait, c'est plus un métier lié à ma fonction, que mettre en application tout ce que l'on apprend à l'IESP quoi. Plus ça avance en fait vers l'obtention du diplôme, plus j'ai une charge de travail qui correspond à... des missions qui correspondent à des missions d'ingénieur, sachant que la mission qui me sert de prétexte pour préparer mon diplôme, alors représente... représentait en tout cas, quarante à cinquante pour cent de mon temps au travail maximum quoi. Le reste étant dédié à d'autres missions totalement différentes, que ce soit des... techniques d'organisation. Donc..., les concepts qu'on va voir à l'école me permettent également de travailler sur la mission que je vais présenter pour ma formation, mais ça me permet également de travailler sur d'autres concepts. Bon, je vais parler d'organisation, comme la conjoncture de mon site comme je le sais c'est une conjoncture qui est..., donc il y a une optimisation des organisations, des préparations de redéploiement, c'est beaucoup axé ici à assumer quoi. Et ce que j'apprends à l'école me permet de voir certaines choses que j'aurais peut-être pas vues comme ça quoi.

Une autre appréhension des choses quoi ?

Oui. Oui, une autre appréhension.

Alors tout à l'heure tu disais que tu... les missions qu'on te confie... bon d'abord sont liées à ta fonction, est-ce que tu peux développer un peu ?

En fait avant de commencer cette formation, j'étais dans un service, le service d'exploitation, qui a pour charge de conduire les tranches de production, vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Alors, je faisais partie d'un groupe de conduite où j'occupais l'emploi d'opérateur. Opérateur, chef de groupe, selon les appellations des différents sites. Ben... les actions sur le site dans lequel je travaillais, donc c'est le site de Yyy en Gironde, on m'a proposé d'évoluer vers un collège-cadre, en préparant un diplôme d'ingénieur, qui était de... c'est partir de Yyy, venir à Zzz en Moselle, donc traverser toute la France, et de préparer un diplôme d'ingénieur avec une école d'ingénieurs. J'ai accepté cette proposition qui était très intéressante, et donc j'ai traversé la France, je suis venu en Moselle, pour préparer un diplôme d'ingénieur avec le Centre de production de Zzz, et Polytech'Lille. Alors mon arrivée sur le Centre de production de Zzz, la première année ce fut plus une année de... on va dire de... d'adaptation au site, à la région, aux différentes... à la différence de culture en fait au travail, qu'on peut rencontrer avec le Sud, donc c'était la gestion plus de... projet technique... axé humain quoi, c'était en fait une adaptation au site.

Est-ce que tu peux développer un peu ce que tu disais, concernant ce que tu penses concernant la différence de culture par exemple ?

Ben, la différence de culture en fait c'est la façon de travailler également quoi. Différence de culture... ce qui va rester, c'est que par en bas, on a des gens qui ont beaucoup plus de facilité à s'exprimer, que dans le Nord en fait. On s'exprime, dans le Sud ! Les gens s'expriment peut-être à tort des fois, il faut le reconnaître, mais on a quand même la facilité de s'exprimer très facilement. Que, dans l'Est, par exemple on va plus garder ce qu'on ressent pour nous, avant de l'exprimer... des fois il y a un moment où faut peut-être pas l'exprimer, ou... c'est comme ça. Bon ça m'a permis d'apprendre certaines choses, ça m'a permis de reprendre beaucoup de choses sur moi-même, et ça, je suis... content, c'est... de ce côté-là. Après on est beaucoup axé ici dans l'Est... alors est-ce que

c'est lié aux différentes conjonctures aussi, je pense, parce que, bon, le site sur lequel, je travaillais a fermé depuis, c'était... on était beaucoup plus axés sur les... le système intégré qu'on appel Q.S.E quoi, qualité sécurité et environnement, et on déploie beaucoup plus de personnel dans les démarches Q.S.E sur le C.P.T ou je travaille actuellement, plus que sur le C.P.T ou j'ai travaillé quoi.

Donc, tu disais également que tu étais convaincu que cette situation, ces missions étaient tout à fait adaptées à, si je me souviens bien de tes propos, à préparer ce diplôme d'ingénieur. Qu'est-ce qui te permet d'être aussi affirmatif ?

Ce qui me permet d'être aussi affirmatif c'est déjà bon c'est un truc personnel, peut-être que certaines personnes ne vont pas penser la même chose. Ce qui me fait penser à ça c'est que les travaux que l'on me confie à l'heure actuelle sont des travaux que l'on [...] a des ingénieurs avant [...], donc ça leur permet d'être allégés eux également, puisqu'on fait la réduction d'effectif, et on redistribue des travaux, donc c'est ce qui me permet de dire que ces travaux sont bien adaptés avec la conjoncture de mes études quoi.

Et alors en quoi ces... Bon, tu as déjà répondu à cette question, mais en quoi c'est réellement formateur, et sur quoi ?

Alors, c'est formateur puisque pour moi, c'est des choses tout à fait nouvelles, que je n'ai pas faites auparavant, donc c'est... en gros c'est comme si c'était une nouvelle prise de fonctions, et pourquoi c'est formateur, parce que ça me permet de mettre... de faire un lien entre ce que j'apprends à l'IESP et ce que je vois en entreprise, dans beaucoup de cas. Donc, à partir du moment où ce que je vois à l'I.E.S.P, qui est un institut de formation, je peux le mettre en application et je pense que c'est formateur point. Et je suis confronté en fait à une réalité du terrain, qu'on a pas forcément que lorsqu'on est étudiant en formation initiale, et où on ne peut pas de suite mettre en place un... ces concepts.

Est-ce que c'est facile finalement de faire ce lien entre l'école et l'entreprise, ne serait-ce que par le fait que les outils et les méthodes ne sont pas toujours directement applicable ? Comment tu t'en sors ?

Comment je m'en sors ? Ben en fait, dans toute la masse d'informations qu'on me donne...

Tu dis : « la masse d'information » ?

La masse. Donc c'est-à-dire qu'on nous donne beaucoup d'informations, d'outils pour observer chez nous, il y a des outils qu'on va pas arriver à transposer sur notre site, mais il y a des outils ou ne serait-ce on va peut-être voir un dixième ou un vingtième de ce qu'on nous a expliqué, et de là, bon après c'est plus un travail d'observation que de rédaction ou quoi que ce soit. Donc, on arrive à faire ce lien entre ce que... j'arrive à faire ce lien entre ce qu'on m'apprend à l'IESP et ce que je vois en entreprise.

Et comment il se fait ce lien ?

Oh ben, c'est naturel, en fait... ce que j'apprends... j'essaie de lire... sociologique surtout, les sciences humaines... j'essaie de retenir un maximum de choses, et puis je me dis : « oui c'est vrai que ça se passe comme ça », ou encore : « c'est pas tout à fait comme ça, il y a une différence quoi ».

Et alors de temps en temps, il doit y avoir des oppositions, tu dois être en face de situation avec un dilemme, quels outils, est-ce que l'outil est adapté, comment tu fais un peu le tri dans tout ça, et comment tu es sûr de... là, je pousse un peu le bouchon, mais comment tu es sûr d'utiliser les bons outils ?

Alors, sûr, j'en suis pas certain en fait. Déjà, en groupe si on peut parler de cartographie, je fais une cartographie de la situation telle qu'elle est dans le... la rattacher aux éléments que nous avons vus en cours, si déjà il y a des éléments qui coïncident avec la cartographie, on peut se dire... on peut faire éventuellement un rapprochement avec l'outil qui nous a été abordé. En suite, cet outil... des fois, les conjonctures font qu'on peut pas l'appliquer, donc on va l'écarter, et si on peut l'appliquer, ben aller chercher un peu plus loin, aller chercher un peu plus d'informations même, pour pouvoir l'appliquer quoi. Et surtout, j'hésite pas à demander conseil à d'autres personnes, qui sont autour de moi dans la centrale, qui m'appuient bien, et qui me disent : « là, oui ça peut être possible » ou « fait attention, il y a un terrain glissant, fait attention quoi ».

Donc, c'est un point qui m'intéresse, donc tu parles d'aide, comment ça se passe, parce que bon tu as officiellement un tuteur en entreprise ?

Alors oui, j'ai un tuteur en entreprise... dans mon unité, mais bon il y a également des personnes avec qui je travaille, en l'occurrence le chef de service exploitation, qui m'aide beaucoup sur certains aspects de la centrale, particulièrement la PE1, où il m'explique certaines conjonctures du passé et pourquoi on en est venu là, pourquoi il faut pas changer parce que dans le passé c'était comme ça, et il y a déjà eu un gros mouvement en arrière, de situation, et que, si on revient en arrière, ça peut être délicat quoi... Socialement donc, en fait c'est une personne qui a une très grande connaissance du site, et du passé du site, qui pour moi est très important, dès qu'on touche à l'aspect humain de se renseigner sur d'autres points de vue, sur l'environnement quoi. Et si on revient sur le cahier des charges, sur le référentiel métier de l'I.E.S.P, avant d'aborder quoi que ce soit et quel que soit le sujet

de faire une photographie de la situation dans laquelle l'environnement quoi, en prenant les hommes les machines, l'installation pour savoir ce qui a évolué entre le passé et le présent, ce qui pourrait éventuellement évoluer vers le futur.

Donc là, tu bénéficies de l'expérience de ton entourage, c'est ça ?

Oui, oui, je pense. Comme l'autre jour, on en parlait même à la centrale puisqu'il y en a un qui partait en retraite, et c'est tout à fait compréhensible, j'ai oublié de leur dire, et c'est pas pour me moquer d'eux, c'est pour un peu les titiller, mais j'ai oublié de leur dire que les jeunes, on a peut-être le savoir, mais ce qui nous manque c'est le savoir-faire. Et sans eux, on n'arrivera jamais à avoir ce savoir-faire. On ne peut pas se permettre des choses qu'eux ont connues et il faut qu'ils nous préviennent quoi. Il n'y a pas..., il faut qu'il y ait du compagnonnage, quoi.

Il faut qu'il y ait du compagnonnage pour...

Pour arriver heu...

Est-ce que tu peux me parler un peu d'eux justement ? Comment tout ça se met en place dans tes pensées, et comment tu vis ça finalement cette formation, ce compagnonnage de en entreprise ?

Alors en fait, ça se met en place naturellement. C'est peut-être bête à dire, mais quand je sais pas quelque chose je n'ai pas honte de demander, donc, j'ai la facilité d'aller vers les gens et de demander. Ensuite, il y a des gens qui veulent bien me répondre, ou qui ne veulent pas me répondre, et les gens qui veulent bien me répondre en fait personnellement je vois bien que c'est les gens qui sont intéressés pour nous donner leur savoir-faire justement, et nous le transmettre. Donc, à partir de ce moment-là, il y a peut-être une relation qui s'installe entre... la personne en question et moi même, ou je l'incite régulièrement à me donner des informations sur certaines choses, ou lui demander un conseil sur autre chose. Et ça, je trouve ça tout à fait... C'est naturel en fait, c'est... je sais pas l'expliquer c'est... sans ça je sais comment se passerait la formation, parce que resté dans mon coin, je ferais certainement les choses à ma sauce qui... ne conviendrait certainement pas à tout le monde d'ailleurs. D'ailleurs aujourd'hui ça ne convient certainement pas à tout le monde non plus, mais on va dire si je faisais peut-être ça dans mon coin, ça ne conviendrait à personne quoi, ou... Ouais je pense que travailler à plusieurs, en groupe quoi, je trouve que c'est une procédure d'échanges qui est très intéressante quoi.

Est-ce que tu mets ça ... bon effectivement d'après ce que tu dis ça se passe bien pour toi, alors bon tu parles de toi, de ta personnalité qui fait que tu vas vers les autres, tu as cette possibilité-là. Mais, est-ce que c'est un peu un coup de chance, d'avoir un entourage aussi participatif, ou est-ce que tu penses que tu aurais pu tomber sur une situation totalement différente ?

Ah ! J'aurais pu tomber tout à fait sur une situation tout à fait différente, mais je pense également que la situation dans laquelle on est, on se la crée.

Tu peux expliquer un peu ?

Oui... oui ça je peux m'expliquer, puisque je vais prendre bon un cas, un exemple concret même, que j'ai vécu sur le site sur lequel je suis arrivé, puisqu'il y avait un jeune ingénieur qui est arrivé quelques mois après, qui était lui diplômé, issu d'une formation initiale, qui avait une facilité également d'aller vers les gens et de discuter, mais pas pour leur demander des conseils justement, pour leur expliquer comment il fallait faire. Et en fait les gens... ils ont dit : « ben si tu sais comment faire, t'as qu'à te débrouiller tout seul »... et pas leur demander des informations. Et donc je pense c'est une situation... Je n'ai pas la prétention de tout connaître, loin de là. Et j'ai plus de facilités même de demander comment faire que dire, « je sais faire ». Ça c'est... bon, je pense que c'est aussi une situation qu'on se crée.

Et alors quelles sont les clefs de cette réussite ? Si tu avais un conseil à donner, toi ?

Si j'avais à donner un conseil, c'est certainement de rester soi-même. Et de prendre plus d'informations dans un premier temps que d'en dégager en étant jeune, et à l'avenir on aura peut-être le rôle inverse : ce sera donner des informations aux jeunes plus que d'en dégager quoi.

Est-ce que tu as l'impression malgré tout que les personnes, qui t'aident, donnent tout ce qu'ils savent ? Est-ce qu'il y a des réserves ? Est-ce que tu ...

Chacun a son petit jardin secret, ça... il y a des choses que je sais, et de par mon expérience passée sur le bloc que... chacun se réserve un petit jardin secret, je pense, et ne divulgue pas tout. Ce qui est bien dommage, bon je fais pareil également, mais peut-être que ce qu'une personne et son jardin secret ne vont pas me donner, une autre personne va nous le donner, et puis ça va ce compléter comme ça quoi.

Donc là, il y a toute une connaissance à savoir récupérer et à construire...

Oui, après dans les informations qu'on nous donne, il faut faire un tri peut-être.

Justement, c'est un peu le sens de ma question.

Faut peut-être faire un tri parce que les personnes n'ont pas forcément les mêmes idées, sur un point donné, donc après c'est peut-être à nous après de nous forger un caractère et de prendre également un point de vue sur les... sur une idée ou sur une autre quoi. Et c'est [...] c'est le moment de se représenter sur telle idée ou telle idée, quoi. Et c'est vrai que si en plus on partage le même point de vue que la personne qui nous accompagne, ça facilite encore plus des échanges. Voilà.

Là, on arrive, je dirais, donc dans la dernière ligne droite de la formation, globalement il reste...

Sept mois.

Sept mois... alors, ça paraît beaucoup sept mois, et en même temps ça va aller très, très vite ?

Ça paraît beaucoup, mais c'est la fin du tunnel par rapport à ce qui est passé quoi. On n'a jamais été aussi près de là fin, si je puis dire comme ça, mais bon c'est vrai que là... maintenant, il me tarde que ça arrive à la fin puisque bon... on est à un rythme de travail qui en entreprise, qui s'élève également, et puis la formation qui est toujours présente quoi ce qui est pas évident à concilier, avec la vie familiale qui évolue aussi, surtout je ne veux pas la négliger quoi.

Et il y a eu des moments difficiles, vraiment difficiles ?

Il y a eu des moments difficiles, il y a encore des moments difficiles, a un moment donné donc lors de la rédaction des cahiers des charges, j'ai un peu peut-être négligé ma vie familiale parce que j'étais un peu sur mon cahier des charges, et... ça... j'ai passé un mauvais moment à la maison on va dire, et bon c'est... par le passé, c'est certainement une erreur que je ne referais pas, mais bon c'est formateur à tout point de vue cette formation.

C'est formateur, mais il y a un risque quand même quoi ?

Oui, il y a un risque, le risque tant que la formation ne sera pas finie sera toujours présent. Mais bon.

Donc, il y a une forme d'exigences peut-être qui n'est pas forcément toujours maîtrisée ?

Oui, ou parce que bon personnellement je peux décrire une journée type, que je réalise, bien que je sois dans une entreprise comme E-Industrie, il y en a beaucoup qui pensent que... l'horaire de bureau, ce qui est totalement faux puisqu'en gros, tous les jours je me lève à six heures moins le quart pour être à la centrale au plus tard à sept heures et demie. Je rentre du travail, il doit être six heures et demie, sept heures, quotidiennement bon il y a un ou deux jours par semaine, j'essaye d'arriver à la maison à cinq heures et demie, six heures, pour dire... une heure avant en gros, et puis le soir c'est, je pense trois quarts d'heure, une demie heure dans ma petite famille, pour me remettre ensuite dans les... sur un travail qui est l'anglais, qui me prend beaucoup, beaucoup de temps quoi. L'anglais et les autres travaux scolaires quoi.

Et ça, sur le long terme, ça peut poser...

Oui, souvent en court terme si ça dure trois semaines ça va, mais quand ça dure, je pense déjà un peu plus de six mois, les personnes qui vivent avec nous, notre entourage ne partage pas forcément notre point de vue, puisque bon... en gros même un... dans la vie familiale quoi.

Sur une période de plus de près de trois ans quoi.

Voilà. Peut-être pas trois ans, mais, facilement un an et demi deux ans quoi, sur la formation on va dire. Sur la moitié de la formation donc... au tout début, au temps de mettre en route le mécanisme en fait, et ensuite lors de périodes importantes de travaux quoi.

Si je te demande aujourd'hui de refaire un retour en arrière, et de voir... Est-ce que tu as l'impression que tu as évolué sur justement ta position, ta vision de la formation ?

Bon, je pense que si dans la promotion, il y en a un qui a évolué de ce côté-là, c'est certainement moi quoi. Je pense que j'avais pas assez de retour, d'expérience sur mon passé professionnel, puisque j'ai intégré la formation dans des conditions minimales à savoir trois ans d'expérience professionnelle, mais j'ai beaucoup évolué, j'apprends beaucoup plus à écouter les gens, ce que je fais régulièrement et quotidiennement même, écouter des gens, et lorsque je gère quelque chose, que ce soit technique ou organisationnel, ma première occupation aujourd'hui c'est... personnel. Et les conditions de travail, c'est comment ils vont accepter, c'est : est-ce que ça ne va pas réellement à leur encontre ? C'est vraiment... le côté humain du projet est vraiment quelque chose... pour moi même dans un projet technique avant [...] obsolète puisque quand on nous demandait d'installer en gros un PC, là, avec des capteurs on l'installait, mais aujourd'hui je me dis pourquoi on l'installe, est-ce que ça va apporter une plus-value aux gens, est-ce qu'il y a moyen de l'utiliser, si ils l'utilisent pas pourquoi, est-ce que ça ne va pas les gêner même dans leurs activités quotidiennes qu'on vienne implanter quelque chose en plein milieu de leur poste de travail, donc c'est vraiment une approche humaine que j'ai aujourd'hui. Plus que ce que j'avais, il y a deux ans.

Et comment ça s'est construit ?

Oh ! ça s'est construit... En gros très rapidement même, puisqu'au travers de l'I.E.S.P, c'est beaucoup axé sur les sciences humaines, sur... des postes de travail, en management on le voit. Et puis au travers des charges avec justement les personnes... d'autres apprenants qui eux avaient beaucoup plus de recul, et en les observant et en parlant avec eux, je me dis : « ben ouais, ils ont pas tort sur ce point voyons comment ça peut faire chez nous quoi. »

Alors, on fait des petits tests à petite échelle dans un premier temps, et puis après on agrandit l'échelle on va dire. Et je trouve ça très intéressant quoi.

Et sur cette démarche, tu as été aidé, accompagné dans le cadre de l'entreprise ?

Dans le cas d'une évolution ?

Oui.

Heu oui. Puisqu'en fait au début donc ça a été des projets techniques, ils m'en ont demandé quelques-uns, qui se sont déroulés normalement, et puis après ils ont dit : « bon maintenant il faut que tu prennes un peu conscience des problèmes humains ». Donc on m'a donné un sujet technique avec une connotation humaine, donc... Et petit à petit on est obligé de... se remettre en question de ce point de vue et donc avancer vers une démarche humaine. Donc, c'est en fait eux qui m'ont... permis de mettre en application ce que j'apprenais en gros à l'école. Ils m'ont donné des projets adaptés à mes besoins quoi.

Donc, il y a eu une compréhension de la part des gens qui t'entouraient dans l'entreprise pour te permettre une progression dans ton approche ?

Oui, oui en fait ces gens-là n'avaient perçu que côté technique... je pense qu'il n'y avait pas de problème, et que j'avais peut-être quelques difficultés à parler et à aller au contact des gens pour aborder, des fois, des sujets... problématiques sur l'installation de nouveaux matériels, et donc ils m'ont dit : « voilà donc maintenant il y a ce projet qui arrive ». Mais ce projet, il ne faut pas le faire tout seul, il faut le faire accompagné de plusieurs personnes, et notamment prendre en charge une équipe de travail, et parler aux gens, dire pourquoi ça va servir, comment ça va leur servir, leur faire accepter en gros. Et donc, ils ont su me donner des projets à des moments clefs, qui m'ont permis justement d'évoluer dans ma position et d'avoir l'ouverture d'esprit que j'ai aujourd'hui, quoi.

Donc finalement ça a été un environnement plutôt favorable ?

Ah oui, oui de ce côté-là, j'ai pas du tout à me plaindre, je suis tombé dans une unité... où des gens m'accompagnent régulièrement, où je porte conseil, où je pense que je suis bien accepté, et qui m'a permis d'évoluer dans ma formation quoi. Voilà.

Bon bien sûr je suis ton tuteur universitaire, je sais comment on a travaillé ensemble, mais est-ce que tu penses que ça a été utile ce tutorat universitaire, qui est moins présent, qui est moins fréquent, puisque bon c'est en gros une rencontre mensuelle ?

Oui puis alors, le tutorat universitaire a été très important, me concernant, pourquoi, parce que je trouvais qu'il y avait réellement un fossé entre le milieu industriel et le milieu universitaire quoi. Côté universitaire, pour moi j'avais et j'ai encore parfois ce sentiment qu'on idéalise beaucoup trop de choses, et qui sont totalement différentes, enfin pas différentes, mais qui sont... Oui, il y a un gros écart entre la réalité et le monde qu'on idéalise quoi. Ensuite, dans la démarche universitaire, notamment dans la rédaction du cahier des charges, il y avait des points que, peut-être, il me paraissait naturel de régler quotidiennement, que j'ai peut-être du mal à expliquer par écrit ou retranscrire. Et, en fait le tuteur, en l'occurrence toi, Michel, m'a permis de justement de transcrire ces points de... que j'avais un peu... qui étaient présents dans mon esprit, mais que j'avais du mal à transcrire quoi. Donc, je pense que j'ai eu deux tutorats qui sont très présents quoi.

D'un côté, il y a un tutorat en entreprise qui est très présent, de l'autre côté un tutorat universitaire qui l'est beaucoup moins, est-ce que tu penses que c'est un point qui devrait être retravaillé, est-ce que tu aurais souhaité avoir un contact plus fréquent avec ton tuteur universitaire ?

Alors, le tuteur en entreprise est très présent et ça, je ne souhaite pas que ça change, ça c'est une évidence. Peut-être même d'ailleurs s'il peut être encore plus présent, je pense que ça peut être intéressant...

Je ne sais pas, mais ici il y a eu une très grosse interférence, apparemment c'est revenu dans l'ordre, je pense que si tu... Allô ?

Oui, oui je t'écoute.

Ça fait maintenant quarante-cinq minutes à peu près de conversation, bon je pense que...

Je vais être obligé de te laisser, parce que je pense qu'il a fait...

D'accord. Écoute, en tout cas merci du temps que tu m'as consacré, je pense que j'ai là de très bons éléments, et de toute façon, on se revoit prochainement.

Le trois novembre

Et puis ben ce qu'on fera, j'espère faire un troisième entretien avec toi, vers la fin de la formation par exemple.

Il n'y a pas de souci.

Adrien merci infiniment, et puis bon courage, et passe du temps dans ta famille parce que je crois effectivement qu'il y a quelqu'un qui a besoin de toi derrière toi.

Ouais il y a du besoin là.

À très bientôt.

Allez au revoir.

Au revoir.

Adrien D.
FIN
du deuxième entretien

III - Formation IESP - Ingénieur d'Exploitation des Systèmes de Production

En formation continue et en alternance

1 - Adrien D.

1.3 - Adrien D. - Troisième entretien - Le 26 juin 2006

Entretien réalisé par téléphone, Adrien était dans son entreprise.

Est-ce que tu peux nous rappeler ta situation, en guise d'introduction ?

Oui bon ben, je vais me présenter, je m'appelle Adrien, j'ai vingt-six ans et je travaille à EDF, au centre de production thermique de la ville de Yyy en Moselle, où j'ai préparé un diplôme d'ingénieur en partenariat avec Polytech Lille.

Je vais réécouter si ça ne t'embête pas. Voilà c'est parti. Donc, nous sommes le vingt-six juin deux mille six. Ça y est, le diplôme c'est dans la poche ?

Oui terminé oui.

Ça doit décompresser ?

Un peu oui, un peu, beaucoup même, on va dire. C'est le commencement d'une autre activité maintenant.

Oui, alors déjà là, je crois que tu as démarré une autre activité, tu peux m'en dire deux mots, si ce n'est pas indiscret ?

Non, il n'y a pas du tout de confidentialité. Donc j'ai intégré le service production, en tant qu'ingénieur « conduite », où je vais m'occuper plus particulièrement de l'exploitation des installations de production d'électricité. Voilà.

Est-ce qu'on peut revenir sur la formation ?

Oui bien sûr oui.

Bon déjà, comme ça, est-ce que tu as tout de suite là, des remarques ou des choses qui te viennent en tête, moi j'ai préparé quelques points que je voudrais évoquer, mais est-ce que toi tu as des choses à me dire ?

Ouais depuis quelques jours, on va dire depuis trois semaines, s'il y a un point que j'évoque c'est que je savoure énormément le temps libre que j'ai le soir. C'est fini, c'est pas que c'est fini parce que c'est une continuité maintenant, c'est différent, mais l'engagement n'est plus le même, c'est... surtout les contraintes sont plus les mêmes. Et puis la formation maintenant c'est... on peut pas dire que ce soit du passé, mais je veux dire la contrainte qui était liée aux devoirs, aux... partiels est terminée quoi. Maintenant, j'arrive à savourer un peu plus le temps libre que j'ai quoi !

Moi, ce que je voudrais aborder avec toi c'est... Bon j'ai préparé bien sûr des questions, toujours relatives aux formations en alternance, parce c'est le sujet de ma thèse. Est-ce que tu peux revenir un peu sur les acteurs qui t'ont suivi tout au long de cette formation ?

Oui, bien sûr. Alors, les principaux acteurs, en fait bon c'est... Je pense qu'il faut le souligner, c'est le partenariat tuteur apprenant, je pense que c'est un partenariat qui est très important, parce que donc le double tutorat, d'un côté tutorat entreprise, et tutorat universitaire, permet de faire toucher les deux points de la formation. Le point qui est universitaire, les savoirs... tout ce qui est savoirs théoriques, et de l'autre côté le tuteur entreprise qui, lui, nous permet de nous mettre dans la situation de suite, et ceci, tout au long de la formation. Bon, je pense que c'est déjà les principaux acteurs de cette formation, ces deux tuteurs avec l'apprenant. Après en termes d'acteurs dans la formation, il y a également tous les... on va dire le corps enseignant, qui nous permet de... qui nous permet de mobiliser des savoirs, de nous apprendre beaucoup de choses, qui ne sont pas forcément en relation directe avec l'emploi que nous occupons à l'instant t, mais qui nous permettent de voir le... d'ouvrir l'horizon de ce qui se fait, et de comprendre beaucoup de phénomènes qui se passent dans les entreprises quoi. Et puis enfin, tous les acteurs, qui sont dans le cadre professionnel, puisque c'est une formation en alternance, sont très importants puisque dans tout projet, on ne travaille pas seul, on travaille avec les autres. C'est ces hommes qui vont permettre d'évoluer quoi.

Bon bien sûr il y a des personnes qui ont été désignées, ou en tout cas qui ont un titre, ce sont le tuteur, les enseignants et au-delà de ça, est-ce qu'il y a d'autres personnes que tu as envie de citer comme ayant aidé, accompagné durant cette formation ?

Alors oui. Bon déjà dans un premier temps, comme tu le soulignes, il y a des personnes qui sont désignées. Et puis sur la mission qui est confiée, dans le cadre de la formation, il y a d'autres personnes qui vont se greffer à ce contexte de formation. Et ces personnes en fait, c'est suivant leurs responsabilités, suivant l'emploi qu'ils occupent dans l'entreprise, vont nous apporter des outils, vont nous aider également dans les différentes

missions. Bon ça peut aller d'un technicien à un agent, un cadre, tout corps d'activités en fait, sur l'exploitation, maintenance, qui participe en fait au bon déroulement de la mission quoi.

Quels ont été les moments forts dans cette formation qui a duré pas loin de trois ans, donc peut-être plus dans la phase d'ingénieur, quels sont les moments les plus forts pour toi ?

Ah ! Pour moi les moments les plus marquants je pense que c'est les moments des soutenances en fait.

Ah bon ?

Ouais. Les moments des soutenances parce que c'est tracer tout ce qu'on a fait pendant un an ou deux ans, ce qui n'est pas forcément facile à condenser en quelques pages, puisqu'on a vécu, je pense beaucoup de choses. Et c'est assez... parce qu'en un temps donné, qui était en l'occurrence entre une demi-heure et trois quarts d'heure, il fallait exposer toute une année de travail qui était accompli... de notre environnement professionnel, et cet exercice qui est assez délicat puisqu'on a envie de dire tellement de choses que c'est très dur à condenser quoi. C'est ces moments-là les plus difficiles, des moments préparatoires où il y a des tensions qui se font à la maison également, et voilà pour moi les moments les plus importants et les plus marquants dans cette formation.

Et si on se met dans l'entreprise, est-ce qu'il y a des... là aussi des instants des moments forts, des événements peut-être ?

Alors, des événements, dans le côté entreprise ? Déjà, c'est l'arrivée sur un nouveau lieu de travail, où on arrive dans un cadre qui est totalement différent du cadre habituel, puisqu'on est dans une position assez délicate, puisqu'on va passer d'un collège de maîtrise dans un collège de cadre. Et où la tradition est difficilement perceptible pour les autres quoi. Ils arrivent très bien à percevoir l'évolution rapide, qu'il va y avoir en deux ou trois ans, et puis le moment fort dans la formation c'est là, maintenant, la fin de la formation quoi, où il y a eu un basculement de collège en fait. On va passer d'un collège maîtrise à un collège cadre, où là par contre il y a certainement des jalousies, qui se mettent et que là les gens ne comprennent pas forcément l'évolution aussi rapide quoi. Voilà les moments, les deux moments qui ont marqué cette formation, côté professionnel.

Et les imprévus, les difficultés, tout au long de ces projets en entreprise, est-ce que tu as des choses à dire là-dessus ?

Alors, tous les imprévus pour moi, je pense que j'ai été... Ma mission fait partie d'une mission où il y a beaucoup d'imprévus, et c'est ces imprévus, en fait, qui m'ont permis d'évoluer, puisque c'est la remise, tout le temps, en question, en permanence, l'orientation nouvelle à chaque fois qu'il y a un imprévu. Et c'est ces imprévus justement, qui me permettent d'évoluer vers le métier d'ingénieur, si je puis dire, où là, il faut prendre en compte tous les facteurs qui gravitent dans... mais également de la mission, et des facteurs, soit de l'ordre technique, mais également et surtout d'ordre humain quoi.

Et pourquoi dis-tu que ça permet d'évoluer ?

Parce que s'il n'y a pas de problèmes, on va être toujours dans une chronologie prévue, prévisible, on voit que ça ne s'écarte jamais. Donc, s'il n'y a pas de problèmes, on n'a pas besoin de se remettre en question, on n'a pas besoin d'aller chercher d'autres éléments, des éléments nouveaux à droite ou à gauche, et ça ne nous permet pas d'évoluer. Et je pense que ces imprévus comme je dis... il faut se recreuser la tête, chercher des solutions, des outils qu'on n'a pas forcément sous la main, qu'on a devant les yeux, mais qui nous ne frappent pas, et ces remises en question, ça nous permet d'aller chercher ces différents outils, et d'essayer de les mettre en application.

Tu aurais un exemple précis qui te viendrait en tête ?

Un exemple précis... oui, suite à un refus... de démotivation de certains, dans l'agence, par rapport à un contexte industriel assez défavorable, il a fallu mettre en place de nouvelles actions et prévoir de nouvelles choses, pour que le travail, l'action, le projet puissent avancer convenablement. Alors, si je puis dire, il fallait qu'on crée des schémas d'exploitations et... avec une baisse d'activité du secteur industriel en fait les agents ont... n'ont pas voulu créer ces schémas d'exploitations, et donc là, il a fallu créer un autre système de gestion des schémas, de création des schémas, où donc nous avons fait appel à la prestation d'experts. Et donc, c'est remettre tout en cause un processus qu'on avait établi en interne, et le faire interagir avec une prestation externe pour arriver au but final quoi.

Et ça donc qu'est-ce que tu as pu..., comment tu as pu réagir face à ça ?

Ben, en fait, ce qui m'a beaucoup fait évoluer par rapport à cet exemple, c'est une évolution par rapport à un problème sociologique, plus que technique, puisque bon, on savait qu'il existait des prestations externes, mais c'est plus un problème sociologique où là, j'ai réellement pris en compte la dimension humaine du projet, et que les... malgré le travail qui était demandé, il y avait surtout un point qui était important c'est le contexte industriel, qui avait été totalement défavorable au bon déroulement de ces actions quoi. Donc la prise en compte du facteur humain dans un environnement industriel qui était relativement défavorable.

Et ça, bien sûr tu ne pouvais pas le prévoir, à l'avance ?

Alors, c'était difficilement prévisible à l'avance, puisque le contexte industriel a évolué pendant la mission, et un contexte industriel qui est passé, on va dire d'une situation plus ou moins stable, à une situation assez empirique, où il était peut-être prévu de fermer le site dans les mois qui venaient quoi. Donc, la chose qui est tombée..., qui est arrivée sur la mission, qui est venue percuter le bon déroulement de cette mission un beau jour, alors que personne ne s'y attendait.

Alors comment on vit ça, quand on est en formation, comme la formation IESP ?

Alors moi, je l'ai vécu...

C'est traumatisant, c'est... ?

Alors, c'est pas traumatisant, c'est démotivant.

Démotivant ? Oui ?

C'est peut-être un peu démotivant, mais en fait ce qui fait relativiser le tout c'est que je suis dans un gros groupe industriel, où les gens ne sont pas licenciés, et les gens sont redéployés. Donc, c'est démoralisant parce qu'on est en baisse d'activités, on est sur un secteur en déclin, mais bon c'est pas démoralisant non plus c'est pas... c'est pas démoralisant sachant qu'on va pas perdre un emploi et qu'on pourra être redéployé sur un autre site de production quoi.

Oui, donc il y a une garantie de ce côté-là quoi. Par rapport à cette formation, qu'est-ce qui te semble finalement avoir été très positif ? Je parle toujours bien sûr, de l'aspect projet industriel et accompagnement, quels ont été pour toi les points les plus positifs, et bien sûr ensuite les points les plus négatifs ?

Alors moi, le point positif dans cette formation, je pense que c'est l'encadrement des deux tuteurs. Le partenariat qu'il y a... parce que c'est plus qu'un partenariat, ça devient une relation, puisque les deux tuteurs sont au courant de ce qui se passe dans l'entreprise, voient également l'évolution qu'on peut avoir nous, l'apprenant. Je pense que ça, c'est important, c'est des gens qui... qui sont là pour nous ouvrir les yeux et c'est ce qui a été fait pour mon cas, et qui nous permettent d'évoluer et de relativiser sur certaines situations, de nous soutenir aussi quand... puisqu'il faut... je pense que sur trois ans de formation, je pense qu'on a tous des points bas, et le... ce que j'ai apprécié c'est le rôle de mes tuteurs dans cette formation, où, quand j'étais moi dans ces points bas, ils ont su la manière de chercher en moi l'énergie qu'il y avait pour finir cette formation. D'un côté négatif, ce que j'ai trouvé... je sais même pas si... avec du recul, s'il y a beaucoup de... Si, peut-être un point négatif, un gros point négatif, c'est la disproportion des enseignements à l'école. Alors, par exemple, on est dans un diplôme d'ingénieur, spécialité production, où la matière principale qui a été enseignée durant les deux années du cycle d'ingénieur, c'est l'Anglais, et non pas les outils justement de production et tout ce qui peut gravir tout autour. Je trouve ça un peu dommage, de voir recentrer sur... cette formation d'ingénieur, sur un diplôme d'anglais, enfin c'est même pas un diplôme d'anglais sur des cours d'anglais majoritaires quoi durant la formation quoi. Et surtout qui étaient pénalisants sur le diplôme quoi.

J'ai plus en tête le nombre d'heures, mais... sur une semaine de cours, je crois que l'Anglais représentait... ben, trente-deux ou trente-cinq heures de cours, par semaine, l'anglais représentait entre six et dix heures de cours.

Et ça, c'était surtout la fin de la formation non ?

Surtout sur les deux années de formation.

Les deux années ?

Les deux dernières.

Ouais. Effectivement, c'est peut-être, par rapport à d'autres matières...

C'est paradoxal par rapport à la spécialité du diplôme en plus.

Sinon ça, c'était plus à l'école, et au niveau projet, qu'est-ce qui t'a semblé... ?

Ben, au projet, au niveau projet, je pense que c'est le rattachement hiérarchique. Ce qui a été difficile pour moi ça a été le rattachement hiérarchique non prononcé en fait. Puisqu'on est autoportant sur ce projet, on se gère plus ou moins comme on veut, on n'est pas rattaché à une hiérarchie commune ou quoi que ce soit, on n'a pas les mains sur qui que ce soit non plus, puisqu'on n'est pas en position de...

D'accord oui.

C'est assez délicat d'aller voir quelqu'un et lui dire : « travaille » alors qu'on n'a aucun lien hiérarchique avec lui et... en fait, c'est un peu le flou pour les gens, mais c'est un peu le flou pour l'apprenant quoi.

Mais pour autant ton tuteur c'était quand même l'un des directeurs de l'entreprise ?

Oui ; mon tuteur en fait, c'est un chef de service... Le chef du service ingénierie. Et ma mission s'orientait plus

particulièrement sur le service exploitation. Donc moi, j'étais rattaché à l'ingénierie, et donc il m'a fallu aller travailler avec les exploitants, et où là, je leur ramenaient des outils, je leur demandais de faire un travail et sans avoir aucun lien, avec eux, direct.

Et ton tuteur industriel n'avait pas de relations hiérarchiques avec ces gens-là, non plus ?

Avec ces gens-là, non plus. C'est pour ça que le chef de « service conduite » m'a beaucoup appuyé dans cette tâche, où il fallait distribuer du travail quoi. Et c'est pour ça que c'est également devenu un des acteurs essentiels dans ma formation. C'était le seul chef de service compétent.

Mais lui il a joué un rôle...

D'accompagnant on va dire.

Comment ça s'est passé ?

Oh ben, je pense que...

Quel intérêt avait-il de faire ça ?

Ben, en fait la mission qui m'a été confiée, consistait à... enfin, était centré sur son cœur de métier, qui était l'exploitation. Donc en gros lui, c'était un client, lui était demandeur de la mission, et donc pour qu'elle se déroule dans de bonnes conditions, il m'a appuyé dans le déroulement de cette dernière.

Donc, lui a vu très vite l'intérêt de...

De m'appuyer sur cette...

Ce projet quoi ?

Oui.

D'accord. Et il faisait ça spontanément, ou alors il a fallu que tu le sollicites ?

Non, non ça a été naturel. Dès que je l'ai sollicité, la première fois... pour telle raison, et il m'a tout de suite appuyé, il m'a donné les éléments que je souhaitais.

D'un point de vue double tutorat, les deux tuteurs ne se sont pas souvent rencontrés ?

Non, non, non.

Est-ce que ça, c'est quelque chose que tu trouves normal, positif, négatif ?

Alors, c'est pas ce qui me gêne le plus, puisque je pense que le... le tuteur en entreprise a des choses à me faire passer...

Oui... allo ?

Allo ?

Oui.

Alors, je disais que ça ne me gênait pas d'autant que le tuteur universitaire et le tuteur entreprise n'ont pas la même chose à m'apporter. L'un veut plus me faire toucher du doigt tout ce qui est professionnel, la contrainte professionnelle, et le tuteur universitaire lui, veut me faire toucher du doigt les outils, les différents outils que j'avais à disposition pour pouvoir traiter cette contrainte industrielle. Donc le fait qu'ils ne se rencontrent pas... ça peut être intéressant qu'ils se rencontrent, ça peut être complémentaire, mais je pense que si l'apprenant arrive à faire la part des choses, arrive à lier les deux, les deux peuvent très bien se passer de se rencontrer quoi.

D'un point de vue, toujours, tutorat, tu as pu observer peut-être dans ta formation autour de toi d'autres apprenants qui ont peut-être eu des difficultés ?

Je pense que sur la formation, ça dépend de l'apprenant aussi. Chaque apprenant a un caractère bien différent, donc le rôle de tuteur n'est pas le même sur leur caractère, je pense. Ce que j'ai pu observer durant la formation, durant... avec mes collègues, c'est que certains étaient très... très suivis, très assistés dans toutes les tâches qu'ils devaient faire, qu'ils devaient réaliser, alors que d'autres étaient quasiment laissés à... à leur libre imagination. Donc après je pense que c'est en fonction de l'individu qui est tuteur.

Et pourtant à l'IESP les choses sont très cadrées, sont définies ?

Oui, si on peut dire, oui. Alors l'IESP je pense que c'est... il y a beaucoup de choses qui sont définies, qui ne sont pas forcément appliquées. Il y a beaucoup de choses écrites... mais qui ne sont pas forcément appliquées. Et qui ne sont pas appliquées de la même manière suivant les apprenants.

Et par exemple ?

Ne serait-ce que sur les tuteurs par exemple : les tuteurs universitaires, il y a des apprenants qui avaient un

tuteur, d'autres qui avaient trois tuteurs ou quatre. Et je pense que c'est totalement disproportionné par rapport à la formation quoi. Je pense que pour un apprenant, un tuteur, c'est..., c'est amplement suffisant, quoi.

Mais oui, si ça marche bien !

Oh, je pense que les cas qu'il y avait trois tuteurs et un apprenant ça marchait très bien aussi ! Mais, bon, après, derrière, c'est des exigences qui sont peut-être multipliées par trois pour l'apprenant. D'ailleurs, les tuteurs ne vont pas forcément dans le même sens. Et ce qui est logique puisque chacun a un point de vue différent, mais je pense que dans une situation de formation en trois ans, où il faut lier formation, environnement professionnel et environnement familial, c'est pas forcément le plus judicieux quoi.

Est-ce que tu penses, par exemple, que l'apprenant pourrait demander à un moment donné de changer de tuteur, est-ce que c'est quelque chose que tu pourrais...

Je pense que si ça ne marche pas bien, ça ne me choquerait pas. Parce que, comme j'ai dit tout à l'heure, c'est plus qu'un travail, ça devient du relationnel. Donc à partir du moment où ça se ne passe pas bien, je pense que l'apprenant peut demander à changer de tuteur, quoi. Surtout s'ils ne se comprennent pas sur les points de vue internes, sur les différents points à travailler quoi. Je pense que ça peut être demandé quoi.

Et, est-ce que ça ne peut pas être réglé justement par une définition très précise des missions de chacun ? Est-ce que ça peut suffire pour toi ?

Oh ! je pense que trop définir la mission peut tuer la mission. Si on formalise trop, on ne va pas laisser d'ouverture, que ce soit à l'apprenant ou aux tuteurs, des marges de manœuvre, pour travailler convenablement quoi. Voilà.

Aujourd'hui, là, ça y est, tu es en fonctions, est-ce que ça va t'arriver encore de rouvrir le référentiel IESP ?

Oh oui ! Je pense que la méthode de travail... C'est la méthode de travail qui est... qui me convient très bien. C'est une méthode de travail qui m'a permis d'ouvrir les yeux, en fait, puisque je pense qu'elle est basée sur... c'est pas je pense, j'en suis certain, en fait, elle est basée sur tout un environnement, où il est nécessaire, quelle que soit la mission, de prendre en compte l'environnement qui gravite autour, mais également dans le projet, quoi. Oui, je vais certainement être conduit à..., par moments, à rouvrir le référentiel.

Et actuellement dans cette nouvelle fonction tu te sens accompagné ?

Ah oui ! Tout à fait oui. Alors, c'est le changement d'attitude total..., depuis que j'ai fini la formation en fait, il y a une multitude d'informations qui m'arrivent.

D'accord. Donc est-ce que je peux traduire ça par le fait qu'il y a une reconnaissance ?

Je ne sais pas, je ne peux pas le dire. Je ne sais pas.

Est-ce que tu remarques un changement ?

Un changement significatif...

Plus... Parce que là, tu parlais de ta formation, mais l'attitude des personnes également ?

Oui, bien sûr. Oui, il y a des gens qui sont jaloux, je pense, qui ne comprennent pas forcément que l'évolution découle de travail de formation, et non pas de promenades et de vacances.

Si c'était à refaire, ces trois années ?

Je ne sais pas si je les referais. Je ne sais pas si je referais trois années. J'essayerais peut-être de faire un cursus un peu plus rapide en temps complet. Et non pas un partenariat sur trois ans, ou si un partenariat sur un an et demi, deux ans, mais sur trois ans c'est vraiment... pas trop, c'est beaucoup, parce qu'il y a la vie familiale qui en prend un bon coup et c'est assez dur à gérer quoi.

C'est si dur que ça ? Enfin, excuse-moi de te poser la question... parce que bon, ça me semble un terrible constat quelque part.

C'est assez délicat à gérer. C'est assez délicat parce que les gens ne comprennent pas forcément... nos conjointes, quand nous, on est dans la formation, donc, on ne se rend pas compte forcément de tous les événements qu'il y a à la maison quoi ! Surtout quand on a une famille qui s'agrandit, c'est assez difficile !

Et là-dedans, qu'est-ce que l'école pourrait faire pour t'aider ?

Je ne pense pas grand-chose, parce que ça, après, c'est plus personnel, ça fait plus parti de la vie personnelle que... mais peut-être que prendre en compte cette contrainte, et d'étaler les différents partiels sur plusieurs mois et non pas tous sur... la même période quoi.

Plus de contrôle continu peut-être ?

Non, c'était... le système d'évaluation et de contrôle est très bien, mais, peut-être un peu plus le lisser sur les

trois derniers mois quoi.

Qu'est-ce que tu as encore envie de dire sur tout ce que tu as vécu ?

Oh, j'ai encore envie de dire quelque chose, c'est que je suis content d'avoir fini cette formation-là. Et que, je suis content de l'avoir faite. Parce que ça m'apporte beaucoup à l'ouverture que ce soit en professionnel ou en général, quand, ça m'a ouvert l'esprit sur beaucoup de choses. Et, je ne suis pas... je suis très satisfait d'avoir fait cette formation.

Écoute Adrien, j'ai fait à peu près le tour de mes questions, je ne sais pas si toi de ton côté tu as des choses à dire ?

Non, j'ai pas grand-chose à rajouter.

Je vais donc arrêter l'enregistrement maintenant.

D'accord.

Merci beaucoup, en tout cas, pour tous ces entretiens.

Il n'y a pas de problèmes.

Adrien D.

FIN

du troisième entretien

III - Formation IESP - Ingénieur d'Exploitation des Systèmes de Production

En formation continue et en alternance

2 - Alban D.

2.1 - Alban D. - Premier entretien - Le 7 juin 2004

Bonjour Alban, je vais d'abord vous demander de vous présenter, de me dire qu'elle a été votre cursus, de me dire comment vous êtes arrivé dans cette formation

Je m'appelle Alban D., j'ai 35 ans. J'ai commencé par faire un BTS électronique en Normandie. Heu... j'ai trouvé un emploi chez Tttt, qui fabrique des photocopieurs et j'ai évolué dans entreprise. J'ai commencé comme technicien méthodes avec mon BTS électronique, puis je suis passé responsable de l'atelier de production et ensuite j'ai cherché une formation pour pouvoir continuer à évoluer et valider l'expérience que j'ai acquise en tant que responsable de production.

Cela fait combien de temps que vous êtes dans l'entreprise ?

Cela fait 10 ans sur le site qui se trouve à côté de Dieppe : 4 ans dans la fonction de technicien méthodes et 4 ans dans la fonction de responsable de l'atelier de production.

Comment ça s'est passé pour vous ? Pour que l'entreprise vous suive dans cette formation ?

J'ai un responsable d'entreprise qui a déjà deux casquettes. Il est responsable de la formation et il est en même temps responsable de la production. Donc, qui me poussait à reprendre des études. Il me demandait de reprendre des études pour valider mon expérience et vu qu'il y a des problèmes dans l'entreprise, des problèmes sociaux, puisque l'on délocalise beaucoup en Chine, on ne connaît pas vraiment l'avenir de l'entreprise.

Donc, c'est vrai qu'il parlait de reprendre des études. Et avec ce contexte de délocalisation et d'incertitude de l'entreprise, moi aussi je me suis posé des questions, je me suis remis en cause. Et peut-être que si je venais à quitter l'entreprise Tttt, la place de responsable de production c'est au niveau ingénieur. Je n'ai pas et je ne sais pas ce que je vais retrouver derrière. Donc, je me suis dit qu'il faut que je valide mon expérience par un diplôme.

Vous avez donc une bonne écoute de la part de l'entreprise ?

Oui, tout à fait, et j'ai été un peu poussé. Bon avec quelques contraintes, puisque j'étais poussé, mais il ne fallait pas que ce soit un cursus à temps plein. Parce que je ne pouvais pas abandonner l'atelier, laisser l'atelier comme cela sans responsable pendant un an ou deux ans. Il fallait vraiment trouver un diplôme par alternance, heu... qu'on ne trouve pas facilement. J'ai cherché ça dans la région en Normandie, et puis sur Paris, et en fin de compte, par le biais de l'entreprise, on emploie un groupe de formation qui est de DOUAI, qui m'a parlé de la formation de l'IESP. C'est comme ça que j'ai trouvé l'IESP.

Je pense que Tttt à Dieppe assemble des photocopieurs qui sont destinés au marché français et européen, il me semble ? Combien de personnes travaillent dans l'entreprise ?

Quand j'ai commencé, il y avait à peu près 500 personnes. Actuellement, on est environ 300 personnes. Beaucoup de productions sont délocalisées en Chine. Nous avons de moins en moins de production.

Est-ce que vous pouvez nous rappeler comment fonctionne la formation IESP, depuis le cycle d'harmonisation, jusqu'à l'obtention du diplôme ?

Il est d'abord le cycle d'harmonisation sur six mois où l'on voit un peu plus de matières théoriques, du style de chimie, optique, math, électronique. Ensuite, on rentre dans le cycle d'ingénieur, qui est plus basé sur le métier même de la production, avec, entre les deux, la soutenance d'un miniprojet, dans le cycle d'harmonisation. Ensuite dans le premier cycle, il y a une soutenance de cahier des charges. À la suite du cahier des charges, on rentre dans un deuxième cycle, le cycle d'ingénieur, avec une présentation du projet en fin de cycle.

Donc, le diplôme obtenu est un diplôme d'ingénieur en alternance. Quel est le rythme de l'alternance ?

En moyenne, c'est une semaine par mois à l'école.

Vous étiez responsable de fabrication, ça veut quand même un poste à responsabilités dans cette entreprise. Qu'est-ce que ça fait d'être de nouveau « remis en question peut-être » et d'être obligé de suivre une formation pour obtenir un diplôme finalement, heu... qui est du niveau de ce que vous faites en entreprise ?

Au départ, surtout les matières théoriques que l'on fait dans le cycle d'harmonisation, ça nous permet de réapprendre, parce qu'on a perdu l'habitude d'apprendre, l'habitude de rester à l'écoute pendant une heure ou deux. Donc, ça permet de réapprendre. Maintenant le cycle d'ingénieur, je ne sais pas encore...

Comment c'est perçu par les gens de l'entreprise, le fait de voir leur chef, le responsable de production, être amené à se remettre dans une formation ?

C'est un peu une culture, où on se forme beaucoup en interne. On a fait évoluer des opérateurs en techniciens ou en agents de maîtrise. D'ailleurs, tous les agents de maîtrise sont passés par la base opérateurs, et ont repassé des diplômes. Donc, on a un peu cette culture d'entreprise, de reprendre des études et de reformer des gens. Donc, ils savaient très bien qu'en prenant la responsabilité de l'atelier, j'avais mon niveau BTS, et maintenant, il me faut un diplôme d'ingénieur, parce que l'on a changé aussi. Entre-deux on a changé de concept. Les photocopieurs, c'était de l'analogique, avant. L'analogique, s'était un peu heu... simpliste, c'était beaucoup plus simple que maintenant.

Maintenant, on est passé au numérique. Il nous faut des connaissances plus approfondies sur le numérique, sur l'optique. Donc, on a fait évoluer notre personnel en donnant des formations sur le digital. Il fallait que notre personnel évolue sur le digital.

Donc, autant que tout le monde évolue. Même, vis-à-vis des gens, au contraire !

Il faut aussi qu'on évolue nous, par rapport à ce qu'il y a à faire.

D'accord ! Donc, c'était bien vu, à la fois de la part de la hiérarchie et des gens... du personnel de l'entreprise ?

Non, non, il n'y a pas eu de problèmes. C'est d'autant mieux vu, que l'on incite les agents de maîtrise aussi, parce que comme on ne connaît pas l'avenir, à valider leur expérience. S'ils se disent : bon, ils nous poussent à faire des études, mais eux, ils ne font pas la même chose. Je ne sais si cela serait compris. Alors que, en reprenant aussi des études, ils voient que tout le monde se remet en cause, ils n'hésitent pas.

Au départ, il y avait deux agents de maîtrise, dont un qui ne voulait jamais suivre des études. Cela fait dix ans qu'on lui en parle. Il n'a jamais voulu reprendre. Et un nouveau qui vient d'arriver. En poussant le nouveau, le deuxième s'est remis en cause. En voyant que nous on en faisait aussi, le deuxième s'est remis en cause. Il a aussi repris des études, malgré qu'il était contre ça au départ. Donc, ça montre l'exemple et ça nous fait évoluer.

Le fait d'être maintenant en alternance, le projet que vous avez traité dans le cadre du miniprojet était tout à fait axé sur la fonction que vous avez de chef de production. Est-ce que c'est très pénalisant d'être en alternance, c'est-à-dire d'être absent de l'entreprise une semaine sur quatre ? Comment cela se gère dans l'entreprise ?

Pénalisant, heu... non. C'est peut-être embêtant parce que quand on est à l'IESP, en formation, le projet avance moins vite. Mais il continue à avancer parce que l'on donne ce qu'il y a à faire. Mais bon, les gens se disent : « il n'est pas là ». Donc, ça ralentit un petit peu. Ils faisaient ce qu'ils avaient à faire pour leur métier normal. Mais ce qu'ils devaient faire pour le projet, ça avançait moins vite. Mais bon... Quand on revenait, ça allait, ça avançait. Heureusement que ce n'est qu'une semaine ! Plus ça serait embêtant, ça serait difficile.

On va parler maintenant accompagnement. Je suis moi-même votre tuteur universitaire. Mais, côté entreprise, comment cela se passe-t-il ? Comment est-ce que l'on peut être responsable de production et accompagné dans une formation ? Est-ce que cela n'est pas un peu paradoxal ?

Quand j'ai préparé la formation, on m'a dit qu'il fallait un tuteur en entreprise. Donc, j'ai demandé à mon responsable s'il souhaitait, vu qu'il m'avait poussé à aller en formation, je lui ai demandé s'il voulait être mon tuteur. Ce qu'il a complètement accepté. Et puis il faut dire qu'il est passé par ma place, avant d'avoir la sienne. Donc, cela nous a un peu aidés, parce que, quand moi je ne suis pas là, il connaît mon travail, il pouvait supporter mon absence pendant la semaine. Donc, heu... c'est un tuteur en entreprise, qui peut en plus me remplacer quand je quitte mon poste, il peut me seconder en fin de compte. Et puis, connaissant le métier, et étant passé lui aussi par un diplôme en alternance, je pense qu'il sait ce que c'est. Il y avait là des conditions très favorables. Et puis, disons que cela m'a apporté beaucoup d'aide, au niveau des charges de travail, puisque, quand j'avais vraiment quelque chose de très important à faire, même si je lui demandais de m'absenter une heure pour faire des devoirs, ou des choses urgentes, que je devais rendre et que je n'arrivais pas à faire le soir, parce que bon, le soir on a beaucoup de travail. On ne peut pas tout faire dans la soirée. Donc, on essaye de prendre sur le temps de travail. Ce qu'il comprenait et il me donnait généralement du temps pour le faire.

Donc, c'est une situation plutôt comprise. C'est positif.

Est-ce que vous pouvez nous parler du rôle d'accompagnement que joue cette personne ?

Elle est tout le temps en train de me demander si la formation se passe bien. Enfin, elle prend des nouvelles. Quand je viens là, une semaine, elle va me demander si cela s'est bien passé ; qu'est-ce que j'ai eu comme cours. Il va même jusqu'au point de regarder si certains cours sont intéressants pour la production. S'il ne connaît pas, il va regarder ce que j'ai fait. Parce qu'il y a des cours que, peut-être, il n'a pas. Donc il y a des moments où il regarde !

Et puis, quand je suis bloqué, je lui pose des questions. On ne sait jamais ! S'il l'a déjà fait, il essaye de me débloquer. S'il ne sait pas, il me dit : « je ne sais pas ». Il me dit qu'il faut que je m'adresse à quelqu'un.

Et donc, éventuellement, il peut servir d'intermédiaire pour d'autres contacts ?

Oui, oui, ça lui est arrivé d'aller voir d'autres ingénieurs, un peu plus calés, dans le domaine, notamment dans la mécanique, pour avoir une réponse, ou de me mettre en contact directement avec lui.

Pour vous qu'est-ce que c'est qu'un accompagnant, et quelles sont les qualités qu'il doit avoir ? Est-ce que la personne, qui vous accompagne, répond à ces conditions, à ces critères ?

Il faut qu'elle reste disponible pour l'apprenant et puis qu'elle soit à l'écoute de l'apprenant puisqu'il y a des semaines où ça ne passait pas vis-à-vis de la charge de travail. Donc, il faut quand même qu'il soit à l'écoute et qu'il ait le pouvoir de libérer un peu de temps, parce qu'il y a des semaines où cela ne passait vraiment pas. Je pense qu'il était tout à fait dans les cordes et je n'ai pas eu de soucis là-dessus. Chaque fois que j'ai eu besoin de disponibilité ou d'écoute, j'ai eu ce que j'avais besoin, tout en restant dans les limites du raisonnable. Il me donne du temps, mais il ne fallait pas non plus déborder, donc c'était une heure, de temps en temps, ou un après-midi, des choses comme cela.

Pour la phase projet, comment cela va se passer ? Est-ce qu'il y a déjà eu un entretien à ce sujet ? Est-ce que cela va être la suite de ce qui a déjà été réalisé et qui était déjà un projet de grande envergure ?

Heu... non, on a déjà discuté soit de prolonger ce projet et de le porter à un niveau européen, plutôt que de rester à un niveau français. Donc de l'étendre à un niveau européen ce qui se fera sûrement sur deux ans. Donc, cela tombe bien avec le cadre de la formation. C'est vrai que quand un projet est bien lancé, tout le monde est mis dans le bain et le projet suit son cours ; parce que le projet est bien lancé, toute l'entreprise est dessus, donc c'est bon, c'est lancé. Heu... Peut-être, voir un autre projet, c'est-à-dire le recyclage des machines qui reviennent de clientèle ; puisque l'on fait du service aux clients. Le recyclage des machines qui reviennent de clientèle actuellement on les donne à une autre entreprise qui les démantèle et qui fait de l'argent avec. Donc, si elles font de l'argent avec, alors pourquoi pas nous ? Donc, c'est à regarder lequel est le plus intéressant pour l'entreprise, mais aussi vis-à-vis du cycle de formation et du cahier des charges. Donc, il faut regarder en accord avec les deux, lequel serait le plus adapté.

Donc, la dimension de formation est prise en compte par votre tuteur pour choisir, pour orienter le sujet.

Oui, oui, par mon tuteur, mais aussi par le directeur du site qui regarde quand même tout cela.

Ce sont de projets qui présentent un vrai enjeu pour l'entreprise. Est-ce que vous pouvez nous rappeler le thème du premier projet ?

Le premier projet réalisé au cours du cycle d'harmonisation, c'était d'individualiser les produits les photocopieurs sur les lignes de production, plus par les grandes séries, mais par des petits lots, voire à l'unité. C'est-à-dire des machines personnalisées, pour le client. Donc, ça va changer complètement du concept des grandes productions d'usine. Il faut pouvoir, au niveau informatique, au niveau production, au niveau qualité, au niveau planification, avoir et répondre à la demande du client.

Dans cette formation en alternance, qui sont les principaux acteurs de la formation, à par vous-même bien sûr ?

Les principaux acteurs ? Hé bien, ce sont les formateurs de l'IESP qui nous aident et les tuteurs. Par contre, quand on a un souci quand on demande à un collègue de l'entreprise, on a plus de mal d'obtenir un coup de main d'un collègue, alors qu'on sait pertinemment qu'il connaît la réponse. Il n'a pas forcément le temps, ou il ne veut pas forcément se replonger dans les devoirs. Les collègues de l'entreprise n'ont pas forcément envie de se replonger dans les études. Quand on a des problèmes, on obtient plus de réponses des formateurs, des gens de la formation IESP, des tuteurs, mais rarement d'autres personnes... Enfin pour mon cas.

Là, vous êtes dans le cycle d'harmonisation. Il vient de se terminer. Est-ce que vous avez réussi à voir la finalité de ce cycle d'harmonisation ? Et quel est le lien que vous avez pu faire entre ce cycle d'harmonisation et l'entreprise ?

Actuellement le cycle d'harmonisation, heu... pour moi, il est plus pour nous donner des bases pour continuer le cycle d'ingénieur, parce qu'il n'y a pas vraiment de liens, à part le projet, on n'a pas vraiment de liens entre le cycle d'harmonisation et l'entreprise. C'est parce que ça nous redonne des bases, dans les matières courantes comme les maths, la physique, mais ça n'a pas vraiment de liens. Ce que l'on a appris en cycle d'harmonisation, on ne l'utilisera peut-être jamais dans entreprise. Mais bon, ça peut nous apporter des choses... Enfin moi, je sais qu'en électronique par exemple, ça m'apporte beaucoup, parce qu'il y a beaucoup d'électronique dans le photocopieur. En optique également ça m'a permis de comprendre des dispositifs dans lesquels je n'avais jamais regardé auparavant. Mais en chimie, je vais avoir des bases en chimie, mais cela ne va rien apporter pour mon entreprise.

On a tendance de dire cette matière-là, on va la mettre un peu de côté, parce que je ne vais pas en avoir besoin, et on s'aperçoit que derrière, pour cette matière il y a beaucoup plus de travail à fournir, parce que pour les autres matières, on connaît un peu parce qu'on a pratiqué. Donc, on a moins de travail à fournir sur ces matières, que sur les matières qui ne nous concernent pas.

Il y a une question que j'ai oublié de vous poser tout à l'heure : Quand vous étiez en recherche d'une formation, est-ce que vous aviez trouvé d'autres formations qui étaient susceptibles de vous intéresser ?

Heu... j'en avais trouvé une, c'était à un DESS ingénieur de production, qui se passait au Havre et puis j'avais regardé des formations du style Ingénieurs CESI. Mais ces formations c'était du temps complet. Comme j'avais un impératif, qui était de le faire en alternance et puis une vision du directeur du site qui voulait que le diplôme soit représentatif et pas ce qu'il appelle un diplôme au rabais. Donc, il y a des formations qu'il m'a carrément exclues dès le départ. Je ne vais pas citer les noms, mais il m'a dit : « tu prends un diplôme d'ingénieur : tous ces organismes-là, je ne veux pas les voir ».

Tout à l'heure, vous disiez que de temps en temps vous aviez la tentation de faire l'impasse sur certains contenus. Est-ce qu'il y a une part de négociation de ces contenus ? Et est-ce qu'à votre avis les enseignants tiennent compte du public que vous êtes, et de l'hétérogénéité que vous pouvez présenter ?

Je ne pense pas. Je crois que les enseignants ont leur matière à faire et ils font leur matière sans regarder si on est plus... C'est vrai que cette année, il y avait beaucoup de gens d'EDF, donc on est tous plus tournés vers l'électricité, l'électronique et il y avait quand même des chimistes... ils avaient moins de problèmes en chimie.

Et vous, est-ce que vous étiez plus favorisé dans certaines matières ?

Dans tout ce qui était électronique, optique. Parce que dans un photocopieur, il y a beaucoup d'électronique et beaucoup d'optique. Il y a peu de mécanique, mais bon...

À la base, j'ai quand même un BTS électronique, c'était plus facile.

Vous avez l'impression que c'est une formation très soutenue, difficile, qui demande beaucoup de travail ?

Oui, ça amène beaucoup le travail le soir, tout le temps, puisque quand on est à l'école on fait les exercices, on suit le cours, on... Il est difficile de faire les devoirs pour le lendemain. Mais pour le mois d'après, pour la rencontre d'après, chaque matière nous donne un peu de travail. Mais ce qui manquait sans doute dans le cycle d'harmonisation chacun demandait un petit peu. Mais le tout, ça faisait beaucoup. Je ne sais pas s'ils se concentraient sur la charge de travail que cela donnait. Donc il y a des moments où l'on se retrouvait sans rien faire et puis il y a des mois où on avait du mal à tout passer. Je ne sais pas si tous les formateurs ont conscience de ce qu'ils donnent. Alors, dans leur matière, ils ont conscience de ce qu'ils donnent, mais pas de ce que donnent les autres. Ce qui fait qu'il y a beaucoup, beaucoup de travail derrière. Alors, c'est vrai que quand on reprend comme ça, on a perdu tous ses réflexes : rapidité, mémoire pour apprendre. Et pour faire un devoir qui demande quatre heures à la maison, on va passer dix heures dessus. Les devoirs de chimie, où ce n'est pas ma matière, j'ai passé pendant une semaine entière, tous les soirs pour pouvoir le finir. Par contre, je passais moins de temps en électronique.

Je voudrais venir maintenant sur les relations entre l'école et l'entreprise. Je suis votre tuteur, j'ai eu l'occasion de me rendre dans entreprise. Lors de soutenance du miniprojet, j'ai eu l'occasion de rencontrer votre tuteur d'entreprise. Qu'est-ce que vous pensez des relations qui existent entre l'école et l'entreprise ?

Sur six mois, il y a déjà eu deux ou trois rencontres, donc sur six mois c'est déjà pas mal. Maintenant, on va voir sur les années à venir, je ne sais pas s'il y aura d'autres rencontres. Je pense qu'en six mois c'est suffisant.

Est-ce que vous pensez que les deux tuteurs, universitaire d'un côté et le tuteur industriel de l'autre travaillent suffisamment ensemble ?

Travailler ensemble ? Je ne sais pas, puisque l'apport que peut apporter le tuteur universitaire n'est pas tout à fait le même je pense. En travaillant séparément, si les tuteurs ne peuvent pas se voir, ça apporte quand même à l'apprenant, c'est l'apprenant qui fait le lien entre les deux. Il arrive à prendre ce qu'il a besoin, du tuteur universitaire et faire le complément avec le tuteur entreprise. Donc, il a besoin... Il y a la nécessité de faire 1 fois ou 2 le point sur le projet peut-être. Mais sur ce qu'a besoin l'apprenant, je ne sais pas.

C'est vous qui faites le lien ?

C'est ça en fonction du travail à effectuer

Est-ce que vous pensez que le tutorat universitaire est efficace ?

Pour moi, oui. J'avais déjà fait des dossiers et puis c'est vrai que j'ai tardé à faire mon dossier, vu la charge de travail, donc heu... Mais les questions que j'avais, on y a répondu. Il y avait un cahier des charges et avoir des renseignements sur les cahiers des charges, on avait jamais fait la conception du cahier des charges. Et sur la planification, essayer ensemble de planifier toutes les tâches qu'il y avait dans le projet. On a quand même répondu aux questions. Le reste, ça s'est fait par habitude, parce que des projets, on en fait, en entreprise, mais on n'a pas tendance à les planifier parce qu'on ne les écrit pas noir sur blanc. Mais des projets, on en mène dans l'entreprise, donc je le fais par habitude. Mais toute la démarche, la mise en forme, ça on n'avait pas trop l'habitude d'en faire. Donc là, j'ai eu besoin du tuteur universitaire. À la rédaction du rapport, j'ai eu les mêmes réflexions des deux côtés, ils m'ont dit que j'avais bâclé ma conclusion, j'en étais conscient. Je l'ai refaite tout de suite derrière, mais il y avait une réponse, que le dossier, c'était la même chose, que le dossier avait le même impact.

Est-ce que durant votre formation initiale, vous aviez déjà eu l'occasion d'avoir une formation en alternance ?

Non, non, j'ai fait un stage en entreprise, mais jamais en alternance

Et donc, comment vous vivez cette alternance avec ces 2 lieux, bien sûr il y en a un qui est privilégié, l'entreprise 3 semaines et de l'autre côté 1 semaine à l'école, mais avec le recul comment vous vivez ça ?

Je pense qu'une semaine, absent de nos habitudes dans l'entreprise, on s'écarte une semaine, moi je le vis plutôt bien. Moi ce type me plaît plutôt bien parce que ça permet de m'extraire 1 semaine de l'entreprise de souffler, même des travaux de l'entreprise. Mine de rien ça permet de s'écarter un petit peu et de penser à autre chose qu'à l'entreprise et finalement l'alternance, moi c'est un système qui me convient.

Vous dites « penser à autre chose qu'à l'entreprise » ?

Oui, on n'a pas les mêmes impératifs. Moi j'ai l'impératif de comprendre ce qui se dit en cours. Je re-suis des cours, je retourne à l'école, donc j'essaie et j'oriente seulement sur ce que je dois apprendre et tout ça. Et puis quand on est à l'entreprise, on doit penser aux deux : on a nos devoirs à faire et il faut qu'on fasse quand même notre projet d'entreprise, et qu'on gère notre travail, en ayant une pensée sur ce qu'on doit faire pour l'école. Quand on est à l'école, on fait un petit peu abstraction de ce que l'on fait à l'entreprise, pas complètement, mais c'est vrai qu'on y pense un peu moins.

Est-ce que cette formation a changé votre vision de l'entreprise et votre vision de l'école ?

Vision de l'école, non, ça n'a pas changé ma vision de l'école (rires), pour l'entreprise, je ne sais pas.

Est-ce que vous voyez l'entreprise différemment ?

Non, non, pour l'instant c'était l'idée que je m'en faisais et puis l'école, j'ai toujours été poussé un peu à faire des études donc heu...

Donc, la formule IESP vous convient bien à la fois pour la formation et à la fois pour l'entreprise ?

C'est réellement ce que je cherchais. Je cherchais une alternance qui n'était pas trop soutenue, une semaine par mois, une semaine maximum par mois. Bon, il y a des contraintes comme heu... des fois trois semaines et puis là, cette période-là, c'est trois semaines. Mais, c'est une fois par an, ça passe. Mais sinon c'est vrai que c'est plus dur, ici ça fait trois semaines qu'on est ici, ça fait trois semaines qu'on n'est pas dans l'entreprise. Donc, ici on est obligé d'avoir des contacts avec l'entreprise, pour savoir ce qui se passe.

On va peut-être passer à d'autres questions. Ou'est-ce que vous pensez acquérir le plus avec cette formation ?

Ou, quelles sont vos attentes les plus importantes ?

Ben, comme j'ai pris la formation, ce que je veux avoir c'est une vision plus large et à plus long terme.

C'est la vision de l'ingénieur ça !

Actuellement, ce que j'ai, c'est que, quand on fait des projets dans l'atelier, j'ai tendance à raisonner à 6 mois. Maintenant, je m'aperçois qu'il faut raisonner jusqu'en 2005 - 2006, on sait ce qu'on va fabriquer jusqu'en 2006. Donc, il faut qu'on sache comment on va faire travailler l'atelier jusqu'en 2006. Je sais qu'il faut qu'on ait une vision jusqu'en 2006. Mais, savoir quoi mettre en place pour aller tout doucement vers la solution, où on veut aller, c'est plus là que je veux que ça m'apporte des choses.

D'après vous, est-ce que vous allez acquérir de nouvelles compétences grâce à cette formation ?

Oui, je pense oui...

Et dans quels domaines ? Bon, bien sûr, c'est peut-être encore un peu tôt...

C'est un peu tôt. Mais on a tendance à mener les projets qu'on a en entreprise, un peu à notre façon, sans forcément avoir appris de méthode et pour moi, il y a des moments où j'ai l'impression de tourner en rond, avant de pouvoir finaliser un projet. Peut-être, moi ce que j'attends aussi de la formation c'est d'éviter de tourner en rond, par le biais de méthode et de pouvoir conclure, un peu plus rapidement, de prendre les décisions qu'il faut et d'éviter d'attendre et de dire : « je pense que c'est ça... » et de pas être convaincu. C'est ça que j'attends de la formation, pour ne pas le faire au feeling. C'est un peu ce que l'on fait, on y arrive, il y a beaucoup de projets qu'on faisait au feeling. Mais moi je veux arrêter de le faire au feeling, et pouvoir le coller dans une méthode. Avant ça marchait, mais on le collait toujours dans la méthode et dans la démarche qualité après. Mais, si on a une méthode, ça évite de perdre du temps après, de pas savoir ce qu'on doit faire, de revoir ce qu'on a à faire, ça n'a pas marché on recommence, de tâtonner voilà et puis d'y aller à tâtons.

L'aspect évaluation maintenant, heu... Il y a déjà eu une première évaluation puisque qu'il y a eu la validation du cycle harmonisation et là, les tuteurs ont un rôle à jouer. Alors, est-ce que c'est pas ambigu ce rôle d'accompagnement et d'évaluateur ?

Non, je ne pense pas non... Enfin, c'est vrai que chez Tttt on évalue. Tous les ans, on est évalué, même-moi, je

suis évalué par mon patron, donc mon tuteur, c'est celui qui m'évalue d'habitude. C'est pour ça que ça passe. Mais moi ça ne me choque pas, au contraire, j'ai l'habitude d'être évalué. C'est le moment de voir ce qui va et ne va pas, et de se remettre en question sur les points qui ne vont pas.

Mais là par contre, on demande au tuteur d'entreprise par exemple d'évaluer un rapport d'activités, un rapport de projet, d'assister à une soutenance. C'est pas forcément des choses qu'il a l'habitude de faire.

Non... Là, je ne peux pas... C'est plutôt au tuteur qu'il faut le demander. C'est vrai que mon tuteur a l'habitude d'assister aux soutenances, puisqu'il en fait pas mal... Il y a deux ans pour changer de concept de photocopieur, passer de l'analogique au digital, on a conçu une formation un CQPM, niveau bac. C'est un Certificat de Qualification Paritaire de la Métallurgie. Donc, il a fallu le créer, donc on a toujours été aux jurys et on est sollicités pour aller aux évaluations des gens. Moi même j'ai participé à ces évaluations-là.

Donc, vous avez aussi une expérience, vous êtes vous-même accompagnant soit de stagiaires ou de gens...

De gens, qui font de la formation, ou même des gens que l'on met en formation chez nous, soit en BTS... On les accompagne, on doit les suivre.

Alors si je vous demandais de définir votre rôle d'accompagnant dans ce cas là...

(Rires) heu... Peut-être qu'avant de me retrouver dans la situation d'IESP, heu... je ne le prenais pas aussi sérieusement que je le prends maintenant. Il y a des choses, je faisais l'impasse. Je veux dire qu'il y a des choses que je ne voyais pas comme ça. Maintenant, en étant dans certaines difficultés, heu... je me dis : il y a des personnes qui venaient me demander du temps pour faire ça. Je leur disais : « *normalement, tu dois le faire le soir chez toi* ». Maintenant, il y a peut-être des choses que je reverrais, parce que je sais qu'on n'a pas forcément le temps de tout faire. Un peu plus compréhensif. Pour moi, quand on faisait une formation, c'était une démarche personnelle dans l'entreprise. Donc, il fallait que les gens fassent du travail un peu plus personnel. Maintenant que j'ai pris le cursus IESP, et que je suis dedans moi-même, ben je m'aperçois qu'on ne peut pas tout faire. Il y a des moments où il faut laisser un peu de souffle, parce qu'on ne peut pas non plus dire que c'est que du travail à faire, à la maison. Il faut pouvoir aussi donner des moyens, aussi, dans l'entreprise.

C'étaient des personnes plus jeunes que vous accompagniez ?

Pas forcément, non.

Et vous avez trente-cinq ans, et ça ne doit pas toujours être facile à concilier, cette formation et la vie personnelle, la vie de famille ?

Non, il y a des moments où c'est assez tendu, avec la quantité de travaux. Au point de vue famille, ça va puisqu'on s'est mis d'accord. On était tous les deux d'accord, on s'est dit : « *on y va* ». Donc, il y a un petit peu de tension de temps en temps, mais on est d'accord, donc ça aide. On est soutenu, donc là c'est bon. Par contre au point de vue charge de travail... C'est surtout les enfants... c'est un peu ça qu'on loupe.

Bien sûr..., je pense qu'on va arrêter là pour l'instant, par contre si vous êtes d'accord, dans 5 ou 6 mois ou avant l'année 2004, on aimerait refaire ce même entretien et puis bon, on aura dépouillé ce premier texte et peut être on aura d'autres questions et vous aussi une autre réflexion.

En tout cas, merci beaucoup !

Alban D.

FIN

Du premier entretien

Formation IESP - Ingénieur d'Exploitation des Systèmes de Production

En formation continue et en alternance

2 - Alban D.**2.2 - Alban D. - Deuxième entretien - Le 18 novembre 2004**

Bonjour Alban, nous venons d'avoir une réunion de travail avec Fabien, toi et moi. Et notre discussion a porté sur un sujet qui est au cœur de mes préoccupations : en quoi ce que vous vivez en entreprise est quelque chose de formatif ?

Alors, je vais poursuivre dans cette voie : par rapport au début de la formation est-ce que tu vois des évolutions dans ce que tu vis, dans les représentations que tu as ?

Est-ce que tu vois le sens de ma question ? (rires)

Non, j'ai un peu de mal (rires).

On vient d'avoir une conversation très intéressante sur tout ce que vous vivez, toi et Fabien, dans votre entreprise, dans le cadre de vos projets.

Est-ce que tu peux revenir un peu là-dessus, sur ta propre expérience ? Sur ce que tu vis en entreprise, est-ce que tu considères que c'est formateur ?

Ça m'enrichit sur les interactions qui peuvent venir contrecarrer le travail quotidien, les problèmes sociaux... Avoir un peu plus de recul avec les problèmes humains... Je vois dans mon entreprise, il faut mettre en place le projet, c'est en plus du travail quotidien. Je garde mes fonctions du travail quotidien. Dans mon travail quotidien, il y a en plus un côté social. Donc, on cumule tous les, heu...

Est-ce que tu peux t'auto évaluer là-dessus ?

On a tous les ans, à faire une évaluation où l'on dit à nos collaborateurs leur évolution dans l'année, comment on a ressenti leur travail, s'ils étaient bien dans les objectifs... On s'occupe de ce qu'ils ont effectué dans l'année. Et donc, on a à évaluer des gens et je suis également évalué. Mais généralement, j'arrive à l'entretien d'évaluation, avec mon évaluation ; je l'ai préparé, je me suis auto évalué, pour avoir des billes, pour pouvoir discuter avec la personne qui m'évalue pour voir si on est d'accord. Donc, c'est sûr que je m'auto évalue, pour avoir une discussion avec lui. Parce que l'entretien, je sais que lui il le prépare. Donc, je fais ma propre auto-évaluation : qu'est-ce qu'il va me reprocher, qu'est-ce que j'ai fait de bien, qu'est-ce que j'aurais pu faire mieux ? Donc, je m'auto évalue et j'en discute avec lui. Il m'est même arrivé de lui donner ma propre évaluation, parce qu'on manquait de temps... Je lui ai donné, je lui ai demandé s'il était d'accord... Il y a eu une discussion... mais pas vraiment d'évaluation.

Si on essaye de reporter dans le temps est-ce que tu peux voir des points où heu... les choses ont évolué. Qu'est-ce que tu as réussi à construire ?

J'ai évolué... Sur l'esprit d'analyse, c'est-à-dire j'attends plus, j'analyse beaucoup plus qu'avant... Avant je faisais une petite analyse et puis le feeling, l'expérience faisait que... Je faisais et puis ça marchait. Maintenant, je me réfère plus à l'analyse, à plus lire et comprendre l'analyse et à me dire : « voilà c'est cette voie qu'il faut prendre et pourquoi ». Donc, je justifie plus mes choix qu'avant. Avant, je pressentais et je savais que c'était comme cela, mais justifier les choix, c'était plus délicat et si quelqu'un mettait le doigt sur quelque chose en disant « tu dis cela, mais il y a ça et ça... » Des fois, je n'avais pas la réponse.

Maintenant, je peux justifier, je peux répondre à la question, je peux discuter son point de vue, d'accord, pas d'accord. Pourquoi je ne suis pas d'accord, j'arrive plus à répondre parce que j'ai plus analysé les tâches et cherché à comprendre l'analyse que j'ai faite.

Tu justifies cette évolution comment ? Qu'est-ce qui s'est passé ?

Parce que je prends le temps de m'arrêter pour analyser ! Parce qu'avant je ne le prenais pas.

Et pourquoi maintenant tu le prends ?

Je ne sais pas... Parce que j'ai vu qu'en prenant le temps de faire un devoir, en prenant le temps de faire un plan, le fait d'avoir un plan... Le fait de faire un plan on fait le devoir en plus facilement. Je prends plus le temps pour analyser une base de données, que ce que je faisais avant. Parce que ça permet de prendre les bonnes orientations plus vite, plutôt que de les prendre au pif.

C'est du domaine de la méthode de travail ?

Oui...

Pas uniquement ?

Non, pas uniquement. Je prends le temps de regarder et d'essayer de comprendre. Avant je visais les résultats, je me disais : « *tiens... C'est ça qu'il faut faire* », parce que je le sentais. Là, je prends le temps de regarder ce qu'il y a autour.

Et ça, tu penses que l'élément déclencheur...

Je pense que le fait de revenir à l'école, de relire, de relire des documentations autres, de chercher des renseignements sur Internet. Maintenant, je ne peux plus m'en passer. Quand je cherche quelque chose, je vais voir ce qui s'est déjà fait sur Internet. Avant je ne le faisais peut-être pas. Je faisais par connaissance, ce que je savais. Je n'allais pas rechercher de nouvelles méthodes.

D'accord...

Et donc, le fait de rechercher de nouvelles technologies, de nouveaux trucs, sur Internet, de lire des documentations de management ou d'économie, permet de voir autre chose, d'avoir une plus grande vision de la stratégie, ce que je n'avais pas au début. On me demandait d'appliquer ça de mettre en place un projet ; j'ai déjà mis des projets en place ; d'aller voir pourquoi il fallait le mettre en place, c'était pas... J'avais le ressenti de la personne qui me le demandait, mais je n'avais pas mon propre ressenti de la stratégie, de pourquoi on devait faire cela.

Tu n'avais pas ton propre ressenti...

Je faisais ce qu'on m'avait expliqué. Je n'allais pas chercher plus loin. Bon là, on se bat pour éviter la fermeture de l'usine, on se bat pour essayer de garder l'usine. À l'époque quand on m'a demandé de mettre le premier projet en place, pour moi j'avais à l'esprit un gain de productivité, d'activité. J'étais resté « usine », je n'avais pas vu qu'au niveau stratégie c'était aussi pour heu... garder l'usine en France, et puis influencer sur les décisions du Japon. Puisqu'on a commencé à influencer sur les décisions, au moins on a changé le courant.

Tout ce qu'on met en place, tout ce qui est projet, il ne fallait pas leur en parler. Ils nous avaient dit : « *Vous faites vos gains de productivité, vous licenciez les gens qu'il faut pour adapter les effectifs en fonction du marché et de la capacité. Le projet ATO (Assembly To Order), on ne veut pas en entendre parler. Vous voulez le faire, vous le faites...* »

Maintenant, il faut aller au Japon présenter l'ATO, vendre l'ATO, le présenter aux autres filiales. Et puis les Japonais commencent à le dire à tout le monde : « *il faut fonctionner avec l'ATO en Europe c'est l'ATO* ». C'est le seul intérêt d'avoir une usine en France.

Donc, ça a quand même changé la vision même si au départ on n'avait pas... Même si à mes yeux au départ c'était pas... Maintenant, je le vois ! Le fait de faire l'EOL (End Of Life), mon nouveau projet, c'est aussi une façon d'essayer de faire changer l'avis... l'avis des actionnaires.

Si je te comprends bien ce nouveau projet, que tu viens de démarrer, tu ne le regardes plus comme...

Non, parce que je sais pertinemment que, dans le projet, on m'impose un outil comme vous dites, mais moi, l'outil, je sais à quoi il va servir. Il va servir à présenter, à faire une vitrine au Japon, pour essayer de vendre ce nouveau projet, essayer de vendre cette nouvelle stratégie, et dire que l'usine, elle doit rester, parce qu'on présente le recyclage, qu'on ne peut pas aller faire en Chine.

À la limite, on prépare un changement de métier de l'usine. On s'oriente plus vers le service, la logistique européenne, le recyclage. C'est un peu paradoxal, on va fabriquer des machines en Chine et les démonter en France. Mais bon, ça reste une activité, on change notre activité. Avant le changement... C'est-à-dire que je ne l'avais pas perçu le changement. J'avais pas perçu un tel changement d'activité. J'avais dit : « *on se diversifie* ». Mais je ne pensais pas qu'on allait abandonner la production. Je pense qu'on aura de moins en moins de production. Ça reviendra peut-être un jour, si la conjoncture en Chine change, mais là on abandonne la production. On n'est plus vraiment en production puisqu'on les assemble, on n'a plus de fournisseurs. Notre seul fournisseur, c'est la Chine. Elle fait tous les sous-ensembles. Nous, on assemble la machine finale. Ils nous envoient la machine en trois kits et nous, on l'assemble. On change de métier. On assemble les options autour...

On donne un service après-vente autour des cartes électroniques. On donne un service sur tout ce qui est pièces de rechange et aussi un service de recyclage. Donc, on essaye de se rendre indispensable vis-à-vis des clients européens.

Ça quand j'ai commencé le premier projet, il y a quelques années, j'avais ressenti le gain de productivité, les clients, la capitalisation qu'on allait pouvoir faire en vendant des cartes électroniques. Mais, j'avais pas vu que c'était pour garder des emplois. Sur les lignes, on a supprimé 47 postes. Grâce aux différentes activités, on a pu en replacer 14. Donc, il y a eu quatorze emplois de sauvés sur les quarante-sept ! Quatorze emplois de sauvés. Ça, quand on a créé la première activité, avant le plan social, je ne l'avais pas vu. Maintenant, je sais qu'il faut continuer ça ! Quand on aura fini la production des machines complètes... Il nous restera encore une vingtaine de personnes sur les bras ! Il y aura une vingtaine de personnes à caser. On ne pourra pas les foutre à la porte encore une fois !

On évite le deuxième plan social. Ça c'est pas dit clairement, mais je sais... enfin... Je vois bien qu'il risque d'y avoir un deuxième plan social. Je vois bien qu'il va y avoir une vingtaine de personnes en trop. Avant, je le savais... mais, je me disais : « *on va enlever les intérimaires* ». Mais on n'a plus ces gens-là ! Donc qu'est-ce que je vais faire ? Faire un plan social, ou se battre pour créer des emplois. Je m'aperçois bien que la création des activités nouvelles c'est pour sauver des emplois et garder ce que l'on est actuellement. On ne veut pas descendre en dessous. Les Japonais, ils voudraient bien qu'on descende un peu en dessous

On sait que maintenant on a influencé le Japon. Ils veulent garder une usine en France. Mais avec une activité minimum.

Donc, quitte à dire « *on va diminuer un peu la toile* », je pense que l'idée de la direction, c'est de garder le maximum d'emplois et par la même occasion leur emploi. Donc là j'arrive bien à cerner la stratégie plus qu'avant. Ce qui me manquait c'était quand même une vision plus large de la stratégie de l'entreprise.

Finalement, ça ne t'a pas simplifié la vie de regarder...

Non, l'année dernière, le projet ATO, il y a des nuits où j'ai pas dormi, sachant que vingt personnes allaient être licenciées. On m'a demandé : « *qui on met sur la liste ?* » ! Tu ne peux pas prendre part dans ces cas-là. Tu ne peux pas dire : « *c'est un tel, un tel, un tel* ». Si on me demande trois ou quatre personnes sur cent cinquante c'est sûr qu'il y a toujours trois ou quatre personnes qui ne sont pas... Mais, trouver vingt, tu ne peux trouver quarante personnes mauvaises et encore quand on dit mauvaises... Tu regardes les familles, tu regardes toutes les conséquences... Ça ne s'est pas trop mal passé ; il y a eu des volontaires. Donc, les volontaires ont sauvé des places... Avec les quatorze, qui ont été replacés... Sur les vingt et une suppressions, il y avait quinze volontaires. Réellement, on a mis six personnes non volontaires à la porte ! Non, ça c'est pas mal passé...

Là, des mauvais, il n'y en a plus, d'ailleurs la direction s'en est aperçue : avant la moyenne était de vingt-quatre ans. Là, après les évaluations, la moyenne est de vingt-sept. Ça veut dire que ceux qui faisaient descendre la moyenne sont partis.

Qu'est-ce que tu veux donner comme nom quand on te dit : « *il faut donner des noms...* » Non ! C'est ce qu'on a dit au directeur, il faut prendre des critères légaux, nous on ne peut plus prendre de décision.

J'ai certaines personnes dont j'ai besoin, qui ont des compétences en électronique, je ne peux pas les enlever, alors que l'on a créé une activité électronique. Les autres ne les ont pas ces compétences. Donc, j'ai mis certains blocages sur certains postes qu'on ne pouvait pas enlever... les personnes qui ont les compétences.

Est-ce que tu t'attendais à cela quand tu as démarré la formation IESP ?

... Heu... à la formation oui, mais pour le reste non !

Et, avec le recul, ça a des côtés négatifs non ?

Non ! Parce que ça me permet de plus me battre pour essayer de... Enfin à la limite je me battais pour des gains de productivité pour faire mon boulot. Maintenant, je ne le fais pas seulement pour moi, mais pour garder des emplois, pour éviter que les gens ne soient pas foutus à la porte, s'il arrive des problèmes, même si tu n'as pas toujours de reconnaissance derrière.

Avant, je ne le disais pas parce que je ne le percevais pas comme cela. Pour moi, la direction avait des impératifs. Mais maintenant, je vois bien que la direction, elle se bat. Avant je ne percevais pas cela. Là, je vois bien qu'elle se bat pour sauver des emplois, ce qui n'est pas reconnu. C'est reconnu par une bonne partie, mais pas par tous.

Oui parce qu'il y aura des « victimes ». Il y a des craintes aussi j'imagine.

Bon, c'est vrai, mener un projet IESP dans cette ambiance... On ne peut pas dire que l'ambiance est mauvaise ; parce que les gens sont motivés. Mais ils veulent garder leur emploi aussi quand on essaye de se battre pour garder des emplois, à la limite, ils ont un esprit de méfiance. Mais ils sont partants... ils sont partants. Ils savent que si on arrive à démarrer... un projet et si ça marche bien et s'ils peuvent se placer, s'ils sont placés sur une nouvelle activité avec des nouvelles compétences, ils ne vont pas partir les premiers. Donc, oui, il y a une compétition. Ceux qui ont le plus de compétences soit en électronique, soit... pour le projet EOL, des compétences techniques. Avant tu faisais trois ou quatre opérations, tu connaissais ton processus. Pour le projet EOL, il faut quelqu'un qui connaisse... parce que tous les jours, il y a des choses, il y a des choses à retaper pour remettre en état une machine... il faut un esprit d'analyse des pannes... C'est plus le même métier... Il faut plus un esprit de technicien que d'opérateur. On va taper dans le technicien de dépannage. Donc, il faut faire évoluer l'opérateur vers le technicien de dépannage. Tu changes de métier, tu changes de compétences. Ces gens-là auront une évolution. C'est vrai que c'est pas une mauvaise ambiance, mais tu as toujours cette épée de Damoclès. Il y a toujours cette pression, tu la sens. Les gens restent méfiants. Donc, il faut, il faut bien... c'est peut-être ça qui est bien vis-à-vis de l'IESP, on a quand même vu qu'il fallait bien communiquer, qu'il fallait bien expliciter puis reformuler. Tout cela, je ne l'aurais peut-être pas fait avant. Plus tu leur expliques bien, mieux ça se passe. Plus la stratégie est claire, plus tu leur expliques pourquoi, comment, sans pour cela divulguer des

choses qui... Mais si on met une nouvelle activité en place, ça engendre du boulot supplémentaire... ça permet, si jamais il y a une descente d'activité, de pouvoir déplacer des gens sur une nouvelle activité, pour qu'on n'ait pas à les licencier, les gens comprennent. C'est pas forcément eux qui vont y aller là. Il y a des gens compétents, et eux on va les replacer ailleurs. Donc, ça sauve des emplois... Et tout cela je le percevais moins.

Est-ce que tu penses que les réunions que l'on a ensemble, comme tout à l'heure, ça t'aide un peu à changer ta manière de voir ?

Est-ce que c'est le fait d'être dans un projet, dans le projet IESP, tel qu'il a été posé qui fait que tu as évolué dans tes réflexions ?

Je ne sais pas si c'est le projet IESP ? Le projet IESP fait que c'est à moi que l'on a confié ces missions-là. Mais, vu la place que j'ai dans l'entreprise, on me le les aurait confiés de toute manière. Et vu la conjoncture, ça m'aurait fait évoluer de la même manière, ça je ne pouvais pas...

Mais le projet IESP, il est accompagné d'un référentiel, toutes les questions qu'on se posait tout à l'heure...

Oui, mais personnellement, il n'a pas mal servi à répondre à des questions par exemple, on m'a demandé de faire... j'ai orienté les agents de maîtrise à reprendre leurs études en pensant : « *si jamais il arrive quelque chose* ». Des gens issus de la base, qui sont devenus agents de maîtrise, qui n'ont aucun diplôme... Donc, je les ai poussés à refaire des formations, sur des diplômes et dans leur fonction. J'ai dû faire des définitions de fonction et je me suis appuyé sur le référentiel métier pour définir un référentiel d'agent de maîtrise. Donc, j'ai repris le référentiel, il y a des choses qui m'ont servi. Maintenant, je pense que c'est le projet qui m'a fait évoluer. Le fait qu'on me confie ces projets qui sont vitaux pour l'entreprise, le fait d'avoir des discussions avec la direction, le président, tu vois quand même autre chose. Le fait d'être au niveau de la stratégie, tu approches les hautes sphères, tu vois les avis qu'ils ont. Donc, c'est intéressant ça me donne de nouvelles valeurs à ma fonction, que je n'avais pas avant. Maintenant, je sais pourquoi et je sais l'impact que cela va avoir dans 2 ans. Pourquoi on met ça en place, c'est pas tout de suite qu'on en a besoin, c'est dans un an dans 2 ans. C'est maintenant qu'il faut avoir plein de projets pour essayer de garder les gens. Eux ils ont commencé à y penser, il y a 4 ans. Ça, j'avais pas vu il y a deux ans. Il y a des gens dans l'entreprise qui n'ont pas encore vu...

C'est plus une ouverture d'esprit sur la stratégie, sur des visions à long terme. Là, je suis déjà sur des discussions pour la suite. Il y a eu plusieurs étapes : on me demandait de mettre en œuvre les projets. Après, on discutait de la faisabilité des projets avec la direction, maintenant on arrive à un stade où, on discute même des idées prochaines, qui ne sont même pas mises en place. Ça se discute comme cela et on se dit : « *qu'est-ce qu'on pourrait encore innover ? Qu'est-ce qu'on peut faire ? Qu'est-ce qui serait bien de faire pour encore trouver de l'activité ?* » Donc, là on parle d'optimisation de nos produits, faire des produits personnalisés pour chacun de nos clients... Ça, c'est des idées qui viennent en discutant dans des réunions, qui ne sont pas réellement des réunions... des discussions pour qu'on innove. Chacun exprime des idées pour essayer de faire travailler l'entreprise sur de nouvelles idées... Avant je ne participais pas ! J'étais quand même acteur parce que je les mettais en place.

Là, maintenant je participe aux discussions où on discute des nouvelles idées. Donc, si tu veux, ça a évolué, je ne participe plus de la même manière. Comme disait Fabien, il a l'impression de perdre du temps, quand il doit discuter une demi-heure avec une personne pour la convaincre... quand tu parles une journée sur quelles idées on pourrait mettre en place, ou bien tu fais du social pendant une journée, pour éviter des problèmes. À côté, tu peux pas... tu fais pas ton boulot habituel de responsable de production. Mais c'est quand même du boulot parce que ça nous permet de faire avancer les choses. Ce que je ne faisais pas avant. Donc, ça me fait aller vers d'autres horizons.

Tu perçois l'entreprise et son avenir tout à fait autrement. Est-ce que toi, tu as l'impression que tu es perçu autrement ?

En dessous non, je ne pense pas, sauf le fait d'avoir pris un diplôme d'ingénieur. Donc, j'avais déjà un côté technique qui était reconnu... management un peu moins puisque j'ai fait beaucoup de technique. Mais là, au niveau management, si les gens viennent me voir, c'est que... c'est reconnu aussi.

Maintenant du côté de la direction oui... Ils avaient des visions. Enfin le fait de m'avoir demandé de suivre cette formation, même si je l'ai demandé aussi, ils vont dans le même sens que moi et ils continuent à me donner des projets.

Parce qu'il y a deux esprits... Nous, il y a deux cas, qui sont partis en diplôme d'ingénieur ont leur a dit : « *Après ton diplôme, tu cherches ailleurs* ». Moi, on m'a dit : « *tu prends un diplôme d'ingénieur, mais tu nous signes que tu restes !* » Je pense que oui, même si je n'avais pas les compétences, je pense que oui. C'était pressenti. Enfin..., je vois des choses se dessiner, ils recherchent aussi... Il y a des gens qui vont partir : le directeur de production... Des gens qui vont partir en retraite d'ici deux à trois ans. Comme ils travaillent avec une grande vision, ils ont peut-être préparé le terrain, pour remplacer ces personnes, qui partent en retraite sans embaucher du monde, sans recruter, remplacer le staff, qui, par rapport à la main-d'œuvre directe, commence à être trop

important. Des gens qui étaient aux appros³, comme on achète plus d'électronique, ils les ont placés techniciens dans d'autres services. Ils ont eu des fonctions en informatique. On essaye de ne pas mettre les gens dehors. On essaye de leur donner d'autres compétences pour leur donner d'autres places vacantes et les préparer au changement de métier.

C'est sûr que comme on devient plus logistique, on a besoin de plus de systèmes informatiques qu'avant. Donc, on a besoin d'étoffer notre système informatique, plutôt que nos acheteurs, qui sont plutôt dans le cas inverse, donc on s'en passe. Je pense qu'ils le préparaient... c'est recherché. Mais bon, on sait très bien que si le Japon dit stop, c'est stop. Mais au moins, on a déjà abordé un autre système, parce qu'avant les productions, on voulait les retirer. Maintenant, c'est plus dans le même esprit, c'est de garder un minimum de production. Donc, déjà, on a changé quelque chose, on n'a pas dit : « *on veut ça...* ». On a fait changer quelque chose, parce qu'ils se sont aperçus qu'il y avait un intérêt. Je pense que si on continue... on pourra peut-être revenir en arrière... complètement fermer la production. Sans fermer l'usine, on a complètement changé le métier de l'usine.

Mais ça veut dire quand même une pression au quotidien, toujours cette pression.

Oui ! Une pression au quotidien, un stress au quotidien.

C'est moins confortable qu'avant...

C'est pas pareil ! Les gens sont toujours inquiets, ils montrent de l'inquiétude, sans pour autant être moroses, complètement acariâtres, c'est pas un mauvais esprit, c'est plus de l'inquiétude, les gens sont inquiets, méfiants et inquiets. Mais on ne relève pas moins de participation, ou plus de retrait, ou « *je fais que si tu me payes* ». De toute manière, c'est pas la conjoncture de dire « *je fais que si tu me payes* ». Au contraire, il y a d'autres soucis pour eux aussi. C'est pas le même esprit que dans d'autres boîtes, où on dit : « *qu'est-ce que tu donnes ?* ».

Il y a quelques années, les gens disaient : « *c'est une nouvelle fonction, qu'est-ce qu'on a en plus ?* », ou « *On part en formation, qu'est-ce que l'on va avoir derrière ?* »

Maintenant, on envoie une personne en formation, elle ne demande pas quelque chose derrière. L'attitude a changé. À la limite, ça ouvre d'autres horizons. Des choses que je vois sur le projet, je les vois aussi sur le papier, dans le référentiel.

C'est difficile de dire si c'est réellement l'IESP, ou si c'est l'environnement qui... je pense que les deux ont influé. Mais je pense que c'est plus... je ne saurais pas dire...

On va peut-être en rester là pour cet entretien. Dans quelques mois si c'est possible on poursuivra cette conversation. Merci beaucoup !

Alban D.

FIN

du deuxième entretien

³ Les appros : le service des approvisionnements en matières premières et composants achetés.

III - Formation IESP - Ingénieur d'Exploitation des Systèmes de Production

En formation continue et en alternance

2 - Alban D.

2.3 - Alban D. - Troisième entretien - Le 03 novembre 2005

Voilà bonjour Florian, nous sommes le trois novembre deux mille cinq, et c'est notre troisième entretien, est-ce que tu peux rapidement rappeler quelle est ta situation formative ?

Oui, donc... ben, je suis issu d'un BTS électronique, je suis ensuite entré dans l'entreprise T.Industrie en mille neuf cent quatre-vingt-quatorze comme technicien de méthode, où pendant quatre ans j'ai fait de la méthode de production. J'ai été ensuite promu responsable de production, et... dans mon évolution de carrière, il fallait passer une formation avec un diplôme d'État pour pouvoir continuer mon cursus d'évolution dans l'entreprise. Donc, j'ai choisi l'IESP, Ingénieur d'Exploitation des Systèmes de Production qui correspond tout à fait au métier que je fais puisque je suis responsable de production d'un atelier de fabrication copieurs.

D'accord. Donc, on sait que c'est une formation en alternance. Par mois, il y a une semaine qui se passe à l'Université de Lille. Moi, ce qui m'intéresserait de voir avec toi aujourd'hui, c'est... On est à peu près dans le milieu de la deuxième année, le temps passe quand même vite, puisqu'on sait que le rapport écrit doit être déposé en mars. Le projet, où est-ce qu'il en est actuellement, est-ce que tu peux nous en dire quelque chose ?

Ben, le projet industriel est pratiquement figé, c'est-à-dire que tous les... tous les essais, tous les tests et tous les essais-pilotes ont été réalisés, il ne reste actuellement qu'à dispatcher sur l'ensemble de la France nos résultats et puis... de façon à ouvrir ces activités de services à l'ensemble de la France, puisqu'on sait que ça fonctionne avec deux filiales pilotes, il ne nous reste plus qu'à l'étendre au système français.

Alors maintenant que ce projet est bien avancé, est-ce que tu peux finalement nous dire entre l'école et l'entreprise, entre l'école et le projet, quels sont les liens que tu as pu identifier ? Comment tu te formes, finalement au travers de tout ça ?

Oui, ce que je peux dire c'est que..., bon c'est pas le premier projet dont j'ai la charge, si je compare aux autres projets dont j'avais la charge ça m'a apporté quand même des outils que je ne connaissais pas, j'ai pu mettre en œuvre certains outils, notamment des outils pour... de création du style des outils de Mogensen ; je ne connaissais pas et ça m'a permis de tracer la cartographie des flux de la nouvelle activité, et ça nous a aussi aidés à faire le cahier des charges du système informatique qu'on voulait mettre dans le projet. C'est des choses que j'aurais peut-être réalisées d'une autre manière avant, et donc ça aurait été moins finalisé et peut-être moins concrétisé quoi, on aurait tâtonné un peu plus avant d'y arriver, que là on a directement utilisé un outil... un outil donc qui m'a permis d'obtenir réellement ce que je voulais au moment où j'en avais besoin. Donc, ça m'a apporté certains outils que je ne connaissais pas, et puis une certaine rigueur aussi dans la planification et dans le... comment, dans l'ordonnancement des tâches, puisque c'est vrai que je faisais un peu les réunions, la gestion de projets, je faisais le projet, et je voyais... comment... à la réunion ce qu'on pouvait faire et ce qu'on allait faire la fois d'après, que là ça m'a permis de planifier vraiment d'organiser la démarche projet avant de commencer le projet, et donc de suivre cette démarche, d'essayer de coller au maximum cette démarche, ce qui... avec des points d'étapes, ce qui nous permet de jalonner ce projet, et ce qui nous permet d'avancer et d'avoir des résultats concrets à donner quoi.

Ton projet, en tout cas une bonne part de l'activité, c'était effectivement une activité de projets, c'est-à-dire de prévoir quelque chose, de prévoir, d'industrialiser une activité nouvelle, en quoi l'IESP t'a aidé justement sur ce projet ? Quand je dis IESP, c'est la formation, en tout cas dans un premier temps.

Ben, dans la gestion de projet, c'est essentiellement sur la planification et la gestion de la démarche du projet, puisque dans tout ce qui est domaine technique ou domaine qui concerne justement la fabrication de photocopieurs ou l'organisation d'une activité, c'est déjà un métier que je connaissais, des choses que je savais faire, peut-être pas bien ordonné, mais je savais faire. Donc ce que m'a apporté IESP, c'est vraiment dans la démarche, de façon à pas oublier une étape, de façon à avoir... à pas oublier d'étapes, à le faire dans le bon ordre, mais aussi à aller voir au-delà de ce que j'avais à faire, voir les impacts que ça avait ailleurs et à une plus grande échelle. Donc à prendre du recul par rapport au projet. Avoir la... évidemment avoir les soucis que je pourrais rencontrer avec les filiales, de prévoir les soucis avec les filiales, les impacts avec une autre société, et de voir ces impacts et de les prévoir. Et donc de pouvoir construire le projet de façon à pouvoir répondre à ces soucis. Donc ça, ça a été un apport. Maintenant, c'est vrai que d'un point de vue industriel c'est des choses que j'avais déjà mises en place dans d'autres activités, donc... peut-être pas des activités avec la même importance, mais ça m'a déjà permis de... la partie mise en place de projets, création d'une nouvelle activité, j'étais déjà passé par-là. Donc... Mais peut-être sans me soucier au départ des problèmes que je pourrais rencontrer ou des impacts sur les autres projets, sur les à-côtés, ou... comprendre pourquoi le projet fonctionne comme ça, et la stratégie du projet... et pourquoi on fait ce projet-là. Je choisis les projets sans trop me poser de questions.

La formation IESP est basée sur la notion de situation de travail formative, c'est-à-dire donc nous sommes dans une formation en alternance, l'apprenant est salarié d'une entreprise, et doit se voir confier des activités, des projets que l'on confierait à un ingénieur. Est-ce que tu considères que ta situation est une situation formative, est-ce que tu peux nous en dire quelques mots ?

Oui, c'est une situation formative, bon, il y a le projet qui correspond à la fois à la demande de l'entreprise et à l'IESP, qui est formative puisqu'on essaye de... On part d'un référentiel métier, on essaye de regarder et de prendre ce qu'il y a dans le référentiel métier et de... pour devenir ingénieur, donc, c'est formatif à ce point de vue là, mais... il n'y a pas que le projet, il y a aussi tous les... tout l'à côté de l'entreprise, c'est-à-dire le métier de responsable de production par lui-même, qui est aussi formatif. Et on le voit, en faisant son métier de tous les jours on se voit utiliser des choses qui nous ont été apprises à l'IESP, moi, je dois les utiliser dans d'autres projets, des méthodes qui m'ont été apprises à l'IESP, notamment dans des... en méthodologie d'entretiens ou des choses comme ça, quand j'ai un entretien avec une personne, je préparais pas forcément mes entretiens. Maintenant, quand quelqu'un me demande un entretien je ne prends pas systématiquement tout de suite la personne, je lui donne une heure un peu plus tard ou quoi que ce soit de façon à préparer mon entretien et, à pas aller sans avoir rien préparé en entretien, sans savoir quoi... sur quoi porte le sujet de l'entretien et ainsi de suite. Et puis il y a d'autres choses qui sont apportées par le biais de l'IESP au travers de mon poste par lui-même, de mon métier. Pas forcément que le projet. Et... Il y a quand même des choses, bon, que dans la formation IESP, que... je m'en servirai peut-être jamais, puisque je vois qu'il y a des matières que j'ai faites, je m'en servirai peut-être jamais, mais bon ça m'a... permis de me remettre un peu dans les études quoi, pour certaines matières.

Est-ce que cette situation informative est encadrée, ou du moins on souhaite qu'il y ait un tuteur universitaire et un tuteur industriel, bien évidemment à côté de ces personnes-là, l'apprenant peut être aidé par d'autres personnes, de l'entreprise ou de l'université. Est-ce que toi tu as l'impression d'être aidé dans ta démarche et dans ton apprentissage ?

Conseillé oui j'ai l'impression d'être conseillé puisque que ce soit par les tuteurs..., on est conseillé. Maintenant, j'ai quand même un tuteur d'entreprise qui... justement pour me former essaye un maximum de me... de laisser me débrouiller et d'avancer, de me conseiller si jamais il y a une voie qui... qui voit que je prends pas la bonne voie, m'aiguiller sur une solution, mais en aucun cas m'aider à faire la tâche. Je suis un peu complètement... donc autonome, où on me laisse prendre mes responsabilités complètes, ou de plus en plus, ben mon tuteur entrepris se détache et me laisse complètement gérer... me laisse complètement en situation d'ingénieur et... à prendre de l'ampleur au niveau de l'entreprise. Au niveau universitaire on est... conseillé sur le projet, sur ce qu'on recherche dans le référentiel métier, sur comment valoriser le travail effectué en entreprise sur... comment... Vis-à-vis d'un rapport et d'un oral, mais pareil, sans être complètement guidé. C'est une ligne directrice et on se forme de nous-mêmes. Et, ce qui est appréciable c'est que justement dans les deux cas, on garde notre... comment... notre personnalité et notre savoir-faire. On nous guide sans pour autant nous donner... un comment... un canevas à suivre et rentré dans une grille. Et, c'est ce que moi j'apprécie plus c'est de faire mon travail, de la façon dont je le ressens, d'exposer ce que j'ai fait de la façon dont je le ressens, et qu'on me dise si ça, ça sort du projet ou si ça, ça doit rentrer dedans, ce qu'il faut rajouter et ce qu'il faut enlever. Mais pas qu'on me fasse une trame que je dois suivre quoi, je veux pas être formaté, comment dire formaté suivant un exemple.

D'accord, un modèle...

Un modèle type.

Alors justement, pour revenir un peu sur l'acquisition de connaissances, dans l'école, je dirais traditionnelle, une école d'ingénieurs traditionnelle, on est à l'école, on suit des cours, on a un programme bien défini, des savoirs bien identifiés, ici comment ça marche l'acquisition de savoirs, de connaissances et de compétences ? Comment tu ressens ça ? Comment tu ressens être formé finalement ?

Ben, je me ressens formé quand on... bon, quand on me laisse réaliser une tâche, donc si c'est en entreprise ou l'IESP, qu'on me laisse réaliser la tâche par moi-même, et... dont on me... Quand je donne le résultat qu'on me dit : « oui c'est ok c'est bon ». Là, c'est là que je vois que j'ai été formé, que je sais faire la nouvelle tâche qu'on m'a attribuée. Quand on arrête de m'aiguiller, de me conseiller, qu'on me laisse à part entière gérer la tâche. Là, je vois que la compétence je l'ai acquise.

C'est comme ça que toi tu évaluerais ta...

Oui, acquise. Et si on me redonne la même tâche à faire derrière, quand on parle de gestion de production, lancement d'un nouveau modèle, si on me demande de gérer le lancement d'un nouveau modèle, que j'effectue le lancement de modèle, que bon, j'ai aucune remarque de ma direction sur la façon de faire ou quoi que ce soit, et que derrière on me redonne un nouveau modèle tout de suite derrière à gérer et à lancer, c'est que la compétence, je l'ai. Sinon quelque part on essaierait de me redonner des nouveaux modèles, mais avec des... une directrice ou des choses à refaire. C'est un peu la démarche de T.Industrie, où, on a tendance à, quand

même, dire tout ce qui ne va pas, donc s'il y avait quelque chose qui n'allait pas, je pense que mon patron me l'aurait dit et... et voudrait... Moi je me remettrais en cause, je me dirais : « *bon ben, là c'est que j'ai raté quelque chose* », ou que j'ai pas encore les compétences pour le faire complètement tout seul. Donc, quand on me laisse complètement réaliser la tâche... carte blanche on va dire, quand on me laisse carte blanche c'est qu'on me la redonne une deuxième fois c'est que la compétence, je l'ai acquise.

Si je comprends bien, dans ce que tu viens de me dire, il y a deux notions, la notion d'autonomie, et aussi la notion d'auto-évaluation ?

Oui. Oui, il y a la notion d'autonomie puisqu'on me laisse autonome, et puis ben, c'est vrai que moi, je m'évalue aussi grâce à ça. Si mes patrons me font confiance et me confient des tâches, différentes tâches au fur et à mesure, de plus en plus compliquées et de plus en plus larges, c'est qu'ils me font confiance, donc s'ils me font confiance c'est qu'ils estiment que j'ai appris les compétences pour le faire.

Est-ce que tu peux, ou est-ce que tu t'es déjà posé la question d'une quantification de cette acquisition de compétences ou de capacités ?

Non, je me suis jamais posé la question de quantité.

C'est vrai que le référentiel va peut-être t'aider un peu là-dessus, puisque le référentiel, on va demander à chacun des apprenants de faire un peu un bilan des capacités définies par le référentiel métier, mais est-ce que toi tu as déjà un peu cette démarche d'évaluation ? En quoi tu te sens aujourd'hui plus armé, mieux formé, pour tes futures fonctions d'ingénieur ?

Ben, mieux armé oui puisque je me sens plus serein en... dans ce que je fais et quand je dois rendre compte ou... je me sens plus serein, je me sens plus apte à défendre un point de vue ou... enfin à défendre mon point de vue ou mon travail. Qu'avant, j'avais toujours l'impression d'avoir fait un travail, mais si quelqu'un trouvait à redire quelque chose, j'étais pas sûr de moi quoi. Je me remettais en cause, je me disais : « *bon c'est peut-être moi qui ai mal fait quelque chose* »... que là maintenant je suis capable d'argumenter sur ce que j'ai fait et de dire pourquoi je l'ai fait et pourquoi je l'ai réalisé comme ça. Donc oui je me sens plus à l'aise, plus armé et de façon à argumenter. Parce qu'avant je me laissais peut-être démonter sur des projets que j'avais bien réalisés, mais quand on me posait une question, je me laissais peut-être démonter trop facilement sur la question alors que maintenant je suis capable d'expliquer pourquoi j'ai choisi de faire comme ça, qu'avant c'était peut-être la direction qui me disait : « *faut que tu fasses comme ça !* » et je savais pas forcément l'expliquer aux gens. Maintenant, je sais pourquoi je le fais et j'arrive à l'expliquer facilement aux gens, et les gens le comprennent donc bon, je me rabats pas derrière ben, on m'a dit de faire ça comme ça, je fais comme ça. Maintenant, je propose mes idées et je défends mes idées et c'est là que je pense que je suis plus à l'aise. Donc... Et puis, il y a beaucoup de personnes qui, sur certaines compétences, savent aussi qui à ces compétences. Et, on est souvent sollicité sur les compétences qu'on a. Moi, je sais que dans l'atelier, sur tout ce qui est technique et électronique, photocopieur, bon... j'ai encore ma formation technique qui est pas mal sollicitée. Mais de plus en plus, on vient plus (*d'avantage*) me voir pour des problèmes d'organisation ; comme le site « tonner⁴ » vient me voir de temps en temps pour me dire : « *tiens, t'as déjà utilisé ça, est-ce que ça vaut le coup de l'utiliser chez nous ? Est-ce que ça nous ferait gagner du temps ? Est-ce que de changer l'organisation comme ça..., ça nous permettrait de gagner du temps ?* », ou quoi que ce soit, puisque moi je l'ai déjà vécu et appliqué, regardé différentes méthodes. Donc, je sais que certaines personnes, sachant que j'ai ces compétences, viennent plus (*d'avantage*) me poser des questions sur le management, sur la gestion de production, qu'avant on venait plus me poser des questions sur la technique, sur des choses comme ça. Donc, ça veut bien dire que mes compétences sont un peu... se sont élargies, que les gens le reconnaissent. Donc, la reconnaissance des gens est quand même aussi une... comment, une valorisation... enfin pas une valorisation, mais une estimation des compétences que l'on a acquises. Maintenant, il y a quand même des choses que j'ai encore besoin de regarder parce qu'il y a des choses que j'arrive pas forcément à maîtriser encore.

Comme quoi par exemple ?

Et ben... des problèmes d'ambiance ou de management qui pourraient arriver avec des individus et des cas un peu difficiles, c'est les cas conflictuels quoi qui sont toujours difficiles à gérer, mais bon je pense que ça reste toujours difficile à gérer, on peut pas avoir une entreprise où il y a jamais de conflits, et donc c'est des cas qui sont... des fois, qui se résolvent par eux-mêmes on va dire, il y a certains cas qui se résolvent par eux même, qu'on essaye de traiter, mais qu'en fin de compte, ce n'est pas vraiment nous qui résolvons. Ils se sont résolus par eux-mêmes, il y en a d'autres, on trouve la bonne solution, et il y en a d'autres, on a plutôt des difficultés quoi, à les gérer. Donc, il y a là-dessus, à mon avis, qu'il faut encore que j'apprenne des choses puisque bon, je pense qu'il y a encore à apprendre sur l'humain, il y a... C'est tellement vaste que... on est toujours devant une

⁴ Un atelier de l'entreprise est consacré à la production de tonner pour les photocopieurs.

situation nouvelle qui fait que... C'est pas évident de savoir comment on doit la gérer.

À t'écouter là, la dimension humaine me semble être quelque chose qui te préoccupe, du moins qui t'intéresse particulièrement dans cette activité industrielle ?

Oui, parce que c'est quand même la plus grande partie de management, c'est la partie humaine, et c'est la plus difficile et la plus vaste. On a beau avoir plein de cours sur le management, sur les différentes méthodes de management, je pense que ça ne s'apprend pas que seulement en formation avec des livres, il faut aussi le vivre et avoir une expérience de management pour pouvoir connaître les travers un petit peu qu'il y a dans le management quoi. Tout ne se manage pas de la même façon, ou d'une méthode qui est écrite dans des livres. Il y a des trucs à prendre dans les livres à droite à gauche, c'est sûr, mais on peut pas les appliquer bêtement dans un atelier quoi, il y a le comportement des gens, il y a l'historique des gens, il y a l'historique de la société, il y a le contexte qui fait qu'il faut quand même faire... on va dire intelligemment quoi, et ça, c'est la partie difficile et c'est la partie qui est intéressante du métier, qui est vraiment intéressante. C'est la partie gestion humaine.

Pour que ça marche bien, une formation comme celle-ci, quels conseils ou quels points clefs tu mettrais en évidence ? Si par exemple tu avais à définir quelle est la bonne situation IESP... pour qu'elle soit formative ?

Ben, je dirais que d'effectuer un projet au travers d'une entreprise, une situation formative au travers d'une entreprise et de l'IESP, c'est un point qui est positif puisque ça permet d'avoir le « vécu entreprise » et... le côté IESP, mais en mettant un bémol quand même, c'est-à-dire de laisser aux apprenants leur personnalité et leur méthode entreprise, de pas avoir, le « formatage école », et d'avoir un accompagnement sur le projet, mais pas forcément un formatage qui doit entrer dans des cases et des grilles quoi.

Qu'est-ce que tu entends par « accompagnement » dans ce cadre-là ?

Ben, accompagner le projet industriel, peut-être en aidant l'apprenant sur des méthodes, sur des outils qu'il pourrait utiliser... pour mesurer quelque chose ou pour faire un état des lieux, il y a peut-être des outils qu'il ne connaît pas et ça, ça peut être apporté pour... par l'IESP, accompagner aussi au niveau... comment... humain en discutant avec des gens qui sont extérieurs à l'entreprise, on peut avoir des idées ou des choses qui peuvent apporter un peu de l'eau au... projet, parce qu'il n'y a pas que les idées de l'entreprise, il y a les idées extérieures, mais il y a pas non plus que les idées extérieures. Il faut qu'on arrive à faire un tout.

Et alors dans cette situation formative serait un bon accompagnement pour toi ?

Un bon accompagnement, c'est d'être mis sur des lignes directrices vis-à-vis de ce qu'on veut obtenir du... de l'ingénieur, sans pour autant gérer le projet derrière l'ingénieur. De façon à cadrer l'ingénieur en lui disant : « il faut passer par cette étape-là, cette étape-là, et cette étape-là ».

Et, quand tu dis ingénieur c'est l'apprenant ?

L'apprenant oui. Sans dire à l'apprenant de passer par toutes les différentes étapes, toutes les différentes étapes ne sont peut-être pas transposables dans la situation de l'apprenant. Donc, c'est de l'accompagner en lui donnant les grandes lignes directrices, mais en sachant qu'avec le... comment... on va dire l'ouverture d'esprit de son entreprise, ou la culture de l'entreprise, l'apprenant va peut-être être obligé de s'adapter, d'adapter des méthodes IESP à l'entreprise, ou d'adapter les deux, et c'est ça qu'il faut à mon avis lui montrer, comment s'adapter pour faire avancer le projet, et pas coller une méthode d'analyse de projet sur son entreprise.

Bon, il n'y a pas que la partie projet aussi. Il y a toute une partie derrière l'analyse avec d'autres cours, qui est intéressante, vis-à-vis de l'IESP. Moi je sais qu'il y a certaines matières, qui ne m'ont pas mal apporté, dans mon métier de production, du style optique, traitement du signal. Ça m'a apporté des choses sur la connaissance technique du photocopieur. La sociologie m'a apporté beaucoup au niveau du... de la considération humaine, de prendre en considération l'humain dans... comment, dans une entreprise. On avait déjà cette culture-là, donc à T.Industrie, parce que les Japonais sont assez proches humainement des personnes, donc on avait déjà une culture proche. Mais ça me conforte à voir en sociologie... on dit les mêmes choses quoi. Moi, j'ai retrouvé les mêmes phrases au cours de sociologie, que j'entendais ici à longueur de journée, comme exemple : on nous donnait ici, qu'il n'y avait pas de gens qui ne comprenaient pas. Il y avait que des gens qui ne savaient pas se mettre à la portée des autres, et en fait, en sociologie, j'ai appris qu'il n'y avait pas de gens qui n'étaient pas formables, qu'il fallait adapter la formation. Donc quelque part ça se rapproche, c'est pas dans le même contexte, mais ça se rapproche. Et c'est là que je peux constater que c'est... c'est dans la même optique, quoi. Donc même, si au départ, en entendant parler dans l'entreprise, j'étais pas... Je me disais que ça devait être la bonne méthode, mais qu'il existait d'autres méthodes, quand, à l'école, j'apprends les... qu'on me parle de la même façon que ce que j'ai appris dans l'entreprise, je me dis que quand même c'est la voie à suivre.

Imagine qu'une personne vienne te voir en te demandant ton avis sur la formation, IESP en te demandant quels sont ses points forts et ses points faibles, qu'est-ce que tu en dirais ?

Ben, pour l'instant je dirais l'alternance, parce que ça permet... ben, l'alternance des cours avec l'entreprise, ça permet d'avoir un moment de transition pour un peu, adapté ce qu'on apprend... Alors, pas tout de suite, pas

dans les premiers temps, adapter ce qu'on apprend à l'université, sur le terrain, et d'avoir un ressenti des... de ce que nous apporte l'IESP sur le terrain, donc de pouvoir avoir du recul sur ce qu'on a appris, et de voir si c'est efficace ou pas efficace. Un autre point positif c'est d'avoir des contacts avec les différentes entreprises, qui sont dans la formation, les différents apprenants. Ben, ça permet de voir des méthodes différentes d'organisation de production, de management, d'individus qui... des expériences.

Vous avez réellement l'opportunité de discuter ?

Oui, on s'est organisé avec... alors pas toute la promo, il y en a qui ne peuvent pas. On s'est organisé avec une dizaine d'entre nous, des visites chez les uns et chez les autres, où, on passe... Donc là, les gens d'EDF, Renault, il y a Fabien... Il y a pas mal de personnes, où... on se donne l'opportunité d'aller visiter... Alors, on va en faire quatre, je crois, quatre entreprises différentes, où, on se donne l'opportunité d'aller voir ce qui se fait chez nos collègues, d'expliquer ce qui nous intéresse, notamment chez Renault ; moi, c'est les lignes de production qui m'intéressent. J'aimerais bien voir comment ça fonctionne, donc j'ai demandé à une personne de chez Renault de me faire visiter. À EDF, ce serait de voir une centrale nucléaire, parce que j'ai jamais vu de centrale nucléaire, parce que ça peut... surtout pour tout ce qui est sécurité et... comment oui tout ce qui est sécurité. Je veux dire, ils sont assez stricts sur certains points alors que nous on est peut-être un peu trop laxistes sur des points de règlement, donc voir tous ces points-là, et puis bénéficier de l'expérience de chacun. Ça serait les points positifs vis-à-vis de l'IESP. Les points négatifs de l'IESP, c'est peut-être dû à cette année, mais c'est un sentiment de désorganisation, même au niveau de la planification, où on est... on va en formation on est quand même... on perd du... enfin, on perd... on passe du temps à l'extérieur de notre entreprise, pour aller en formation, et on arrive sur place là-bas et toute une journée, on a pas cours ce qui n'est pas compréhensible pour... enfin pour moi c'est pas compréhensible quoi. Parce qu'on prend pas une semaine... moi j'ai déjà du mal à prendre une semaine de... À partir une semaine de l'atelier, si c'est pour là-bas... On a l'impression qu'il y a eu un flottement dans l'organisation des choses qu'on a apprises au fur et à mesure, l'évaluation d'anglais, les plannings qui ne sont pas faits, enfin qui sont pas suivis. Des séminaires qui sont organisés et puis ça a l'air de flotter parce qu'on ne sait pas réellement ce qu'il faut faire dans ces séminaires qualité. Donc, il y a quelques flottements, c'est peut-être dû aussi à la promo qui ne s'entend pas vraiment, je ne sais pas, alors il y a un flottement... Alors, je ne sais pas si c'est dû à notre promo ou si c'est général, mais il y a un flottement, un flottement dans l'organisation qui ne correspond pas tout à fait à ce qu'on nous avait annoncé au départ. Il y a une petite... Avec ce qu'on nous a... Quand on a choisi la formation, on nous a décrit la formation sous un certain contexte, avec... Très proche du terrain, pas trop scolaire, et puis avec valorisation de ce qui est fait, du vrai métier de production, et ce qu'on vit, c'est plutôt essayé de rentrer... Au lieu d'essayer d'être guidé par un référentiel, d'essayer de rentrer dans un référentiel, un formatage référentiel métier ingénieur IESP. Ce qui est contraire à ce qu'on nous avait dit. Parce qu'on nous avait dit : « non, il faut sortir du formatage EDF ; il faut sortir du formatage T.Industrie », en gros on veut nous sortir d'un formatage pour nous en mettre un autre qui est celui de l'IESP. C'est pas ça que j'attendais, moi j'attendais à sortir d'un formatage oui, mais... qu'on me ré-impose pas un autre formatage. Et là, c'est un peu le cas, on essaye... Au lieu d'être guidé par un référentiel métier et de nous laisser prendre ce qui nous intéresse dans le référentiel métier, on nous impose pratiquement la méthode. Ça, c'est un peu le point négatif que je ressortirais de la formation IESP. Par contre, avec des matières qui sont très diversifiées, qui vont du droit à la sociologie, aux maths, on balaye vraiment un ensemble de matières qui sont très intéressantes pour la production. Les études de flux, les réseaux de Pétri, tout ça, ça nous apportent quand même une connaissance, les réseaux de Pétri, je ne connaissais pas, qui nous apporte une connaissance... quand même de ce qui se fait un peu donc... et ça, ça serait plutôt un point positif, c'est la diversité des matières que l'on traverse.

Donc là, il y a effectivement comme tu viens de le dire une diversité des matières, Pour autant tout n'est pas forcément applicable en entreprise. Est-ce que c'est quelque chose qui te gêne ça ?

Non, non, pas du tout puisque bon, là, j'ai parlé des réseaux de Pétri, je sais que les réseaux de Pétri ... moi les réseaux de Pétri, les appliquer c'est pas... c'est pas évident de les appliquer ici, donc... Mais ça m'a beaucoup intéressé parce que je ne connaissais pas ces outils, et ça permet quand même de voir pas mal de choses sur la production, sur ma gestion de production. C'est pas applicable sur ce que je fais, mais dans l'avenir moi je sais... Nous on est en train de changer de métier, je ne sais pas si dans l'avenir ça pourrait me servir, un outil comme ça, et puis vu qu'on est dans une conjoncture, où on ne sait même pas le devenir de la société, si j'ai à changer j'ai au moins encore des cordes à mon arc pour partir sur autre chose. Donc, bon, c'est vrai qu'on peut se demander ce que la chimie, ça peut m'apporter, et à moins qu'ils fabriquent de l'assemblage de photocopieurs, mais si un jour le site copieur ferme, il y a le tonner et le tonner c'est de la chimie. Donc, ça peut quand même m'apporter des choses. Donc, je pense que c'est pas... non, que c'est utile de voir toutes les matières. On est plus ou moins intéressé par une matière, enfin par certaines matières que d'autres, mais c'est bien de toutes les voir.

Je voudrais revenir sur le tutorat ; tu as un tuteur industriel qui te laisse une bonne part d'autonomie, là aussi. Est-ce que tu pourrais définir un peu, ce que serait le tutorat idéal ?

J'aime bien la façon dont je travaille actuellement, c'est-à-dire l'autonomie qu'on me laisse, j'aime bien cette

méthode-là. Si j'étais un peu plus bridé et moins autonome, enfin à plus rendre des comptes, je sais pas si... si franchement, ça me plairait autant. Bon, je le ferais si c'est comme ça que ça marche, je le ferais. Mais, je sais pas si ça me plairait autant. Là, ce qui est intéressant, c'est de pouvoir gérer tout, d'être dans une situation où je peux tout faire et ne rendre compte que du résultat final. Et puisqu'on rend compte quand même, on rend compte, pas dans le détail, on rend compte du résultat, des résultats finaux du projet, où est-ce qu'on en est, et puis c'est tout, on va pas plus loin, on va pas chercher dans le détail, ce qu'on fait exactement et c'est ça qui est...

Alors là, si je te comprends bien avec ton tuteur tu peux valider la réalisation du projet, mais pour autant, est-ce que tu as également une évaluation de ta propre démarche qui est réalisée ou pas ? Et-ce qu'avec ton tuteur industriel de temps en temps, tu lui présentes ta propre démarche, ta propre réflexion ?

Oui. Oui, enfin, je lui présente pas forcément à lui, on la présente en revue de projet avec la direction. Quand il y a des revues de projets avec la direction, on a généralement une fois tous les deux mois, une revue de projet avec la direction, où on regarde l'état d'avancement de chaque projet, où on fait une petite présentation des résultats, où on en est, par où on est passé, les difficultés qu'on rencontre, comment on va les régler, comment on espère les régler, et on a un petit peu, de la part de la direction, les lignes directrices, si on est dans les bonnes lignes ou pas. S'ils veulent plus qu'on accentue sur un point ou sur un autre, ils nous en font part, mais ils ne nous disent pas généralement c'est pas... on casse tout on repart, ou on prend une autre direction, c'est : on nous dit là où il faut appuyer, les choses, qui sont à leurs yeux, plus importantes que les autres, de façon à bien faire passer le message dans l'atelier.

Par contre, donc, il y a pas vraiment d'évaluation sur ton aspect démarche, réflexion, mise en problème, etc. ?

Non, non pas vraiment. La seule évaluation, c'est une évaluation « entretien individuel » à l'année, mais c'est... c'est pas forcément que pour la démarche. C'est pour l'ensemble du métier que je fais.

Est-ce que ça t'arrive de te dire ou te poser des questions du genre : « est-ce que je m'y prends bien, est-ce que j'ai balayé complètement tous les aspects du projet ? » ?

Moins cette année, puisqu'avec le cahier des charges, on a, au départ, listé tout, et le cahier des charges a quand même été validé par... donc, mon tuteur entreprise et mon tuteur universitaire, mais le tuteur entreprise qui lui l'a validé, et a participé en disant bon là, il manque peut-être quelque chose, là, il faut peut-être pas le faire comme ça. Il... enfin, il a lu le résultat du cahier des charges et quelque part, il a apporté aussi son regard dessus et il l'a validé donc... je suis... enfin... J'essaie de suivre et de coller au maximum au cahier des charges, avec les écarts qu'il peut y avoir. Maintenant, c'est vrai que cette année, je me pose moins la question, puisque j'ai tracé ce que je devais faire. Alors qu'avant, c'était la différence... c'est que je faisais le projet, je me posais pas mal ces questions-là : « est-ce que j'ai fait de la bonne manière », donc j'allais plus voir mon responsable, pour lui demander bon, « qu'est-ce que tu ferais maintenant, qu'est-ce que... »... un peu plus guidé et voir étape par étape, donner étape par étape, voir étape par étape avec mon hiérarchique ; que là, actuellement c'est vraiment... je construis le projet, et puis je donne résultat au... quand il y a des réunions ou quand on se voit. Mais, je vais pas forcément le voir et j'ai pas besoin forcément de...

Est-ce que tu as eu déjà l'impression sur ce projet de t'être trompé par exemple ? À un moment donné de n'avoir pas utilisé le bon outil ?

Trompé non, j'ai eu peur à des moments, que ça capote parce que j'avais pas prévu certains trucs. Mais, c'est des choses que j'avais, enfin, identifiées, en... comment, identifiées comme des risques. Par exemple, c'étaient des entretiens avec des filiales et... ou tout ce qui est gestion et financier, c'est des points que j'avais jamais faits jusqu'ici. Je les avais identifiés comme certains problèmes, et lors de certaines réunions, quand on tombe sur des financiers qui sont... bon..., pas forcément pour le projet, parce qu'ils ont d'autres contraintes, les faire pencher envers le projet, plus d'une fois, j'ai eu peur que le projet, il capote à cause de ça. Donc, c'est plus des craintes. Bon, maintenant, à chaque fois on a surmonté et on a... on a réussi à convaincre, aussi peut-être grâce à la préparation du projet, grâce à tout ce qu'on a mis en place dans le projet et tous les arguments qu'on pouvait apporter, on a réussi à les convaincre. Maintenant, c'est quand même une peur qui... est survenue une ou deux fois.

Ta formation finalement c'est...

Ben, moi j'en tire quand même... au bilan global pour l'instant, j'en tire quand même un bilan positif parce que... malgré bon, ce que je peux critiquer de temps en temps sur la formation, je pense que ça me met vraiment dans une situation... dans une situation d'ingénieur, et j'avais vraiment besoin de prendre du recul sur la production pour continuer à évoluer dans l'entreprise. Donc, je pense que ça m'apporte beaucoup. Ça apporte ce que je recherchais. Maintenant, j'ai peut-être pas encore tout acquis, mais... c'est déjà pas mal de choses que je recherchais, comme finaliser des choses par des outils que je ne connaissais pas ou par... plus le besoin de savoir comment je vais m'y prendre pour faire une chose ou une autre, tout de suite, j'analyse plus rapidement la situation et je vois plus facilement quelle direction je vais prendre. J'avais plus de mal à me décider avant, sur

quelle direction, je voulais opter, que maintenant je... j'arrive à analyser, à me décider pour prendre une direction, sans pour autant aller demander à Pierre, Paul, Jacques, quoi, j'arrive à prendre mes propres voies et... ça m'apporte quand même.

D'accord.

Donc, c'est un bilan plutôt positif.

Là, on arrive déjà à presque quarante-cinq minutes d'entretien, le projet, du moins la formation va se terminer en juin prochain, est-ce qu'il serait possible qu'après donc l'obtention du diplôme, on refasse un quatrième entretien, un entretien bilan pour revenir un peu sur toute cette formation. Ça serait possible ?

Oui, il n'y a pas de soucis.

Ok. Écoute, on va en rester là pour ce soir. Merci.

Alban D.
FIN
du troisième entretien

III - Formation IESP - Ingénieur d'Exploitation des Systèmes de Production

En formation continue et en alternance

2 - Alban D.

2.4 - Alban D. - Quatrième entretien - Le 26 septembre 2006

Entretien réalisé par téléphone

Merci de me consacrer un peu de temps, et la première question ben... c'est justement de savoir ce que tu deviens actuellement, dans ton entreprise, et puis aussi ce que devient l'entreprise ?

Oui, donc ben, je dirais que l'entreprise est restée pareil, avec les mêmes problèmes vis-à-vis de la Chine, toujours les mêmes soucis. Donc là-dessus il n'y a pas eu d'amélioration. On développe essentiellement les activités de services, puisque la Chine nous reprend toutes les activités de production, un petit peu par petit peu. Donc là, on est arrivé donc à l'activité que j'avais faite en miniprojet, on est arrivé à une vingtaine de personnes dessus là, et puis l'activité que j'avais pour le projet de fin d'année, le mémoire final, on est six personnes maintenant à temps complet dessus.

Et donc à côté de ça, l'activité, je dirais, traditionnelle continue à décroître ?

Elle continue à décroître. On n'arrête pas de réduire les productions et on n'a pas de lancement de nouveau modèle de prévu.

D'accord... Donc, ça veut dire que tôt ou tard, il y aura de nouveau des problèmes de nombre de personnes ?

Oui, si ce n'est que ce qu'on essaye, c'est de continuer à développer les trois, quatre activités de services et puis de créer d'autres activités de services, de changer un peu notre métier de production vers plus un centre de service et centraliser au nôtre quoi.

D'accord.

Parce que pour l'instant toutes les activités de services sont essentiellement destinées à la France et très peu à l'Europe. Donc, on essaye de développer sur les pays à côté de nous, c'est-à-dire l'Angleterre et l'Allemagne.

Et justement là-dessus, il y avait une concurrence qui s'était plus ou moins manifestée ?

Oui, mais apparemment, ils ont du mal à... ils n'arrivent pas à faire des bénéfices comme nous, sur leurs activités. Donc, ils envoient beaucoup de monde voir chez nous, comment on peut y arriver et ils ne comprennent pas comment on peut faire des bénéfices, et arriver à maintenir ce qu'on fait quoi.

Donc, bon... c'est un peu positif pour vous actuellement quoi ?

Oui, pour l'instant sur une activité établie, c'est positif. Donc, ce qu'on espère, c'est que la baisse... enfin la montée des activités de service va compenser la baisse des activités de production. Ça ne se fera pas très longtemps parce qu'il y a quand même beaucoup de personnes en production et tant qu'on peut sauvegarder comme ça, on va essayer de le garder comme ça.

Donc, c'est toujours la même problématique cette perte d'activité, de production, de construction, c'est toujours ça qui prévaut dans votre site de Dieppe ?

Oui, c'est toujours ça. On sait très bien que... on attend un nouveau modèle, on attend de savoir ce qu'ils vont nous donner. Et on sait très bien que la décision va être prise en fonction de la nouvelle loi qui va tomber là, qu'ils sont en train de rediscuter sur la taxe des produits importés de Chine, et actuellement elle est à six pour cent. Si elle tombe à zéro, on est certain qu'on n'aura plus de production, si elle est maintenue à six pour cent, ils vont nous en redonner un petit peu quand même, parce que ça reste intéressant à six pour cent, et puis si... Donc, ils ne parlent pas de l'augmenter. Donc, soit ça reste à six pour cent soit [...] donc nous on ne fait pas de [...] parce qu'on pèse très peu de choses, nous « copieurs », contre la production automobile. S'ils négocient, parce que c'est surtout politique, s'ils négocient, on enlève la taxe sur le photocopieur pour pouvoir garder la taxe sur les voitures ou sur les trucs comme ça... tu vois ce que je veux dire, c'est une décision politique là... leur négociation, on ne sait pas comment ça va donner. J'espère qu'on va garder la taxe aussi pour ça.

Cette taxe, tu peux me rappeler un petit peu comment ça va fonctionner ?

C'est une taxe sur l'importation, c'est-à-dire que tout produit importé de Chine sera taxé de six pour cent.

C'est au niveau européen ?

Oui.

D'accord.

Ce qui nous permet, nous de reprendre un peu de sous. Mais, jusqu'à maintenant, elle était... Au départ à

quatorze pour cent, elle a été descendue jusqu'à six. Donc, ils sont en train de négocier pour l'enlever complètement quoi. Donc bon.

Donc de toute façon ce serait un statu quo à ce niveau-là ?

Ben, si on l'enlève, bon... on n'a plus lieu d'être « production », ici. Il ne nous restera que les activités de services et le toner. Voilà. Bon, sinon quant à moi, pour l'instant donc j'ai été promu, à partir du premier octobre donc, c'est bientôt, je vais être promu responsable donc, de toutes les activités de services.

Donc de tous les pôles que tu as...

... développés en activités de service. Donc, je serais responsable directement de toute la configuration machine, le reconditionnement et la salle de réparation de cartes électroniques.

Donc, c'est une reconnaissance pour toi de la part de l'entreprise quoi ?

Oui, quand même. Voilà ! Sinon ben... on m'a inscrit pour participer... enfin le directeur de l'usine Monsieur D. m'a demandé de participer avec lui, à un... donc avec les collègues à ce qu'ils appellent « *la découverte professionnelle niveau trois* ». C'est-à-dire faire partie d'un groupe de travail qui va pouvoir déterminer avec les six collègues de la région de Dieppe, de leurs besoins au niveau de visite et de témoignages industriels, de façon à... pour des collégiens, de façon à leur faire découvrir l'entreprise. Donc ça, c'est un peu extérieur à l'entreprise, donc c'est aussi une reconnaissance, c'est que bon, on me fait confiance au niveau... extérieur aussi quoi. Et donc là, sur Dieppe a été lancée aussi une licence... ou un bac plus trois... ouais, c'est une licence management et organisation [...] c'est pas les mêmes niveaux de cours, puisque c'est bac plus trois, mais c'est dans le même aspect, c'est beaucoup de management.

Donc, tu as des thématiques qui reviennent.

Voilà. Et on me demande donc de participer à la mise en place de cette licence pro, en donnant des cours sur tout ce qui est « cinq S », méthode Hoshin, méthodes d'amélioration continue, prise de décision et puis outils de management quoi.

C'est chouette ça !

Oui. Donc, c'est...

C'est passé de l'autre côté.

Donc... en mêlant industriels et intervenants, si tu veux, pendant une vingtaine d'heures quoi. Voilà.

Comment es tu perçu par, je dirais, les gens qui étaient autour de toi avant le diplôme et avec qui tu continues à travailler, je parle de... bon... les opérateurs pourquoi pas... ton tuteur industriel, la direction. Est-ce que tu peux faire le tour de cette question ?

Oui, par rapport aux opérateurs ça n'a rien changé. Beaucoup pensent et disent maintenant que j'ai passé le diplôme, que je vais m'en aller. Beaucoup pensent que je vais partir, que je ne vais pas rester. Donc, ils pensent que bon... ils ne sont pas non plus au courant pour le premier octobre quoi. Ils vont y être dans peu de temps. Donc, ils ne sont pas au courant de ça, mais beaucoup me posent des questions pour savoir si je vais partir. Il y en a beaucoup qui me donnent un an pour prendre ma décision et partir... au niveau des opérateurs.

Ça c'est parce qu'ils n'ont peut-être pas très confiance en l'avenir finalement ?

Oui aussi, et puis ils se disent ben... finalement, j'ai passé mon diplôme c'est aussi pour évoluer. Ils ne voient pas d'évolution possible dans leur... dans l'usine. Ils ne la voient pas l'évolution, ils ne pensent pas qu'on peut couper l'atelier en activités de services et de productions, si tu veux. Donc ça, ils ne le voient pas et puis ils ont peur de l'avenir oui. Donc, ils se disent que si j'ai passé mon diplôme c'est pour partir.

Est-ce que ce serait indiscret de te demander ce que tu en penses toi-même ?

Ben, pour l'instant moi je me suis donné un an dans le nouveau... dans mes nouvelles fonctions pour asseoir mon diplôme d'ingénieur. Maintenant, que j'ai le diplôme, j'avais un peu une fonction de management, mais là, je passe directement chef de service. Donc si je veux me vendre à l'extérieur, il faut que je voie ce que je suis capable de faire tout seul sans mon responsable direct.

Oui, et puis dans un environnement que tu connais bien, c'est sans doute plus facile de se roder à ces nouvelles tâches.

Voilà, c'est pour me roder. Donc, je me donne un an et puis... bon... je ne suis pas contre non plus, d'ici un an, parce que je vois bien aussi qu'on est en perte de vitesse quoi. Même si on est tout le temps en train de se battre et qu'on a des nouvelles idées, on est en perte de vitesse. Et puis, vis-à-vis de la direction, je pense qu'ils ont fait le nécessaire pour... Enfin, j'ai l'impression quand même, que depuis que j'ai un diplôme, qu'ils ont reconnu quand même, que j'étais capable de... puisqu'ils me proposent une nouvelle place sans pour autant que j'aie

demander, puisque normalement, il était prévu que je prenne la place de mon chef, quand il partirait à la retraite, et puis ils ont coupé la poire en deux. Ils m'ont donné une partie tout de suite, ben peut-être aussi parce qu'ils ont peur que je m'en aille, aussi. Ils m'ont donné une partie tout de suite, si tu veux, de façon à ce que je sois bien occupé et que j'occupe mes fonctions, et puis aussi pour voir ce que je vaudrais tout seul, en ayant à côté mon chef qui va pouvoir, si jamais il y a quelque chose qui ne va pas, intervenir. Tu vois. Donc, progressivement, essayer de passer la main doucement quoi. Voilà donc je pense que c'est une confiance et c'est une marque, bon... qu'eux reconnaissent mon diplôme. Je pense que c'est une des entreprises qui jouent le jeu quoi. Déjà, s'ils m'avaient inscrit c'était pour ça, pour que j'aie mon diplôme pour montrer... Et ils ont l'air de jouer le jeu jusqu'au bout.

Ça c'est vrai d'ailleurs, c'est un peu le sens d'une de mes questions, finalement bon si tu reviens à cette formation qu'elle est ta réflexion avec du recul sur le rôle justement de l'entreprise dans cette formation ? Est-ce que tu peux revenir là-dessus maintenant avec un... maintenant que tu n'es plus dans l'action du diplôme ?

Ben, je pense qu'ils m'ont donné le choix sur une formation. La formation c'est moi qui l'ai choisi, qui l'ai vu, ce qui était bien pour moi au niveau carrière et puis au niveau aussi ici, ça a été validé par l'entreprise. Donc, je pense que s'ils l'ont effectivement validé c'est qu'ils étaient aussi intéressés, parce que je pense que si ça ne leur avait pas convenu, ils auraient fait comme avec certains, ils auraient dit : « *Oui, tu peux le passer, mais tu cherches ailleurs à la fin de ton diplôme* », puisque nous, vu qu'il y avait des réductions, ils ont quand même dit à certains de... si on leur payait le diplôme, ils ne les retenaient pas, il fallait qu'ils cherchent ailleurs. C'était la condition sine qua non pour leur payer la formation. Au contraire, moi, ils m'ont demandé la... quelque chose d'autre et puis ils m'avaient fait signer un papier sur lequel je devais rester là pendant un certain temps. Donc, je pense qu'ils jouent le jeu, ils ont pris en compte la formation. Ils ont pris... ils ont vu que c'était une formation qui était adaptée à ce qu'ils cherchaient, puisque c'était responsable de production et puisque le responsable de production, il va, petit peu par petit peu, s'écarter et ça les intéresse et puisqu'ils vont me mettre en situation pour voir si... enfin, ils m'ont déjà mis, avec les projets ils ont déjà vu ce que j'étais capable de faire, ils vont me mettre en situation tout seul. Parce qu'ils peuvent quand même se demander, se poser la question : « *est-ce que c'est parce qu'il était bien encadré, est-ce qu'il était bien suivi ?* » Tu sais l'encadrement, ça fait quand même beaucoup aussi.

Oui, ça rassure c'est sûr.

Voilà, ça rassure une personne, donc ils veulent peut-être voir aussi si je ne panique pas tout seul.

Alors justement, si on revient un peu à cet aspect du tutorat et de l'encadrement, est-ce que tu peux revenir justement sur ce que tu as vécu, en tant qu'apprenant, avec un tuteur industriel, un tuteur universitaire, maintenant toujours avec le recul qu'est-ce que tu peux m'en dire ?

Ben... que c'est quand même... enfin, moi j'ai eu un tuteur entreprise qui était mon responsable de production et qui savait pertinemment que si je passais ce diplôme-là, c'était pour le remplacer à terme. Et bon, je suis quand même... j'admire quand même ce qu'ils ont fait, c'est-à-dire qu'ils le savaient, il savait que c'était pour le remplacer et il ne m'a pas foutu de bâton dans les roues, il m'a aidé même, le maximum quoi. Il s'est donné à fond pour m'aider un maximum et puis je m'aperçois que quand ils m'ont dit : « *on va te donner les activités de services* ». J'avais peur que lui, il le prenne mal et au contraire ça venait de lui, c'est lui qui c'est effacé pour me donner les activités de service, pour dire : « *il commence tout doucement à prendre la main* » quoi. Donc, là-dessus je trouve que c'est une personne qui a confiance en moi et puis à qui je fais entièrement confiance, puisqu'il a su me donner ce que j'attendais sans que j'aie à le demander en réalité.

Il va au bout de son engagement...

Il va complètement au bout de son engagement. Il s'était engagé là-dessus, il m'avait dit : « *on ne te promet rien à la clef* », et puis il ne m'a rien promis, mais il donne. Vaut mieux ça qu'on me promette un truc et puis que derrière il n'y a rien quoi. Donc là-dessus et puis à chaque fois que j'ai eu besoin de temps, il m'a laissé le temps de réviser. Bon, j'ai vu là, on est reparti, il n'y a plus les cours, donc ils m'ont redonné beaucoup plus de travail à faire bien sûr. Il se retire de pas mal de choses. Mais, pendant mon absence, s'il y avait des problèmes, des projets que je ne pouvais pas faire au niveau industrie, il m'a quand même soulagé. Il a pris en main les différents problèmes que... quand j'étais pas là, ou des choses comme ça quoi. Donc, ça aide drôlement de pouvoir se consacrer et de pouvoir penser qu'aux études sans trop pouvoir penser au boulot, parce qu'il fallait penser aux deux. Fallait penser études et boulot, mais lui prenant une partie, ça m'a permis quand même de pouvoir... de pas avoir trop de poids. Donc, ça aidait.

Oui, c'était vraiment un accompagnant très...

Très consentant, et très proche. Et bon, je pense que, quand ça se passe comme ça, ça ne peut être mieux quoi. Je ne me serais pas vu en concurrence avec lui et qu'il soit mon tuteur quoi.

Chose qu'ont pu vivre certains...

Certains Oui, voilà.

Si on revient sur la formation IESP proprement dite, bon... j'ai relu les entretiens qu'on a faits précédemment, tu jugeais qu'elle répondait à tes attentes, est-ce que tu peux revenir là-dessus aujourd'hui ?

Oui, je trouve que bon... elle a toujours répondu, elle répond toujours avec mes attentes, tout au moins en termes de production. Je savais des trucs, mais je ne savais pas mettre le nom exactement sur les outils, je savais les faire, je les faisais, mais peut-être pas jusqu'au bout. Donc, ça m'a appris à aller jusqu'au bout, à avoir plus de méthodes, et puis avoir aussi beaucoup d'aspects humains, que je connaissais au travers de mes patrons, parce qu'ils avaient cette façon et cette vision humaine, que j'ai apprises à l'IESP. Quand on voit que l'école te donne une version et qu'elle correspond à celle que tes patrons te donnent, bon tu n'as plus de doute sur la voie à prendre quoi. Et puis quand on parle des mêmes choses, des moments, ils expliquaient ça avec leurs mots et puis ils expliquaient avec les mots de l'IESP et puis on allait plus dans le détail à l'IESP, ça permet de comprendre encore plus de choses. Pourquoi il faut agir comme ça. Donc ça... elle répond... bon toute fois, je pense que la formation, avec le recul maintenant... qu'il y a peut-être certains cours qui devraient être allégés, et d'autres qui devraient être poussés plus. Moi je regrette certains cours, de les avoir survolés, et puis d'autres d'être trop rentré dedans. Je pense par exemple au traitement du signal, je pense être trop rentré dedans, parce qu'en tant que responsable, il faut que je comprenne le traitement du signal, mais je n'irais jamais aussi loin que j'ai été à l'IESP dans le traitement du signal, par exemple. Je... on a une phase de réparation de circuits électroniques, quand les gars, ils commencent à me parler d'électronique, je leur réponds. De toute manière, ils me connaissent, ils savent que dès que d'un point de vue technique... je suis capable de leur répondre, mais je n'irais pas faire le calcul à leur place, quoi. Donc, on est rentré à mon avis un peu trop dans le calcul de traitement du signal, et peut-être pas assez sur la maintenance préventive, ou la maintenance ou les aspects gestion de production ou quelque chose comme ça.

C'est plus orienté directement IESP en fait ?

Oui, plus orienté sur le boulot d'exploitation de production. Je trouve que la balance n'est pas normale quoi, quarante heures de traitement du signal, bon ça n'apporte pas grand-chose. Bon, par contre, les stats moi je m'aperçois que tout ce qui est statistique... comme ASD, analyse statistique de données, tout ça me sert oui. Tout ça... j'arrive à prendre des bases de données, des tableaux sur les bases de données et à tirer des informations beaucoup plus rapidement qu'avant quoi. Avant je m'amusais à faire des graphiques une journée, maintenant en une heure, je sais ce que je veux, et j'arrive à aller plus vers les données et ressortir les données que je veux sortir du document.

D'accord.

Donc là-dessus ça m'a permis de gagner en efficacité. Bon, après, je sais que les six premiers mois, il faut y passer, c'est les remises à niveaux dans tous les domaines. Ça, il n'y a pas de soucis, je pense qu'il faut le faire, mais c'est juste... C'est surtout le traitement du signal... je ne vois pas beaucoup l'intérêt, quoi.

Bien sûr. Est-ce que qu'on peut revenir sur les notions d'entreprise formatrice, de situation de travail formatif ? Là aussi, avec le recul, comment tu vois ça, qu'est-ce que tu penses de cette formule, finalement ?

Ben, je trouve... Moi je n'aurais pas su m'arrêter toute une année pour reprendre des études, je pense que, quand il y a une alternance comme ça, avec une situation formative en alternance entre entreprise et école, ça permet de voir beaucoup de choses et de voir concrètement de voir ce qu'on dit en cours, sur le terrain. Même des moments, il y a eu des cours qu'on a eus trop tôt, si tu veux. Peut-être que dans le moment où on en avait besoin, j'avais pas encore eu le cours, mais là, je m'aperçois, quand j'ai besoin d'une chose, par exemple en qualité on a eu le cours très tard ce qui est dommage, et quand j'ai besoin de quelque chose en qualité c'est un domaine où je plonge très souvent dedans, alors qu'on a eu un séminaire de trois jours. Donc, là aussi, c'était peut-être un peu trop court par rapport à ce qu'on attendait, mais je sais que je vais très souvent dans les « trucs qualité » quoi. Dans les cours qualité, j'y vais assez souvent donc ça m'aide maintenant, même... Donc, je pense que c'est une bonne formule de faire les deux en même temps.

Mais, là par exemple, si je reprends l'aspect de la qualité, vous avez eu un séminaire de trois jours, qui c'est passé il y a quand même quelque mois maintenant, tu reprends ça maintenant, comment tu procèdes ?

Ben, je sais les points qu'on a abordés, même si à l'époque on n'est pas... je sais tous les points qu'on a dans nos cours. Donc quand je tombe sur un problème et que je sais qu'on a déjà vu ça quelque part, ben, je me suis fait, si tu veux, une petite liste sur PC avec tous mes cours, et je peux replonger facilement dedans pour aller voir comment on avait traité le problème, ou comment on en avait parlé, pour l'adapter à la situation que je rencontre.

Donc, là quelque part, tu fais de l'autoformation, post formation si je peux dire ?

Oui, tout à fait, il y a des choses [...] qu'on était pas forcément assez dedans, comme j'ai entendu parler, comme certains outils, la dernière fois « les huit D ». J'en avais pas entendu parler, enfin on en avait parlé avec Olivier Renault et puis en qualité, mais on ne les avait pas vus dans les cours.

C'était quoi ?

On nous avait donné les huit D.

Ah Oui, d'accord.

Et on nous avait donné les descriptifs et comment ça fonctionnait et tout ça. Donc comme là, ici on m'a parlé des « huit D », ben je me suis mis dedans pour voir ce que c'était et puis au bout d'une semaine, j'avais réappris tout le cours. Donc si tu veux j'ai moins de peur à me remettre dans un cours pour l'apprendre, et puis quand je suis allé à la réunion, quand les gens en parlaient, je savais de quoi on parlait et je pouvais leur répondre plus facilement.

Bien sûr.

Tu vois c'est... il y a peut-être aussi ça, ça m'a apporté l'information. C'est une recherche rapide quand on va parler d'un sujet. Avant j'y allais comme ça, maintenant je me renseigne avant d'y aller. Je me renseigne moi-même, sur les grandes lignes pour savoir de quoi on parle et puis ne pas tomber devant des choses que je ne sais pas.

Et ça, est-ce que tu crois que cette démarche que tu te construis est-ce que quelque part c'est un héritage de la formation ?

Ah oui, je pense, parce que ça m'a appris à réapprendre, puis ça m'a appris aussi, la formation. Il y a des domaines qu'on ne connaissait pas et je me suis aperçu que quand tu te mets dedans, quoi, une fois que tu es dedans tu y arrives. Il faut faire l'effort de se mettre dans la matière que tu apprends, parce qu'il y a des matières que je ne connaissais même pas. Donc quand tu te mets dans la matière et que tu commences à te mettre dans la matière tu t'en sors, même si tu n'es pas parfait tu t'en sors. Donc maintenant chaque fois que je commence quelque chose, je commence par le travailler de mon côté avant de l'exposer aux gens qui travaillent avec moi. Et puis comme ça, quand j'ai leur retour, eh ben, je peux plus les aiguiller, plus leur dire : « *ben non, ça ne se fait pas* », et on arrive à construire plus vite quelque chose... puisqu'il y a des domaines, même quand je rencontre les techniciens, il y a des domaines où je n'étais pas expert ben, je peux leur répondre. Donc oui, c'est une démarche que j'ai plus apprise à l'IESP ça.

Et est-ce que ça ne vient pas, aussi, du fait... de ce que tu disais tout à l'heure, que finalement tu as pu mettre à l'épreuve la formation IESP au cours de ton projet, et donc, tu accordes peut-être plus de confiance dans ce qu'on t'a donné comme outils ?

Oui, aussi, parce que si je n'avais pas confiance... Oui, je pense que tu as raison, parce que j'ai confiance dans ce qu'on m'a donné et puis ça me fait un petit support, dès que je ne connais pas un domaine, ou que j'ai peur, que je ne me sens pas à l'aise, je me raccroche à ce que je connais, donc c'est l'IESP.

Et je me souviens aussi, dans les entretiens qu'on avait faits, tu parlais beaucoup de l'évolution de ton approche des problèmes, est-ce que tu peux revenir un peu aussi là-dessus ? Par exemple, tu disais que tu avais maintenant une vision beaucoup plus stratégique du devenir de l'entreprise.

Oui, ben là maintenant, je participe vraiment, et depuis la réunion entre responsables de service, et les problèmes sont émis dans ces réunions-là et on commence à construire le projet à ce niveau-là. Donc, on participe plus à une approche stratégique et après on décline le projet, on redécline le projet en dessous. Et c'est vrai que je fais plus partie des comités de pilotage maintenant que des leaders du projet. Donc, on fait... ça permet de garder un aspect global d'atelier parce que, si j'étais encore dans les... dans leader de projet, je ne pourrais pas toucher à tout ce que je touche, en tout cas, actuellement quoi !

Si on revient sur l'accompagnement, quels sont les problèmes et les limites liés à l'accompagnement ? Est-ce que tout a été rose, ou est-ce qu'il y a eu des...

Personnellement, je trouve qu'on n'a pas rencontré énormément de problèmes, si ce n'est que bon c'est plutôt moi... mon « tuteur entreprise » qui m'a dit : « *c'est dommage qu'on ne s'est pas rencontré plus souvent* ». Bon, ça, c'est peut-être un point... faire un point plus souvent entre les tuteurs et l'IESP, je ne parle pas qu'entre tuteurs, mais tuteur et comité de gestion un truc comme ça. Les « tuteurs entreprises » n'ont pas vraiment de retour sur ce qu'il se passe à l'IESP et si avec les apprenants ça se passe bien. Donc, mon tuteur, je sais qu'il aurait aimé avoir un retour... bon, il a bien vu que ça se passait bien, à travers de ce que je lui disais et puis il avait confiance en moi, mais il aurait bien aimé peut-être avoir un point d'étape, un ou deux points d'étapes avec l'IESP quoi, pour savoir s'il y avait des choses à revoir, pour corriger certains points, ou ce que les gens pensaient... parce qu'il devait quand même voir ce qu'il nous manquait aussi pour progresser, pour peut-être faire un point pour nous donner ces outils-là, quoi.

Bien sûr. C'est vrai que ça, c'est quelque chose qui... Bon, bien sûr il y a la formation des tuteurs en début de formation, mais après...

Après, il n'y a pas de point de fait pour savoir si... et je pense à mes collègues, ça éviterait aussi d'avoir certains

collègues, comme on a vu qui sont partis sur des projets qui n'étaient pas adaptés, ou qui ce sont pris la tête avec d'autres professeurs, parce que ça ne convenait pas ce qu'il faisait. Ils auraient peut-être pu corriger le tir avant, quoi, et se poser la question avant. En faisant un point, ils auraient pu se dire : *« attention là, il est parti sur une mauvaise voie, il y a ça qui ne va pas ! »*.

Et ça c'est vrai que même... bon c'est un avis personnel, mais ce qui est un peu bizarre et dommage c'est qu'après la formation, quand les choses se sont apaisées peut-être pour certains, on n'ait pas justement la possibilité de travailler ensemble, pour faire un peu le diagnostic ou le bilan de ce qui s'est passé et de mettre en évidence les points forts et les points faibles, éventuellement les dysfonctionnements criants, comme on a pu en voir. Et donc, bénéficier de vos expériences. Parce qu'il faut quand même un rapprochement, et je pense que la formation IESP c'est quand même comme tu dis, un partenariat entre l'école et les industriels, donc il faut quand même que l'école ait l'avis des industriels quelque part. pas des apprenants, mais des tuteurs, qu'est-ce qu'ils peuvent faire, qu'est-ce qui leur semble bien, ou qu'est-ce qui n'a pas changé, ou ne pas aller dans la formation.

C'est vrai que l'on a un peu le sentiment d'un sens unique. Il y a une formation des tuteurs, mais après on ne cherche pas à... sauf bien sûr entre tuteurs et dans les réunions de travail qu'on peut avoir de temps à autre, et à côté de ça, c'est vraiment de la bonne volonté des tuteurs de se rencontrer quoi, et c'est pas l'école qui...

Bon, le seul point que je dirais moi, à l'IESP ou en entreprise... il n'y a pas eu de soucis, j'ai eu... à chaque fois qu'on a demandé de l'aide au tuteur, on a eu les réponses qu'on souhaitait, il n'y a pas eu de... ça nous a aidé et ça nous a aiguillé. Et puis il faut bien remarquer aussi que dans certaines situations, les tuteurs ne se déplaçaient pas, ou ont eu beaucoup de mal... On voit quelques fois où les tuteurs ne sont pas disponibles.

J'ai vu certains de mes collègues... on discute avec des collègues... je disais qu'il y a des collègues qui ont dû voir une fois par ans leurs tuteurs universitaires et puis d'autres qui ont eu des soucis avec leur tuteur industriel, parce que c'était leur chef et puis il voyait d'un sale œil qu'il passe leur diplôme.

Est-ce que tu... enfin moi j'émetts une petite hypothèse, c'est que quand même l'un des points clef de la réussite du tutorat, c'est quand même l'engagement des personnes et leur volonté à faire en sorte que les choses se mettent en place et fonctionnent.

Ben, tout à fait, moi je dis que le choix des tuteurs est quand même très important. Il faut qu'ils soient à part entière dans la formation, il faut qu'ils aient envie de s'investir quand même un minimum. Parce que si c'est pour dire : « je suis tuteur », mais bon, juste pour avoir le titre tuteur sans jamais avoir aidé la personne, sans jamais lui répondre, parce que des fois, tu sais il n'y a pas forcément besoins de conseiller la personne vraiment, il y a juste besoins de l'écouter, il y a des moments pour savoir si ce qu'il avait fait c'est ça la bonne voie ou pas. Et ça, certains ne l'ont même pas eu. Donc, l'investissement des tuteurs est quand même important.

Et ton cas est, je dirais, de ce côté-là, tout à fait remarquable, le côté engagement est resté ! L'engagement pris par rapport à la personne, par rapport à la manière de travailler avec elle tout au long du projet. Dans tes entretiens antérieurs, tu parles beaucoup d'autonomie. C'est quelque chose qui revient, est-ce que tu pourrais revenir là-dessus ?

Et j'aurais une deuxième question, à partir de quand tu as vu un changement dans ton approche des problèmes ; c'est peut-être lié à cette acquisition d'autonomie ?

Ben, oui, j'ai gagné beaucoup d'autonomie dans les mes activités, parce que c'est aperçu qu'au fur et à mesure c'est... j'avais de plus en plus d'autonomie, on me laissait de plus en plus ben disons mener ce que j'avais à mener. Et, tout seul. Et puis moi je m'en suis aperçu quand je commençais à ne plus demander à mes supérieurs si ce que je faisais c'était... enfin si je mettais en place et puis je leur demandais leur avis après, et puis, je suivais la ligne qu'ils m'avaient donnée, mais plutôt dans le sens inverse, c'est-à-dire que je prenais ce qu'il y avait à faire avec... et je lançais le groupe de travail en disant : *« c'est comme ça qu'il faut qu'on parte »* et faire juste un point avec eux en disant voilà comment j'ai conduit le projet, voilà où je veux en venir. Donc à partir de là, ce n'est plus eux qui me guident, mais c'est moi qui me guide tout seul et qui leur donne ce que... enfin qui leur rapporte ce que je fais, et eux émettent des suggestions, s'il y a lieu. Mais, ce n'est plus eux qui me guident complètement. Donc là, pour moi je suis devenu autonome.

Mais, comment ça s'est déclenché ?

Ben, ça s'est déclenché, un peu on va dire, grâce à mon tuteur entreprise aussi qui au fur et à mesure, m'a laissé, petit peu par petit peu, prendre mes décisions, et par moment, j'allais lui demander un truc et il me disait : *« ben attend tu fais et puis on verra après »*. Avant, il ne m'aurait pas dit ça. Avant, il m'aurait regardé pour pas que... et donc au fur et à mesure je me suis aperçu... il m'a peut-être donné confiance en moi aussi.

Oui ?

Ça me manquait.

Parce que le fait qu'il te dise ça, et on verra après, c'est que dans son esprit tu étais déjà, pour lui, capable de...

Oui. Mais, j'avais peut-être besoin d'entendre son avis à chaque fois, et puis à un moment donné, il a peut-être dit : « *ben, attend, à mon avis tu n'en as plus besoin* » puisqu'à chaque fois, il dit : « *Oui, donc tu n'as pas besoin, tu le fais* ». Et puis donc, il m'a donné confiance en moi et à partir de ce moment-là j'ai vu que j'étais autonome. Et maintenant, je demande très peu de choses.

Donc là aussi, par rapport à cette autonomie, il y a une complicité forte avec le tuteur ?

Avec le tuteur Oui, bien sûr.

Et au bout de combien de temps à ton avis, enfin si tu peux le dater ? Au bout de combien de temps tu l'as senti, de sa part, cette confiance ?

Ben, elle était... enfin, je pense qu'il a toujours eu confiance, puisque ça fait des années qu'il me prend avec lui, qu'il me fait suivre quand il change de service : il me demande de venir avec lui. Je pense qu'il a toujours eu confiance, mais j'ai senti cette évolution par palier, c'est-à-dire que, pas les six premiers mois de la formation, mais les trois premiers mois de la première année, bon, il me suivait encore beaucoup et puis, ensuite, j'ai vu qu'il espaçait. Il ne venait même plus dans les réunions, que je faisais sur le projet, il essayait de me laisser tout seul sur les réunions, et il faisait une réunion avec moi, à part. Petit peu par petit peu, il m'a laissé prendre les rênes et puis m'a laissé gérer le truc complètement après.

D'accord, il te laissait aller prendre complètement la gestion ?

Je pense qu'en fin de première année, il me laissait tout seul, complètement tout seul.

Autre point également, qu'il me semble important dans tes entretiens, c'est la prise en compte de la dimension humaine, est-ce que tu peux revenir un peu là-dessus ?

Oui, ben disons qu'avec tous les cours, bon... j'avais déjà beaucoup de management hein ! Quand même, ça faisait sept ans que j'étais en management. Mais, je regardais plus... je manageais plus avec l'aspect : il faut faire tant de production, il faut, ou il y a tant de temps standard, plus par calculs et par ce qu'il fallait faire, qu'en regardant aussi l'aspect humain. C'est-à-dire que l'aspect humain j'y faisais moins attention. Je disais : « *il faut faire ça* » et puis qu'on mette des hommes ou des femmes sur le poste, ben, je ne regardais pas tellement. Ou je ne regardais pas si on avait plus de femmes que d'hommes dans l'atelier et si les postes allaient convenir. Je disais : « *il faut faire ça* », et je ne regardais pas. Maintenant, je prends quand même en considération... bon, on regardait l'ergonomie des postes, on regardait pas mal de choses, mais je n'essayais pas de regarder ces aspects-là, tout à fait comme la formation. La formation, je ne regardais pas si les gens, qu'on allait mettre sur le poste, pouvaient prendre ce poste-là, ou s'il fallait leur apporter une formation, ou s'il fallait... Qu'est-ce qu'il fallait faire pour qu'ils... qu'ils puissent prendre ce poste-là. Moi, je regardais... il faut prendre ce poste-là... bon, lui il connaît et tac, on le met. Moi, je prenais la solution de facilité, qui était peut-être pas... Sur le moment, c'était la facilité et puis derrière ça posait des problèmes, parce que je n'avais plus de polyvalence ou... tu vois ce que je veux dire, je me bloquais, à long terme, je me bloquais.

Allô, allô ?

Oui, oui, je t'entends.

Excuse-moi, mais on a été très haché là, soudainement.

Ouais, c'est bizarre, et là, c'est mieux ?

Non. Ça coupe, par moments, c'est très net ;

D'accord. Bon, j'espère que tu vas pouvoir en tirer quelque chose.

Oui, rassure-toi, la plupart du temps, ça passe, mais là, je pensais qu'on allait être coupés complètement.

Donc, je pense que ça m'a apporté cet aspect de regarder l'humain aussi dans le management.

Peut-être la dernière question Florian, quel ont été les points les événements clefs dans tout ce que tu as vécu dans cette formation ?

Ben, les points clefs, je dirais que les projets ont été des points clefs, parce qu'on a un projet industriel qui compte pour l'industrie et qui sert aussi au niveau de la formation à évaluer l'apprenant, mais on n'a pas l'impression de faire un projet pour... dans le vide quoi. On sait que ça va servir. Un vrai projet quoi. Le fait d'avoir un vrai projet stratégique pour l'entreprise, ça, je pense que ça a été un point clef dans la formation. Ensuite, l'alternance, qui permet de garder un contact en entreprise tout en continuant à suivre sa formation. Ça, ça...

Ça te semble être...

Ben, moi, je ne vois pas dans ma situation, comment j'aurais pu faire autrement, et puis je pense que s'il y a un projet et si on veut faire du projet, il faut faire une partie en entreprise. Et ça nous permet de travailler en

entreprise et de revenir après en formation. Et puis point clef, ben quand même d'être suivi, enfin d'être aidé comme j'ai été aidé par mon entreprise quoi, pour faire cette formation. Je sais que bon... on travaille pour ça, mais même s'ils n'ont pas aidé à faire les cours, ou quoi que ce soit, c'est une motivation de savoir que derrière on est soutenu.

Qu'est-ce qui a manqué le plus dans tout ça, parce que là, bon, on arrive à bientôt quarante-cinq minutes d'entretien déjà... qu'est-ce qui a manqué le plus, qu'est-ce que tu regrettes de ne pas avoir vécu ou rencontré au cours de ces deux ans et demi presque trois ans de formation ?

Ben, on était donc une classe complètement pluridisciplinaire, puisqu'il y avait un peu tous les secteurs d'activités, il y avait Renault, EDF des choses comme ça et je trouve dommage qu'on ne profite pas du savoir de tout le monde. Parce que, je vois les gens de chez Renault étaient très fort sur les points de vue cadence et production...

Des gens de chez Renault c'est ça ?

Oui, de chez Renault. On aurait pu très facilement aller visiter une des usines Renault, avec la personne, mais le tout dans un contexte IESP, avec des profs IESP, je ne sais pas, mais pas entre nous. Mais de toute manière, on l'a fait extérieur avec certains si tu veux, j'ai été visiter une centrale et puis... Renault et puis ils sont venu visiter l'entreprise. Mais, on l'a fait extérieur, je trouve dommage qu'on ne l'a pas fait entre nous avec l'IESP en disant bah... Chaque élève doit organiser une visite chez lui, dans son l'entreprise avec un thème.

Pour montrer les caractéristiques de ce qu'il vit ?

De ce qu'il vit, et puis de tout ce qui fait la force de son métier. Chacun avait un métier, EDF ils ont des consignes de sécurité, qui sont très importantes et je pense que c'est un domaine qui est intéressant à voir. Donc, chaque secteur est intéressant et je trouve dommage qu'en ayant une classe comme ça, de personnes pluridisciplinaires, on n'ait pas fait organiser à ces élèves et ben une visite dans leur entreprise, justifiant ce qu'ils ont... alors je sais ça fait déplacer tout le monde, oui, mais...

mais, c'est vrai que faire un peu de, entre guillemets, de Benchmarking.

Voilà.

D'aller voir un petit peu ailleurs.

On pourrait le faire en interne, un groupe, puisqu'on est... on a des connaissances.

Et maintenant... ça me renvoie une idée, est-ce que... pourquoi vous ne le faites pas après ?

Ben là, nous c'est ce que je te dis, on l'a fait. On l'a fait avec Lionel et puis Didier, Cyril et puis comment... le gars de chez Renault là. Nous... ils sont venus à l'entreprise, moi je suis allé à Renault et puis là on essaye de trouver une des centrales nucléaire à visiter. Celle qui va pouvoir parce que c'est-à-dire difficiles, nous on l'a fait entre nous.

D'accord bien sûr.

Et pour quatre, cinq personnes, je pense que c'est dommage qu'on ne le fasse pas pour tous.

Bien sûr.

Pour l'ensemble.

Bien sûr que là, il y aurait... et ensuite faire un retour d'expérience avec un prof de sociologie, un prof de technique, et voir un peu...

Qu'on voit ! Et puis ça pourrait aussi aider : qu'est-ce qu'on a vu de points forts dans cette entreprise ? Qu'est-ce qui vous paraît manquer ? Des choses comme ça, ça pourrait être des critiques constructives quoi !

Bien sûr. Est-ce que... est-ce que tu veux rajouter quelque chose Florian ?

Non, pas vraiment. Finalement, je suis très content d'avoir fait la formation, même si au bout de la troisième année on commençait à en avoir marre. On se disait qu'on en avait marre et qu'on voulait finir. Maintenant, avec le recul moi je suis très satisfait d'avoir fait cette formation quoi.

Ça a été dur, humainement, familialement ?

Familialement oui, parce qu'il y a eu pas mal de concessions à faire, du temps à prendre sur la vie de famille. Mais, bon que j'essaye de rattraper maintenant.

Bien sûr.

Florian je vais arrêter là l'enregistrement, un grand merci pour tout ce temps que tu m'as accordé, et bon courage pour la suite.

Merci et toi aussi bon courage pour ta thèse.

Merci.

Alban D.
FIN
Du quatrième entretien

III - Formation IESP - Ingénieur d'Exploitation des Systèmes de Production

En formation continue et en alternance

3 - Jean-Christophe M.

3.1 - Jean-Christophe M. - Premier entretien - Le 8 Juillet 2004

Bonjour, est-ce que vous pouvez vous présenter ?

Jean-Christophe, j'ai trente et un ans et je travaille actuellement à la brasserie de B.Industrie. Mon parcours scolaire a été le suivant : un bac D, suivi de deux premières années en DEUG B, ici à Villeneuve-d'Ascq. Je suis parti à l'armée, j'ai fait que trois jours, et deux semaines d'hôpital. Tout de suite après j'ai été réformé. J'ai trouvé du travail à la Laiterie du côté de Petit Failly, ça fait partie du groupe D.Industrie, en tant que polyvalent pendant deux ans, puis chef d'équipe. Après chef d'équipe, je devais être responsable d'atelier. On m'a promis... on n'a pas respecté cette promesse, donc je suis parti et j'ai trouvé du travail à la brasserie B.Industrie. Donc, je travaille là-bas, depuis six ans. Et je suis responsable d'atelier, responsable du conditionnement. J'ai onze personnes sous mes ordres. Voilà, et j'habite ANZIN, et je suis papa d'une petite fille de deux ans et demi. Voilà. Mais activités principales, c'est de venir à la fac et de travailler les cours, le soir, pour l'instant.

Justement, pour revenir à la formation IESP, est-ce que vous pouvez nous dire, comment vous l'avez connue ?

Comment je l'ai connue ? En fait, je travaille à B.Industrie depuis six ans. Au bout de quatre ans, je me suis aperçu qu'intellectuellement, je n'apprenais plus rien, je n'avais plus d'activités intellectuelles et de par mes amis, je me suis rendu compte que je n'étais pas particulièrement bête. Donc, j'ai voulu reprendre des études. Donc, je suis allé au salon de la formation à Lille, j'ai un peu fait tous les stands et j'ai rencontré Agnès, qui a bien fait son travail de commercial, qui m'a convaincu. J'ai eu un entretien avec elle et ensuite j'ai fait une demande auprès de mon Directeur, qui a refusé une première fois, et bien sûr la deuxième fois, il a été obligé d'accepter.

Suite à ça, j'ai fait une demande de fongésif... au fongésif, C'est purement personnel, la société ne veut pas en entendre parler. J'ai eu les fonds et j'ai pu venir ici. Voilà !

Par rapport au fongésif, comment cela se passe par rapport à l'entreprise ? C'est un congé complet ?

La semaine, où je ne suis pas en entreprise, je ne suis pas payé. Enfin si, ma société me verse mon salaire et est remboursée par le CIF. Je paye une petite partie. Le CIF m'a octroyé quarante-deux mille euros, pour trois ans. Donc, ça inclut les frais de scolarité et mes salaires. Je paye dix pour cent des vingt mille euros. Et la société ne veut pas en entendre parler.

Par contre, vous êtes toujours dans l'entreprise au cours de cette formation ?

Voilà !

Et vous n'avez pas changé ni de statut ni d'activité ?

Non ! et je n'en changerai pas et je n'aurais pas d'augmentation de salaire, tant que je n'aurai pas fini ma formation.

Qu'est-ce que c'est que votre métier, dans cette entreprise ?

Responsable du conditionnement. Vous connaissez un peu le système d'une brasserie ? D'embouteillage ? Donc moi je m'occupe de la partie « stock des matières premières », jusqu'aux produits finis et ce qui se passe entre deux, l'embouteillage : le remplissage des bouteilles, le capsulage, étiquetage, marquage, bacs, cartons, caisses. Voilà.

Je fais le programme de fabrication, selon les commandes, bien sûr. Je remplace le directeur usine quand il n'est pas là. Enfin, je ne le remplace pas à cent pour cent, mais je suis capable de le remplacer. Je m'occupe des fournisseurs de cartons, je fais de la qualité. C'est une petite société de 34 personnes. Voilà.

Est-ce que vous pouvez nous dire, nous donner votre vision de cette formation IESP ?

La vision avant de commencer la formation, ou bien ma vision actuelle ?

Peut-être les deux ?

D'abord ma vision actuelle. Je ne m'attendais pas du tout à ce genre de formation. Au niveau organisation, déjà. Je m'attendais à quelque chose de très organisé. Je me rends compte que c'est quelque chose qui n'est pas du tout organisé. Il n'y a aucune organisation. On nous demande d'être organisé au travail, on nous apprend à être organisés et ici, je trouve qu'il n'y a pas beaucoup d'organisation. OK ! Ça part un peu dans tous les sens, mais bon, on s'adapte, on n'est plus des gosses, quoi.

C'est intéressant... qu'est-ce qui vous fait dire cela ?

Moi, je m'attendais à retourner à l'école, je m'attendais... Bon, ça va être des cours. Non, c'est pas du tout des cours ! des cours de fac, j'ai connu la fac pendant deux ans c'est pas non plus des cours de fac. Ça part dans tous les sens. On a des cours, on intervient, ce qui est normal. On intervient pendant le cours, on va s'occuper d'une idée, pour repartir sur une autre idée et enfin, on va revenir sur l'idée principale. On aura perdu une heure. Enfin, c'est pas perdu, puisqu'on apprend toujours, il y a toujours une réflexion. Mais, le cours, le cheminement du cours... Et cela se fait dans les trois quarts des cours. Sauf, bien sûr en math... Il y a un chemin tout tracé. Le lendemain, on ne sait pas vraiment ce que l'on va faire. C'est pas normal, on ne sait pas à quelle heure on va commencer, on ne sait pas à quelle heure on va finir. Bon. C'est une réflexion de tout le monde. Ma réflexion à moi, à la rigueur, j'ai l'habitude de travailler dans une petite société où je suis obligé de m'adapter. Je ne fais pas mes sept heures par jour. Je fais plus souvent dix à onze heures par jour, OK ! C'est pas grave, grave. Mais comme je suis dans une ambiance d'école, je remarque. Mais à la rigueur, je m'en fous. Mais c'est un peu le bordel quand même. Mais même pour tout : j'avais rendez-vous avec mon tuteur aujourd'hui entre le midi, il n'est pas venu. La moindre des choses... Je vous dis, on n'est plus des gosses non plus. La moindre des choses, c'est de quand même m'appeler, OK ! Il est arrivé à trois heures et demie, je lui ai fait la remarque... Mais, bon... Et c'est pas la première fois... Alors, on parle du tutorat... J'ai pas souvent rencontré mon tuteur.

La première année a été très difficile pour moi. On est reparti dans les maths, la physique, la chimie. Mon cerveau n'avait plus l'habitude de travailler comme cela. Je me suis aussi remis en question, beaucoup, cette année. Je vais y arriver ? Je vais pas y arriver ? Tout compte fait, j'ai réussi, j'ai tout réussi assez facilement.

Là où je ne suis pas aidé, c'est dans mon entreprise. J'ai pas le droit de travailler, j'ai pas le droit de... Mon miniprojet, j'ai pas le droit de le faire pendant mes heures d'entreprise. J'ai dû le faire le soir et le week-end. Donc, c'est un peu difficile pour moi. La deuxième année, ça commence déjà... C'est un peu plus sympathique... OK ? C'est plus de réflexions en cours, OK ? C'est des bouquins à lire c'est pas des devoirs à rendre ça c'est bien. Donc la première année, c'était très scolaire très, très... scolaire...

Très scolaire, mais en même temps avec une démarche qui vous a surpris...

C'est scolaire dans le sens où on a un cours, on fait des exercices, on les rend, on est noté.

Mais, sur le déroulement, c'est un petit peu...

Par exemple, il y a des profs qui nous prennent pour des adultes, il y a des profs qui nous prennent vraiment pour des gosses. OK ? Ça, c'est personnel, ça nous fait rire. Si vous ne rendez pas vos devoirs, vous avez zéro. Bon on a zéro, c'est tout quoi...

Alors ça c'est votre vision actuelle. Et quelle était votre vision initiale ?

Ha ! c'était une vision idéaliste ! (rires...) À vous l'exprimer, ça va être très dur... Mais c'était idéaliste pour moi. J'étais avec ma femme. On a vu Agnès, elle nous a présenté la formation, les heures de cours. Pour moi, tout allait très bien se passer, je n'allais pas avoir beaucoup de mal. J'allais bien être aidé au niveau tuteur entreprise. Et en fait, je me suis aperçu que je devais beaucoup me débrouiller tout seul, quoi. OK ? Tout allait très bien se passer. J'allais rentrer le soir, j'allais faire mes petits devoirs, une heure par jour tranquillement. Et, en fait non. OK ?

Un peu déçu ?

Non. Oui et non. Je pensais que ça allait être plus facile. En fait, c'est dur, mais j'ai réussi. Donc, en fait, je suis assez content de moi. Je me suis remis en question... Beaucoup, souvent, souvent, souvent. Pourquoi, parce qu'il y a la fac, le boulot, et la vie de famille. C'est... C'est très dur à gérer. J'ai une petite fille de deux ans, qui n'est pas facile... Comme tout le monde comme les autres. Comme les autres. Comme tout le monde.

C'est pas facile de reprendre des études dans votre situation...

Oui ! Et puis en plus, il y a un petit truc aussi, il y a les « procadre » avec nous. Donc, au début quand on a fait la première séance, on espérait qu'il n'y ait pas de groupes entre nous. En fait, il y a quand même un groupe « procadre », il y a quand même des groupes. Ils sortent de DUT, logiquement ils ont plus de facilité que nous. OK ? Donc, c'est un peu dur. Il n'y a pas vraiment de compétition, mais c'est un peu plus dur, parce qu'ils comprennent un peu plus vite. OK ? Et ça se voit parce que moi je suis principalement avec les « fongecif »... (Rires)...

Mais, ça s'est fait naturellement. C'est pour ça que je suis content de moi, avec ce que j'ai, mais je m'en suis très bien sorti. Ceux de cette entreprise, ils ne sont pas malheureux. S'ils ont besoin de quelque chose, ils le demandent... Alors, je me suis dit : « j'ai quand même réussi ». Voilà, je suis assez content de moi.

Donc, le cycle d'harmonisation s'est bien déroulé, le miniprojet a été validé. Donc maintenant vous allez pouvoir vous lancer dans la « phase ingénieur ». Au niveau projet, comment cela va-t-il se passer ?

Bon, je vais vous parler projet et tutorat... Je dois avoir un tuteur entreprise. Il fallait qu'il soit ingénieur. C'était ce que j'avais compris... C'était ce qui était marqué... OK ? Il n'y a pas d'ingénieurs chez nous. Il y en a un qui a un niveau d'ingénieur en passant par le CNAM. D'office, il a été nommé. Par contre, j'ai un Directeur usine M.

Xxx, qui est très difficile. Donc, j'ai un tuteur, mais il ne s'occupe de rien. Il a le droit de s'occuper de rien. C'est le Directeur Usine qui doit s'occuper de tout. OK ? Je dois faire mes résumés à cet homme-là. Mais mon tuteur, Stéphane, c'est lui qui vient ici, pendant les réunions, c'est lui qu'on a au téléphone, c'est lui qu'on a sur Internet. C'est assez difficile. Donc, pour l'instant dans le projet il y a eu, la lettre de mission la demande, et mon Directeur Usine a vu le mot « chiffré ». Donc, pour lui il a vu le mot argent. Donc, il a fait des bons pas possibles et mon sujet, je l'aurai en septembre. Il va partir en vacances, tout le monde va partir en vacances, tout cela, ça va se calmer et on en reparlera en septembre. Voilà. Sinon, ça devrait porter sur les rendements au conditionnement, rendements matières, productivité. Mais aussi, il y a un souci. Mon tuteur actuel est ingénieur qualité et devrait passer maître-brasseur. D'ailleurs, il a été embauché pour cela. Parce que le maître-brasseur a cinquante-huit ans et s'en va à la fin de l'année. Il est responsable qualité, mon tuteur, il va falloir le remplacer. OK ? Pour l'instant, il ne cherche personne et j'ai eu des échos comme quoi ça me serait proposé. Donc, à ce moment-là le sujet ne serait plus sur les rendements, mais sur la qualité. À savoir que je ne veux pas faire la qualité et la production. Pour moi, c'est incompatible. On ne peut pas être à la fois responsable qualité et responsable production, c'est pas possible... Non c'est pas possible... J'ai fait 3 boîtes et je vois un peu la production et la qualité je vois un peu ce que cela donne. En production, on vise plutôt la quantité. Voilà.

Alors, donc, tutorat du côté entreprise un peu délicat...

Délicat ? Oui et non. J'ai de très bonnes relations avec l'ingénieur qualité. Je m'entends très bien avec lui. Mais, il a été nommé... Tu seras... Comme il m'apprécie, il a dit oui. OK ? Mais il ne s'occupe pas vraiment de moi, pas du tout. OK ? Donc là, pour l'année du cycle d'harmonisation, si j'avais besoin de lui pour des devoirs de chimie... J'allais le voir vite fait... Il me disait : on verra cela demain... Il n'a pas vraiment le temps de faire ça et pour mon miniprojet, C'était le Directeur Usine... Je devais rendre compte au Directeur Usine. Qui devait venir à ma soutenance de miniprojet... Qui n'est pas venu. Il s'est trompé de route. Non, non, c'est vrai, c'est ce qu'il m'a dit. On l'a attendu pendant vingt minutes. OK ?

Au niveau tutorat université, mon tuteur... Pour le miniprojet, je l'ai vu deux fois. Donc, je me suis débrouillé tout seul, OK ? Mon miniprojet était sur le document unique, évaluation des risques professionnels.

Donc, vous l'avez vu...

Mon tuteur ? Il est venu dans l'entreprise pour voir un peu dans quelle ambiance je baignais. Parce que c'est pas évident, il faut le voir pour le croire. Donc, il est venu, il a vu à quoi il avait à faire et ensuite j'ai dû le voir une fois. Mais en fait mon mini projet, il a dû le voir une semaine avant que je passe ma soutenance.

Qu'est-ce que devrait être pour vous un accompagnement ? Un tutorat ? Dans cette formation en alternance ? Ce serait quoi le bon modèle ?

Le bon modèle en entreprise ? Un tuteur, c'est quelqu'un qui a de l'expérience, pour moi. Qui a mis en pratique ce que j'apprends ici. Qui doit tout simplement m'aider, si j'ai des questions. Ici, on nous apprend à dire pourquoi tout le temps, pourquoi, pourquoi, pourquoi ? Lui il dit pourquoi. Donc, il faut qu'il me dise comment. Le pourquoi, il l'a mis en application. Il l'a appris aussi certainement ; comment il a réussi. Parce qu'on ne peut pas dire pourquoi, n'importe quand, à n'importe qui. Voyez ce que je veux dire ?

Ici, on nous apprend à devenir ingénieur. OK ? La question « pourquoi ? » on l'entend tous les jours. Avant j'étais technicien, on va dire ; c'était « comment je vais faire ? ». Maintenant pour un ingénieur c'est « pourquoi ? » C'est un exemple... Mon tuteur c'est un ingénieur, il m'accompagne. Il dit souvent pourquoi ? J'ai remarqué. J'avais jamais fait attention. Je veux savoir comment il est passé du stade technicien au stade ingénieur. En fait, c'est pas un grand frère, je veux pas que ce soit un grand frère, mais prendre un peu exemple sur lui. Voilà, en entreprise c'est un exemple. Pour moi, c'est un exemple. OK ? Par contre le tuteur université, c'est plutôt pour les méthodes. Moi je le vois plutôt pour m'aider dans la méthode, pour faire mon rapport, point. Pour moi, c'est juste ça.

Pour faire le rapport ?

Pour la soutenance, pour travailler ? c'est à dire ? Le travail de tous les jours ?

Si on est sur un projet, on peut avoir besoin de conseils, ou d'échanger pour savoir comment on va faire, quelle méthode utiliser, quels outils, non ?

Oui, m'aider à faire le rapport. C'est ce que j'ai voulu dire, c'est un résumé. C'est juste pour m'aider à faire mon rapport. Je veux dire, dans ma société, il va pas m'aider. OK ? Pour moi, dans ma société, il n'a aucune utilité. C'est juste un pont entre la Faculté et ma société. Pour moi, il n'a pas d'utilité dans ma société, dans ma vie privée encore moins.

Donc, il est là... Je l'ai vu tout à l'heure... Première chose, qu'il m'a parlée c'est mon rapport, mon mémoire. Point ! Cahier des charges, mémoire final. Comme j'ai pas eu de relations énormément avec lui, pour mon miniprojet, je ne sais pas où il va m'aider. Certainement, j'aurais besoin de lui. Il paraît qu'il a énormément de connaissances dans le domaine de la qualité. Si j'ai un souci dans le domaine de la qualité, j'irais dans ma société, ensuite je vais aller vers lui OK ?

Est-ce que ça vous paraît important d'être encadré dans...

Non, pour moi non. Parce que je n'en ai pas vu l'utilité jusqu'à présent. Certainement, mais pour l'instant, je pars dans l'inconnu, parce qu'on me demande d'avoir un projet pour les deux ans. Et moi, chaque fois que j'ai des projets, il fallait que ce soit rendu dans les deux semaines. Donc, j'ai l'habitude de travailler très vite. OK ? Il faut que tout soit carré, rapide, visible par tout le monde... Donc là on me demande de travailler sur deux ans. Donc, certainement que je vais avoir besoin des tuteurs. Parce que je ne vais pas certainement... plusieurs solutions d'un problème. J'ai l'habitude d'avoir une solution, je me base sur des acquis. Là non, il va falloir anticiper. J'anticipe beaucoup dans mon travail, parce qu'on travaille en flux tendus. Donc, je suis obligé d'anticiper. Mais, je dois anticiper pour un projet, c'est beaucoup difficile. Donc, je vais en avoir besoin. Je n'aurais pas besoin de mon tuteur entreprise, j'aurais besoin du directeur entreprise. Mais lui il va tout faire pour me mettre les bâtons dans les roues OK ? Comme pour mon miniprojet de première année

Donc, comment allez-vous faire ?

Me débrouiller tout seul, je vais cacher des choses (rires...), comme j'ai toujours fait, à l'entreprise je suis obligé d'en passer par là, cacher des choses et puis insister, insister, insister, jusqu'au bout. Je vais tellement insister qu'il va en avoir marre il va craquer.

À vous écouter, il y a quand même... heu... une tension...

Oui, énorme... On me reproche tout le temps d'être ici par exemple. Je suis en vacances : « ça a été tes vacances ? »

Pourquoi est-ce qu'il vous met des bâtons dans les roues ?

Parce que nous sommes une petite société, même si personne n'est indispensable comme dit mon Directeur Usine, OK ! Avant, je travaillais dans une boîte de quatre cents personnes... j'étais pas là, personne, j'étais remplacé facilement, tandis que là, non. Non. Depuis cinq ans, j'ai mis en place pas mal de choses. Là depuis un an et demi, j'ai une adjointe, donc je lui apprends pas mal de choses, mais elle est pas mauvaise, mais c'est pas moi enfin elle réagit pas de la même façon OK ? Il ne veut pas me remplacer pendant que je ne suis pas là. Mais ils ne le voient pas comme cela, pour eux dès que j'ai mon diplôme, je m'en vais ils n'ont pas tort. C'est pas motivant pour moi c'est tout. Aussitôt que j'arrive : « ouais t'étais en vacances ! » Je le prends avec le sourire, j'ai l'habitude, mais au début ce n'était pas évident.

Ça, c'est la vision du patron ?

Du Directeur Usine. Le PDG lui, il ne sait même pas quand je suis là, ou quand je ne suis pas là. Je lui ai demandé, il m'a dit : « je n'interdirai jamais à personne la possibilité de suivre une formation ».

Donc, le Directeur Usine est plutôt négatif ?

Ouais !

L'ingénieur, il vous aide, mais...

Parce qu'il est obligé

Parce qu'il est obligé... Et les autres personnes de l'entreprise comment est-ce qu'ils vous voient ?

Comment ils me voient ? J'ai toujours été respecté, pas craint, mais respecté dans mon boulot. Là, avec eux, j'ai aucun soucis. Au contraire, ils sont désolés quand je pars, ils sont contents quand je reviens parce que j'ai une façon de commander en plus c'est une femme dans un milieu d'hommes. Ils sont tous plus âgés que moi. Je n'ai jamais eu de soucis avec eux et ils veulent que je réussisse pour partir de là. La plupart vivent là, ils ont une qualification ils ne peuvent pas partir de là ils sont obligés de rester là.

Si je vous comprends bien, il y a beaucoup de gens qui pensent que vous allez quitter l'entreprise quand vous aurez votre diplôme ?

Nous sommes trente-cinq, il y en a un qui est contre moi, le PDG, il s'en fout royalement et tous les autres sont avec moi. Ils veulent que je réussisse pour partir de là. Quand quelqu'un part, tout le monde est content. Mais je ne me plains pas. Au début, oui, j'ai presque fait une dépression en travaillant là-bas. Et j'ai cherché du boulot ailleurs et j'en ai trouvé, mais pas avec ce salaire-là. Et c'est à partir de ce moment que je me suis dit : « il y a du boulot ailleurs ». Donc, je me suis dit, il faut faire quelque chose et à partir de ce moment-là, je me suis dit : « tu vas repartir à l'école ». Ça, plus l'appauvrissement intellectuel. Mon boulot, il est bien, mais ça ne m'apprend plus rien, quoi. Hormis des relations, j'ai énormément de relations, je fais du management, point. Donc, je voulais m'enrichir et pour changer de société pour avoir un boulot intéressant il faut être ingénieur.

Est-ce que vous avez l'impression qu'il y a des liens entre la formation et ce que vous faites en entreprise ?

Oui ! Des liens énormes, parce que tout ce que j'apprends, hormis math et chimie, mais tout ce qui est management en fait au niveau management tout ce que j'ai appris ici c'est tout à fait l'inverse dans ma société.

Donc, ça m'apprend énormément. Mon Directeur Usine, il y a encore très peu de temps pour moi c'était... Mais, il a un CAP de plomberie il est maintenant Directeur Usine, il sait tout faire. Mais, c'est pas un bon manager. En fait tout ce qu'il m'a inculqué, je m'aperçois que c'est pas bon du tout. Et au niveau, petit à petit je découvre encore quelques choses. On a eu de très mauvaises primes (intéressement aux bénéfices). Le patron nous a mis un complément, il faut lui dire merci... J'apprends des choses, c'est bien. Là, ça commence à être intéressant pour moi. OK ?

Ça, c'est sur des aspects « vie de l'entreprise », mais pour votre propre travail en entreprise, vos responsabilités en tant que...

Pour l'instant, ça n'a pas d'effet, hormis la fatigue... C'est-à-dire, c'est une petite société avec des traditions qu'il faut changer. J'ai une façon de commander qui est maintenant appréciée de mon Directeur Usine et si jamais je change, ça ne lui plait pas. Je change quand même. Mais tout doucement, j'ai appris à ne pas... Je suis contre lui, mais tout doucement. Je fais énormément d'informel. Il y a énormément d'informel, chez moi. Et je ne suis pas tout seul, il y a aussi l'ingénieur qualité qui veut faire changer les choses. Donc, on le fait tout doucement. Je ne vais plus contre lui... Ça ne m'intéresse plus d'être contre lui, parce que tout le monde en pâtit. Il n'y a pas que moi, tout le monde en pâtit. Et je n'ai plus envie de ça.

Donc, ce Monsieur a des pouvoirs énormes dans l'entreprise.

Il a un pouvoir énorme. Le PDG, lui, a reçu ça de son père. Il n'a aucun charisme. Donc, il fallait mettre quelqu'un avec de la poigne. Il l'a trouvé. Je sais que c'est quelqu'un qui avait énormément d'ambition, qui voulait écraser tout le monde. Il y a réussi. Mais cet homme-là serait dans une autre entreprise, avec syndicat, il serait vidé tout de suite. Mais régulièrement, il y a quelqu'un qui l'empoigne et qui le met contre le mur. Ça arrive régulièrement. Moi je raconte ça... J'ai l'habitude ! Je sais que mon adjointe, qui est là depuis un an et demi, elle n'en peut plus... Apparemment, elle aurait trouvé du boulot ailleurs. Pour moi, ça va être autre chose, parce que, quand je ne suis pas là, elle me remplace. Sinon personne ne me remplacerait.

Alors, la question est : il y a encore deux ans. Il faut encore tenir pendant deux ans. La vie personnelle, la vie en entreprise, la vie ici, à l'IESP, même si les deux ans qui viennent passeront vite...

Le cycle d'ingénieur, ça sera autre chose. C'est autre chose s'est moins intense. Comment cela va-t-il se passer ? Ce n'est pas facile. Là, j'ai pris à rythme, quand même. J'ai un rythme de travail. Je peux me permettre de commencer un peu plus tard le matin, parce que j'ai une adjointe. Je me lève assez tôt et je vais à la société. J'ai réussi à négocier une salle. J'ai les clés de la société et je vais travailler deux heures le matin. Et le soir, je finis vers six ou sept heures et je travaille jusqu'à neuf h. Après je rentre chez moi. Donc, je réussis à négocier ça. C'est pas mal. Je travaille tous les jours. Le samedi, je ne travaille pas. Je reste avec ma femme et mon enfant. Et le dimanche je travaille toute la journée. Elle va chez ses parents. Donc là, j'ai pris un rythme et ça roule. Mes amis sont au courant, donc là, c'est bon. C'est avec ma fille, que c'est un peu plus dur, parce que je la vois moins souvent... Donc là-dessus ça va. À la boutique et bien, ça ne changera pas.

Ce rythme-là, c'est quand vous êtes à l'école ?

Non, quand je suis au boulot ! Quand je suis à l'école, je suis à la fac. Quand je suis à la fac, je suis à la fac !

Donc les deux heures le matin et les deux heures le soir c'est pour le travail de l'école ?

C'est pour mes cours. C'est pour mon miniprojet en première année. Non, non, quand je suis à la fac, je suis à la fac. Ce rythme-là je l'ai fait pendant un an. Je peux encore le faire. Mon objectif c'est d'avoir mon diplôme d'ingénieur. Et de pouvoir partir de là-bas. Le directeur le sait très bien et en plus, il a peur que je le remplace.

C'est quelqu'un qui a quel âge ?

Il a quarante-sept ans. Mais là, il paraît qu'il veut passer une validation. Il a contacté Agnès.

Quand vous étiez en recherche de formation, vous aviez d'autres choix possibles ?

Je m'étais renseigné, et comme il y avait peu d'informations et que je n'avais pas beaucoup de temps... Je me suis dit : « il y a ce salon de la formation, je vais y aller ». J'ai fait tous les stands. J'étais parti vers le CNAM, plutôt, parce que c'était le soir. Ça ne coûte rien à la société, ni en temps, ni en argent. Il n'y a rien à leur devoir. Et, je me suis aperçu qu'au CNAM ce qui m'intéressait... En fait non, il n'y a rien qui m'intéressait. On me proposait d'être ingénieur qualité et moi, la qualité c'est pas... Je suis en production, je dois gérer des gens... Et je sais qu'Agnès avec son bagout a réussi à m'embobiner, elle m'a donné une plaquette. Ça m'a plu. Ça ne s'est pas fait du jour au lendemain. Il a fallu que je la revoie, qu'elle me contacte qu'elle m'explique tout. Et c'est ce que je voulais faire. Et donc, il fallait que je le fasse. J'étais même prêt à partir de ma société. Pour aller ailleurs. Pour le faire.

Le fait que ce soit une formation en alternance ça vous a attiré ?

Oh oui !

Vous pouvez me dire pourquoi ?

Pourquoi l'alternance ? Je trouve ça génial. Je ne sors pas de mon activité, je ne dérange personne, sauf au niveau de ma société. De toute façon, c'était inimaginable que je parte un mois pour un mois. Comme ça, c'est génial, et pour moi assez libéral. Je ne me voyais pas passer un an à l'école. Déjà là, une semaine, excusez-moi, mais le cul sur une chaise, je n'ai plus l'habitude. Moi j'aime bien bouger. Donc pour moi c'était idéal. Une semaine par mois, ça suffit. Avec l'autoformation, c'est idéal. Il y a beaucoup d'autoformations. Énormément d'autoformations.

Qu'est-ce que vous entendez par autoformation ?

On nous donne des concepts, pour moi c'est des concepts. C'est que des concepts ici. C'est à moi de faire le boulot à la maison. J'ai compris, c'est pas vraiment des cours, c'est des concepts. On nous oriente vers des lectures, et c'est à nous, c'est à moi à faire le point avec ma société. C'est à moi à rechercher des livres. C'est à moi à comprendre. Puis ensuite, à poser des questions. C'est ce que j'ai compris.

Et est-ce que cela vous convient comme formation ?

Oui, tout à fait. De toute façon, une semaine c'est court. Ils ne peuvent pas tout nous apprendre en une semaine. Le cycle normal c'est trois ans à temps complet. Donc, c'est pas possible.

Ça veut dire quoi, ça, pour vous ? Parce que sur les trois ans, vous allez avoir à un nombre limité de semaines de formation ! Quelles réflexions cela vous amène par rapport pas à un étudiant qui serait en écoles d'ingénieurs ?

Par rapport à un cycle classique ?... Moi, je ne peux pas comparer des choses qui ne sont pas comparables. Je ne peux pas comparer quelqu'un qui sort de l'école, qui a toujours été à l'école, qui ne connaît que l'école. Il continue l'école, pour lui c'est bien, c'est normal. Moi j'ai arrêté l'école depuis dix ans. J'ai connu la vie professionnelle avec ses avantages, et ses inconvénients. Moi à la rigueur, j'ai du mérite. Parce que moi, en plus j'ai des préoccupations financières, j'ai une vie de famille... Je sais, j'ai été à la fac à 18 ans. C'est papa et maman qui payent la nourriture, le loyer. On se préoccupe uniquement des sorties et de la fac. Mais, j'ai pas envie de me comparer.

Si je pose une question très directement... Ici, on est dans une école d'ingénieur... Est-ce que vous pensez que vous aurez un diplôme d'ingénieur comparable ?

Pour moi, non ! Pour moi, cela ne sera pas reconnu de la même façon. Pour moi, il y a trois diplômes d'ingénieur, l'ingénieur classique, l'ingénieur comme je vais faire, et l'ingénieur par validation. Ils ne sont pas reconnus du tout. Pour moi, j'ai un ingénieur qualité. Pour moi, c'est pas un ingénieur classique et cela se voit. À la brasserie, il y a deux ingénieurs qui sont venus, qui sortaient de l'école, ça se voit tout de suite on voit les scolaires et les non scolaires.

Qu'est-ce que cela veut dire, pour vous, ça se voit ?

Pour moi, on leur a inculqué des principes. Ils ont une vision de l'entreprise, du management. En plus, un ingénieur qui sort de l'école, je l'ai vu, il va donner des ordres à des gens, ce qui est tout à fait normal, à des ouvriers. Mais, il ne pense pas aux conséquences. Je ne sais pas moi ? Il va nous dire de faire ça en six heures, alors que d'habitude, c'est en neuf heures. Si c'est en neuf heures, c'est parce qu'il y a des gens qui ont pensé que ça devait être fait en neuf heures. Et lui, il ne s'imaginer pas le boulot pour faire ça en six heures. Il s'en fout. Point. Là, j'ai un ingénieur qualité, qui est passé par le CNAM. Il a commencé comme moi, comme ouvrier, quand il fait une proposition, ça a été réfléchi et on lui fait entièrement confiance. Il sait ! Je ne sais pas si vous me comprenez ou pas ?

Dans votre discours, j'ai cru comprendre..., j'ai cru déceler un paradoxe, parce que vous faites un classement, je ne suis pas sûr que vous...

Non, je vois qu'il y a un classement. Je vois qu'il y a un classement.

Et aux niveaux compétences..., il y a des compétences différentes ?

En sortant de l'école, pour moi, il n'aura pas les mêmes compétences que moi. Dans dix ans certainement. Il aura certainement les mêmes compétences. Il y a les expériences. Ça, l'expérience, je le sais, je suis passé par-là, mais en BTS... Mais en BTS, c'était idyllique : « *tu vas faire ceci, tu vas faire cela* ». Je me suis retrouvé dans une laiterie, comme ouvrier. J'ai vu que c'était pas ça, qu'il fallait s'adapter, qu'il fallait monter les échelons tout doucement, et il ne faut pas arriver en terrain conquis, surtout pas. Il faut avoir du respect pour les gens. Pour le peu que j'ai vu, les ingénieurs, sortant de l'école, n'ont pas de respect pour les gens. Le respect comme je l'entends...

Est-ce que l'on pourrait revenir sur les chargements de votre vision de l'entreprise, les changements qui ont déjà eu lieu ?

Sur les notions que j'ai vues ici, pour cette année, je n'ai eu que deux regroupements et par exemple, la sociologie, je m'aperçois que ce n'est pas du tout... que ce n'est pas du tout la réalité dans mon entreprise. Pour l'instant, je n'ai eu que ça, comme changement.

Mais cela vous ouvre des...

Des réflexions, des comparaisons. C'est de la réflexion, c'est des comparaisons, je peux comparer. Et dans ma vie de tous les jours, ce qui a changé... Quand je ne comprends pas... Avant quand je ne comprenais pas, je ne comprenais pas. Maintenant non. Quand je ne comprends pas un terme, j'ai un dictionnaire, j'ai internet. J'arrive beaucoup plus facilement à aller chercher, à poser beaucoup plus de questions. Je ne comprends pas un terme, j'ai un dictionnaire, j'ai Internet, je vais beaucoup plus facilement à chercher. Je vais me poser beaucoup plus de questions, je vais passer plus de temps.

Il y a, là, une redynamisation...

Ah ! Carrément, carrément. J'ai une petite fille assez difficile, elle est très, très, nerveuse. C'est vrai que depuis deux ans, j'ai pas le temps de m'en occuper, de faire grand-chose. Mais là, avec la formation, je me suis habitué à... Les informations, je ne lisais plus la presse, je ne lisais plus rien. Et revenir ici... j'étais obligé parce que je côtoyais des gens qui le font. Aussi, je suis bien obligé, parce que sinon je suis complètement déconnecté, et cela ne va pas. Donc, je me suis obligé. Maintenant, je ne m'oblige plus, je le fais normalement. Le journal, et lire ce que je ne faisais plus du tout avant. Ma petite-fille va se coucher à 10 heures. Au lieu de regarder la télé, hé bien je lis, je vais sur Internet, ce que je ne faisais pas du tout avant...

Je crois que l'on va en rester là pour maintenant. Merci du temps passé avec moi, pour cet entretien. Est-ce qu'on pourra se revoir en octobre ou novembre ?

Il n'y a pas de soucis...

Merci beaucoup.

Jean-Christophe
FIN
du premier entretien

III - Formation IESP - Ingénieur d'Exploitation des Systèmes de Production

En formation continue et en alternance

3 - Jean-Christophe M.

3.2 - Deuxième entretien - Le 17 décembre 2004

Nous sommes réunies pour un deuxième entretien. La formation est maintenant lancée depuis quatorze mois. Est-ce que vous pouvez nous dire ce qui s'est passé durant ces quatorze mois ?

À quel niveau : personnel, familiale, formation...

À tous les niveaux : formation, entreprise, et pourquoi pas personnel.

Au niveau personnel pourquoi pas, parce que c'est une dimension importante.

Je vais commencer par la dimension familiale, parce que c'est très important. Donc, la formation est commencée depuis quatorze mois. Ça a été très difficile à mettre en route au niveau familial, au niveau de la gestion du temps. J'ai une petite fille qui avait donc, deux ans, il y a quatorze mois. Une femme qui avait un travail assez contraignant et qui est maintenant au chômage. Moi j'ai un boulot assez contraignant. C'est-à-dire, j'ai des horaires assez... Je commence à 7 heures du matin, la plupart du temps, et je quitte le soir, vers 18 heures.

Donc, il a fallu que je m'organise. Donc, que je me suis organisé, c'est-à-dire je travaille après mes heures de boulot, dans la société, parce que je ne veux pas travailler chez moi, avec ma petite fille. Donc, je rentre le soir, vers 21 heures. Donc, ça a été très, très dur à mettre en place. Aussi bien pour moi, que pour ma famille. Et là c'est... c'est comme une croisière. Tout le monde s'est habitué ; ma femme s'est habituée ; ma petite fille s'est habituée. Ma femme est au chômage, donc, on va dire que c'est un peu plus facile. Mais ça a été très dur pour ma petite fille. Mais maintenant, elle a compris : papa est à l'école ; il faut laisser papa tranquille, le dimanche inclus. Donc, je la vois principalement le samedi.

Au niveau de mon travail... n'a la brasserie... ce qui a changé : rien du tout ! Je suis toujours aussi peu aidé, j'embête les gens plutôt qu'autre chose. Ils s'y sont habitués. Tout le monde s'est habitué : je pars une semaine par mois. Ça y est, c'est rentré dans les mœurs. J'embête les gens dans la mesure où je suis absent. On me le fait ressentir toutes les semaines. Pas tous les jours, mais très régulièrement. Comme je ne suis pas là, je vais devoir beaucoup de choses à l'entreprise en fin de formation, de l'argent, du temps.

Au niveau de mon tuteur entreprise, hé bien, il a été plus ou moins obligé de s'occuper de moi. Il a le titre d'ingénieur, mais il n'est pas ingénieur. Donc, il fallait un ingénieur comme tuteur ; il a été obligé de... on me l'a choisi. Mais il ne s'occupe pas de moi. Il n'a pas le temps de s'occuper de moi. Donc, je ne peux pas compter sur lui... Je peux compter sur lui parce qu'il n'est jamais allé contre moi, vis-à-vis de la direction. Mais dans le travail proprement dit, de cahier des charges, du miniprojet, il ne m'a pas aidé, mais il me soutient. Il ne m'aide pas, mais il me soutient. Bon, c'est déjà beaucoup.

Quant à l'IESP, l'évolution, ben... comme je disais, c'est rythme de croisière. Au début, c'est très difficile. On commence en hiver, on a ses petites habitudes, on a un enfant de 2 ans. Et puis, ben là, c'est la rentrée, c'est normal, c'est comme si j'avais toujours fait ça. J'ai mon petit boulot. Le soir quand j'ai fini, je reste dans l'entreprise, dans un bureau jusque huit ou neuf heures. Je rentre chez moi. Voilà, donc heu...

À l'IESP, les groupes se sont faits. Tout le monde s'entend à peu près bien. Il y a une grosse différence : c'est qu'en première année, il y avait beaucoup de stress. C'est toujours pareil, c'est nouveau, on veut faire le maximum pour avoir le meilleur résultat. Et là, on souffle. C'est pas les mêmes matières non plus. C'est pas du tout les mêmes matières. C'est moins strict. On n'a pas de devoir à rendre obligatoirement. C'est beaucoup de lectures par contre, beaucoup de recherches : Internet, lecture... On nous donne des pistes. L'année passée, on devait presque apprendre par cœur. Là, c'est beaucoup de pistes. C'est pas des cours stratégiques, mais on lance des idées beaucoup plus, et après on doit faire des recherches. C'est ça qui m'intéresse. Ça, j'aime bien. Pour ça, la deuxième année, c'est très intéressant. Et il y a le cahier des charges à préparer.

Là, le stress, il est plutôt là. J'ai du stress quand je sors de mon entretien avec mon tuteur, pendant près de trois jours, après ça redescend. Je repars au boulot, je fais quelque chose de nouveau, je change. Et le stress revient, partir du moment où j'ai eu un entretien avec lui. Parce que je pense avoir fait ce qu'il m'a demandé. J'ai fait ce qu'il m'a demandé, mais en fait, comme il veut me lancer sur plusieurs pistes, OK ? Il prêche.

Mais, beaucoup moins de stress quand même. Cela n'a strictement rien à voir avec l'année passée. C'est une habitude, ça y est.

Quant à mon changement, parce que j'ai changé. J'ai changé obligatoirement bien sûr. Déjà par les horaires, j'ai changé obligatoirement, parce que j'analyse beaucoup plus qu'auparavant, je me pose beaucoup plus de questions, principalement au boulot. J'analyse beaucoup plus les gens... voilà...

Donc, pour faire court, en termes de satisfaction ?

Je suis pleinement satisfait. J'ai des petites périodes de découragement. Je pense que ça doit être... On est tous, dans le même cas, beaucoup de fatigue, mais bon, on téléphone à un copain qui est dans même cas, et puis on sera motivé. De toute façon, le but c'est 2006.

Il y a des synergies dans le groupe, de l'entraide dans le groupe ?

Il y a de l'entraide, oui, il y a de l'entraide... Il y a de l'entraide, comme des rivalités. Beaucoup d'entraide entre « Fongecif ». On va faire EDF et « Fongecif ». OK ? C'est vrai, il y a énormément d'entraide, de plus en plus, mais pas tout le monde, il y a des groupes. OK ? Mais, on fait avec... Je juge moins, je juge moins...

Vous êtes dix-neuf, je crois, dans le groupe ?

Dix-neuf, oui, il y en a un qui est parti dans une autre formation, il avait le choix. Et ensuite, il y en a un second qui a arrêté au bout de deux regroupements. Version officielle : raisons familiales.

Si on revient sur la notion d'alternance, si on revient sur la notion d'alternance des rythmes et des lieux et des ambiances... Ce n'est pas trop difficile à gérer ? Qu'est-ce que vous pouvez m'en dire ?

C'est-à-dire ?

Ben, dans l'entreprise, ils n'acceptent pas trop cette alternance, et pour toi-même, cette alternance comment tu vis cela ?

Actuellement ? Actuellement, c'est une habitude. Je le vis bien quand je viens à la fac, je prépare mon travail. Je ne serai pas là, pendant une semaine. Il faut que j'anticipe. J'ai une adjointe ; donc, j'anticipe énormément. Par exemple les semaines où je ne serai pas là, on va faire beaucoup moins de choses. Je préfère être là... Donc, pendant les trois semaines où je suis là, le planning de production va être un peu plus chargé. C'est ce qui change... Je m'organise.

Et en termes de ressenti personnel, ces ruptures comment vous les vivez vous-mêmes ? Déjà, vous dites : je suis obligé de préparer à l'avance. Donc, ça, c'est une contrainte supplémentaire...

C'est une organisation différente. Pour moi, c'est pas une contrainte, c'est une organisation un peu différente. La coupure, je la vis, c'est une habitude maintenant... C'est pas des vacances en venant ici... C'est un autre rythme, c'est d'autres personnes... C'est un changement d'identité aussi... Je ne suis pas la même personne... Je ne suis pas la même personne dans le travail qu'à l'école...

Vous pouvez préciser un peu ?

Dans l'entreprise, j'ai une position hiérarchique. Dans ma société, j'ai une image que je dois gérer. Donc, je suis quelqu'un d'assez sérieux, d'assez nerveux. Il ne faut pas me mener en bateau. Je ne peux pas rigoler comme je veux avec mes opérateurs. Il y a une ambiance assez difficile dans ma société. OK ? Ici, on est une bande de copains. Ça n'a strictement rien à voir ; donc, je peux souffler. OK ? Ici, je peux souffler. On est avec des copains ; on a pratiquement le même âge, on est dans la même galère, même si on n'est pas issu de la même société... C'est pas des vacances ! Mais ça me permet de souffler. OK ?

Il n'y a pas le stress de savoir comment ça va se passer. En entreprise, le process, on se pose toujours la question : « demain, qu'est-ce qui va se passer ? Est-ce que je vais avoir des malades ? » J'ai beaucoup de malades en ce moment. « Comment je vais gérer ça... ». Là, non. Là, j'arrive... Au début, c'était très dur. Maintenant, quand je suis à la fac, je suis à la fac ! Je ne pense pas, j'arrive à m'extraire complètement. Maintenant, oui, je m'extrais complètement. Sauf si mon adjointe m'appelle parce qu'on a vraiment un gros souci. Là, je replonge.

Mais, elle a ordre de ne pas m'appeler, sauf si on a de gros pépins. On est une petite société, chacun a des compétences, on est spécialisé dans... chacun dans quelque chose. Bon, au-dessus de moi, il y a juste un directeur. On est trente-quatre personnes. Je dirige 11 opérateurs et 4 meccanos. J'en dirige quand même 14. J'ai une bonne partie du personnel sous mes ordres.

Tout le monde ne peut pas connaître mon travail.

J'ai une adjointe, qui est là depuis deux ans. Elle commence à bien me remplacer. Mais moi j'ai mis beaucoup de choses en place.

C'est par là même relation. Quand je suis là, c'est moi le chef. Elle, elle est considérée comme le pilote. Quand je pars, c'est-elle, la chef. Mais elle a du mal à gérer ça aussi. OK ?

Mais bon, quand je suis ici, je ne pense plus au boulot. Sauf, si le midi, j'ai mon portable : ha ! Ou si le soir j'ai un message sur ma messagerie ou si elle a appelé ma femme. Bon dans ces cas-là...

Mais, maintenant, j'arrive à m'extraire.

Il y a aussi, qu'avec les réflexions que j'ai eues de la part de mon directeur, je me projette en mai 2006 (j'aurais mon diplôme) je projette de partir. Donc, vous voyez ce que je veux dire, ou pas ? Je m'investis dans mon boulot, j'ai un travail, je m'y investis parce que c'est dans ma nature, mais c'est pas un projet d'avenir... Le projet

d'avenir, il est ici...

À propos de l'accompagnement et du tutorat, dans l'entreprise... Vous n'avez pas vraiment de tuteur ?

Non, sur le papier j'en ai un. Mais non.

Vous n'êtes pas donc, accompagnés dans cette formation.

Pas du tout !

Comment vous vivez ça ?

Maintenant ? Je n'y pense pas. Au début, j'avais un peu de mal à accepter parce que je me comparais, je me comparais aux autres. Maintenant, je ne me compare plus. Je me comparais aux autres choses que je ne fais plus. Je jugeais et je comparais.

Maintenant, vous avez admis la singularité de votre situation.

Voilà. C'est tout. De toute façon, je n'ai pas son aide... enfin, j'ai son aide, mais pas dans le sens que vous entendez. Moralement, je suis aidé, OK ? Mais dans mon travail, je ne suis pas aidé du tout.

Je fais avec. C'est tout, c'est pas grave.

Par contre, maintenant, je suis bien aidé par mon tuteur universitaire. Chose qui n'était pas effective au moment du premier entretien.

Pour mon miniprojet, je l'avais vu une fois. Et je me suis aperçu, en ne l'ayant vu qu'une seule fois, que ce que j'avais fait ça tenait la route. C'était le boulot que tout le monde attendait. Ma soutenance s'est très bien passée. Bon étant un cas entre guillemets particuliers, c'est toujours ce qu'on me dit. On m'a dit que j'avais très bien travaillé, c'est tout. Donc, j'estime que j'ai bien travaillé, on me la dit. Par contre maintenant je suis bien aidé par mon tuteur.

Mais le miniprojet et le cahier des charges c'est deux choses complètement différentes

Votre miniprojet portait sur le document unique ?

J'ai refait le document unique pour ma société.

Est maintenant votre projet c'est...

C'est les études des rendements. J'étudie les rendements. Donc, en fait, est-ce qu'on est capable... En théorie on peut aller jusque cent quarante mille hectolitres de production. Est-ce qu'on est capable de les faire ? Si oui, si non... c'est à moi d'expliquer.

Il faut voir l'organisation de la société, comment on tourne. Il n'y a aucune procédure, tout est fait verbalement. Il n'y a pas d'écrits. Les rendements : on fait des calculs au pif... Je mets tout ça en place. On va mettre tout cela au carré. Mon boulot, pendant deux ans, c'est de mettre tout cela au carré, de prouver qu'on est capable d'aller jusque-là. Non, on n'est pas capable, oui on est capable.

En fait, c'est une démarche diablement intéressante pour l'entreprise, cette introspection en termes d'efficacité. Il y a un paradoxe !

Hé oui, je sais ! Il faut comprendre comment c'est dans l'entreprise. C'est de l'artisanat ; on voudrait rentrer dans l'industrie, OK ? On peut, on a le matériel pour. On a les hommes, mais on n'a pas l'organisation.

On a des clients sérieux ; avant on avait notre propre marque, on n'était pas audité. Maintenant, on a des grands noms de la distribution, donc là, on commence à se faire auditer. C'est autre chose. On commence à se faire taper sur les doigts. Donc, il faut des procédures. Donc là ça change. Il faut des gens qui connaissent, qui ont déjà vu. On nous balance des procédures, on nous balance des mots. Personne ne sait. Maintenant, on commence à savoir. Voilà.

Pour aborder la notion d'acquisition de connaissance, d'apprentissage, au sens d'apprendre, est-ce que de ce point de vue-là, la formation vous convient. Est-ce que vous avez l'impression que ce que vous vivez là vous permettra de devenir ingénieur ?

La formation, pour moi, c'est un outil. OK ?

En fait, je n'ai pas l'impression d'apprendre ici, mais on m'aide à découvrir.

Ce que vous vivez à l'école vous permet de découvrir, c'est ça ?

Oui. Pour moi, c'est plutôt de l'autoformation, d'accord ?

En première année, si. En physique, en chimie, c'était quand même des rappels.

Maintenant, j'ai moins l'impression d'apprendre. On a des cours de management, des choses que j'ai déjà vues. On n'apprend rien. Par contre, je vais plus loin. OK ? Il y a des termes qui apparaissent. L'intervenant, il n'approfondit pas, il n'a pas le temps. Donc, de mon côté (c'est pour cela que je parle d'autoformation), de mon

côté, je vais aller lire, je vais me documenter. C'est pas des cours classiques, comme j'en avais en BTS, ou en DEUG, d'accord ? Donc, c'est un outil, moi je vois cela comme un outil. D'accord ?

Quant à devenir un ingénieur..., je... j'ai pas pensé... Je n'y pense plus. Au début oui, avant de commencer la formation... Je vais rentrer dans une école d'ingénieur et je vais sortir ingénieur, OK ?

Mais la formation c'est plus comme le BTS ou le DEUG, c'est autre chose. Beaucoup d'autoformation OK ? J'ai des capacités et je ne m'en servais pas. En fait, on m'oblige à m'en servir à aller plus loin.

Je m'oblige et on m'oblige. On m'oblige par les devoirs à rendre et je m'oblige... Je me sens obligé... Je ne sais pas... Je ne sais pas comment m'exprimer...

Sur cet aspect-là, quel est le rôle de ce que vous vivez en entreprise... ?

Pour moi, c'est une zone de tests, parce qu'il y a beaucoup de théorie et que je peux appliquer. J'essaye, j'essaye, tout doucement, j'essaye. Ici, j'ai la thèse et dans la boutique, j'ai l'antithèse.

Au début, j'avais beaucoup de mal, mais j'ai l'antithèse de ce qu'on nous montre ici et ce que je lis C'est ça qui est génial. Donc, c'est en fait une zone de test et ça me servira pour plus tard, dans une autre société.

Et donc, il y a une tension qui existe finalement entre ce que vous voyez ici et ce que vous vivez dans l'entreprise. Alors... La mise en tension, c'est parfois difficile à...

C'est une habitude. C'est une habitude dans la société. J'y travaille depuis six ans et j'ai l'habitude d'être en tension tout le temps. Donc, ça, je sais gérer maintenant.

Vous pouvez essayer de me dire un peu plus de choses là-dessus ?

C'est une petite société, qui a un PDG. Cette personne a délégué à un directeur usine. Cette personne est assez autoritaire. C'est pas un dictateur, mais presque. C'est quelqu'un qui a démarré de très bas et qui... Il est directeur d'usine. Il est très autoritaire et il n'y a que sa façon de penser qui... On doit accepter sa façon de penser. On doit tout accepter, il est hors de question d'être contre lui. Quand je suis arrivé, il y a six ans, il était hors de question... Quand il proposait quelque chose qui me paraissait absurde, je lui disais gentiment et puis... Au début, je lui disais gentiment et lui il me rabrouait tout le temps... Et au fur et à mesure, j'ai appris à le connaître, OK ? Donc, maintenant je fais avec. Donc, il y a de la tension. De la tension, il y en a tout le temps.

Mais moi, comme d'autres cadres, on utilise de la psychologie... Il y a cette tension, elle est palpable, mais on fait tout pour qu'elle reste entre nous. Donc, il n'y a pas de tension entre nous et les autres. OK ?

Donc, moi, ça fait six ans que je suis là, il y a beaucoup d'informel. Dans l'entreprise, il y a beaucoup d'affinité. On fonctionne bien. Il sait que je fonctionne bien. Il est obligé de faire avec maintenant. Parce que j'ai des compétences, j'ai confiance en moi. J'ai eu des exemples, j'ai été malade pendant deux mois ; j'ai très bien vu comment ça s'est passé quand il a repris les rennes. OK ? C'est beaucoup d'affinité et je travaille dedans, je suis dedans depuis six ans, j'y suis habitué, j'ai mes habitudes... Ce qui est mauvais, mais j'ai mes habitudes de travail. Je sais très bien gérer mes équipes. Tout ce qu'on me demande, je le fais, mais, à ma façon. Je fais tout à ma façon ; plus à sa façon. Il ne vient plus dans l'entreprise, il reste dans son bureau. Il ne peut pas me sentir, mais il a confiance. Donc, c'est pour cela aussi que ça le dérange que je parte, que je ne suis plus là pendant une semaine, OK ? Donc, il a peur. Pendant une semaine... Donc, moi j'anticipe... C'est compliqué, c'est une histoire compliquée... Au début quand je venais ici je me comparais beaucoup. Je me... J'étais mal dans ma peau. Durant une petite année, j'étais mal dans ma peau parce que je me comparais. Dans les grosses boîtes, ils sont aidés, ils sont envoyés. Il y a un an, je pensais ça : « ils sont aidés, ils sont envoyés, ils vont à l'hôtel, tout est payé. Moi j'ai de la misère pour tout, je ne suis pas aidé du tout. » Et puis... En fait... Non c'est mon cas, c'est leur cas, c'est mon cas. Point. Chacun a son cas, c'est une expérience. On a tous une motivation très forte. Donc, je ne me compare plus. Point... Et je ne juge pas.

Sur cet aspect-là, dans votre attitude, ce changement, vous le situez quand ? Quand est-ce que vous avez eu cette prise de conscience ?

En mai, juin. Donc, après la soutenance du miniprojet. Donc, on a pu souffler : les validations étaient passées, le miniprojet était passé, prendre du recul, prendre des congés, réfléchir. Pourquoi j'ai pas été bien pendant un an ? Donc, j'ai analysé un peu tout ce que j'avais fait. Je pense que mai, juin. Donc, là, à la rentrée, ça a changé. Par contre, je suis toujours aussi timide, OK ? Parce que je suis là pour écouter, donc, j'ai un peu de mal à exprimer mes idées, OK ? J'aime pas juger donc, j'aime pas trop qu'on me juge non plus.

Mais, ça se passe beaucoup mieux, je suis beaucoup plus détendu.

Au bout d'un an, on a certaines affinités, je m'entends bien avec certaines personnes.

En termes de connaissances et de compétences, qu'est-ce que vous avez l'impression d'avoir en plus, depuis quatorze mois ?

Beaucoup plus d'écoute, j'écoute beaucoup plus, je réfléchis beaucoup plus. Je suis toujours nerveux, mais je réagissais au quart de tour. J'essaye, enfin... c'est pas que j'essaye, je le fais naturellement... J'essaye de

réfléchir. Je réfléchis alors... Comment expliquer cela ? C'est la formation qui fait ça. Je prends du recul... Je suis beaucoup moins stressé beaucoup, beaucoup, beaucoup moins stressé. J'envisage l'avenir autrement aussi. OK ? Je ne suis plus bloqué dans mon rôle de chef d'équipe ; je serais toute ma vie là-dedans ? Non ! j'ai une motivation, j'espère... J'aurais mon diplôme. Je vais tout faire pour avoir mon diplôme. J'ai une expérience derrière... C'était quoi la question ?

La question c'était quelles connaissances, quelles compétences en plus par rapport à il y a quatorze mois ?

L'écoute, compétence ? Si, c'est une compétence, l'écoute !

Est-ce que vous pourriez me dire en quoi par exemple ton attitude et ton travail ont été impactés par la formation ? Vous parliez d'écoute, c'est un premier point, mais est-ce qu'il y a d'autres aspects qui ont été changés ?

Il y a eu du changement, mais comment l'expliquer ? Bien sûr qu'il y a eu du changement. Je m'investis moins, mais j'ai l'impression de travailler beaucoup plus efficacement, OK ? Je travaille un peu plus efficacement, je m'exprime un peu plus facilement, je vais droit au but. Le changement, je l'ai vu, j'étais toujours sur le groupe de conditionnement à travailler avec les gens maintenant non je reste dans mon bureau la plupart du temps d'accord ? Alors le changement, les compétences que j'ai acquises... La question n'est pas évidente ! En même temps, je suis en train de regarder par rapport à ce que j'ai appris ici, ce qui m'a servi...

Ha ! C'est une bonne question aussi... Allez-y !

Bon, physique, chimie non. Traitement du signal non, mathématiques stats non ; non c'est un tout, une manière d'être différente. Même dans la famille ; il faut relativiser.

Et ça, est-ce que c'est l'ambiance, entre guillemets, de la formation ou c'est la formation ?

Alors ça, je ne saurais pas dire. Moi, je pense que ça vient de moi, mais... bizarrement, je suis plus organisé depuis que je suis ici...

Pourquoi bizarrement ?

Ben on me demande d'être organisé, on n'est pas organisé. Tu changes d'environnement tu pars avec des étudiants de milieux différents. Tu dois te taper la route. Au début, t'es un peu pommé tu te dis qu'est-ce que c'est que ce bordel. On veut qu'on soit organisé et puis c'est pas organisé du tout. Et puis au bout d'un moment tu fais avec. Et tout le monde... On est tous pareils.

Est-ce que ça, c'est fait exprès, ça, je ne je sais pas ?

Est-ce que c'est plus du ressenti ou est-ce que c'est du réel ?

Ha, c'est du réel ! T'as rendez-vous au « QUEEP » tu vas au « QUEEP », c'est ici, personne ne nous l'avait dit ! On voudrait commencer à huit heures, ben non ! c'est huit heures et demie, personne ne te le dit. T'arrives le vendredi, il y a un message de l'avant veille pour nous dire qu'on finit à cinq heures au lieu de trois heures. En première année d'accord ; maintenant, on devait finir à trois heures, on finit à trois heures. Vous deviez vous arranger autrement. Point. OK ? On se demandait si c'était fait exprès !

Par rapport à ce que vous vivez en entreprise y a-t-il des connaissances qui manquent ou pour lesquelles vous auriez aimé avoir une formation... Est-ce qu'il y a des choses qui manquent ?

Pour ma société ou pour l'avenir ? Pour ma société, rien ne me manque. Parce que je ne veux pas utiliser pleinement ce que j'apprends, ce qu'on me montre. Je ne peux pas l'utiliser. C'est pour cela que le cahier des charges est très difficile à faire pour moi. OK ? Je mets des choses dedans, mais à la rigueur j'ose même pas les montrer parce que de toute façon ça sera refusé. Bon soit...

Rien ne sera accepté dans ce que vous pourriez proposer ?

De la façon dont je vais les présenter... Si je les présente maintenant, cela ne sera pas accepté. Mais petit à petit en construisant mon cahier des charges, ils vont l'accepter, il faut amener cela tout doucement ça j'ai l'habitude. Je ne peux pas leur montrer, OK ?

Il faut beaucoup de psychologie... Je fais beaucoup de choses de mon côté.

Est-ce que c'est toujours par rapport à la même personne, ou est-ce que c'est l'ensemble du personnel ?

C'est toujours par rapport au directeur d'usine... Mon caractère a changé par rapport au début de la formation... En six ans, j'ai changé, c'est incroyable, j'étais pas du tout... Là, je change dans l'autre sens... J'ai fait une dépression... Ha oui, oui ! puis ça, c'est reporté sur le dos. OK ? Mais, j'ai été pas mal de fois en arrêt, à cause de lui. Mais, c'est justement en voulant changer de boulot que je me suis aperçu que je gagnais à peu près bien ma vie, et qu'en fait pour trouver un boulot convenable il fallait avoir les compétences d'un ingénieur. Je ne dis pas le diplôme, je dis les compétences d'un ingénieur. Et petit à petit, je m'y suis fait, quoi. Et je viens d'avoir une adjointe, ça fait du bien parce que là j'avais tout sur le dos...

Cette personne a été embauchée au cours...

Officiellement, cette personne a été embauchée parce que je viens en formation et officieusement, c'est parce que ce monsieur ne veut plus du tout avoir à faire à moi pour la production. Il ne veut plus mettre un pied dans la production. De toute façon, elle aurait été embauchée puisque son embauche date de bien avant. Elle a été embauchée avant.

Il sait que je fais attention à ce qu'il me dit, mais il sait que cela ne me touche plus comme avant. Donc, il se rejette sur mon adjointe.

Donc, les compétences... J'ai des outils, j'ai des bouquins, je les amène au boulot parce que le midi et le soir je travaille... De temps en temps, il passe, il regarde, « *pouf!*... *Bon d'accord... Ça, c'est l'université, ils ne savent pas travailler ces gens-là* ». Donc, quand on entend ça... Donc, c'est à moi de les amener. J'ai des méthodes, calcul de rendement des installations. J'ai des méthodes. Je lis, je lis, je marque, et puis petit à petit je vais y arriver. Il faut y aller tout doucement. En fait, il faut l'amener comme si c'était lui qui l'avait trouvée, la solution, et pas moi. C'est une question d'habitude. Mais je vis cela très bien... Maintenant... Le plus dur c'est que ma femme est au chômage, donc, c'est encore autre chose... C'est encore autre chose...

L'avenir immédiat c'est le cahier des charges, donc, il y a un stress qui monte. Après théoriquement, il faut mettre en œuvre. Donc, là il faudra faire preuve de psychologie... Et, à plus long terme ton avenir, c'est en dehors de la société ?

Ben oui, je le sais et ils le savent très bien de toute façon, je ne vais pas rester à la même place, je suis technicien, agent de maîtrise, je suis pas cadre, je suis assimilé cadre, mais comme on est dans une petite entreprise, j'ai pas mal de responsabilités quand même. Mais je voudrais les développer et aller voir ailleurs. J'ai un salaire qui me convient, mais moi, je... Moi je fais ça pour l'argent, pour ma famille. Par contre, c'est une très bonne expérience... Au niveau antithèse, c'est génial. Mais l'avenir il n'est pas tracé, peut être que... Il y a le fils de mon PDG qui arrive dans 2 ans. Il sera directeur commercial, le directeur commercial part en retraite dans un an et demi 2 ans. Il va arriver, il va reprendre la boutique, ça, c'est sûr. Je m'entends très bien avec lui... On ne sait jamais, je ne peux pas prévoir à cent pour cent.

C'est quelqu'un qui a suivi aussi une formation ?

Il est beaucoup plus jeune que moi, il a dix ans de moins que moi. Il a fait une école de commerce. Dans deux ans, il arrive, il aura 24 ans. Tous ses congés, il les passe à l'entreprise, il travaille avec nous. Je m'entends très bien avec lui, il a compris ce qui se passait dans l'entreprise OK ?

Cette personne, il a su se rendre indispensable, aux yeux du PDG. Et c'est quelqu'un qui n'aime pas les gens qui vont à l'école, il déteste les gens qui ont des diplômes, parce que lui, c'est mon avis, il n'en a pas. Il a une allergie, c'est impressionnant. C'est pas parce qu'on a un diplôme... un diplôme, c'est une clé, ça veut pas dire qu'on est plus intelligent...

Je crois qu'on peut arrêter là cet entretien... heu, juste une dernière question, tu disais qu'il n'y avait pas de connaissances qui te manquent en entreprise...

Non... Ha, si, si, si ! Il y a un séminaire qui va m'intéresser, c'est le séminaire communication. Ça, je pense que ça va être très bien pour moi. Sinon mon boulot en entreprise, je le connais par cœur, c'est du management...

Et dans votre développement d'ingénieur aussi ? Parce que le but c'est bien d'acquérir la stature d'un ingénieur...

Pour l'instant... Je ne peux pas dire. Pour l'instant, il y a une logique dans les cours et pour l'instant on n'a pas encore tout découvert. Donc, pour l'instant... Moi, ce qui me manque... Ça va venir, je pense que ça va venir. Pour l'instant ce qui me manque c'est le séminaire communication. OK ?

Parce que je suis tellement sur la défensive. Il faut que je me calme... Je suis toujours sur la défensive. Moins, mais, j'ai toujours l'impression qu'on m'attaque... J'ai toujours l'impression qu'on me juge, ici à la fac. C'est pour ça que j'ai toujours du mal à prendre la parole. En entreprise, ho non ! Aucun souci, je prends la parole devant tout le monde, parce que c'est quelque chose que je maîtrise. Je maîtrise beaucoup de choses dans l'entreprise... Moi à partir du moment où je maîtrise quelque chose... On fait des « portes ouvertes » ; j'ai des groupes de 40 personnes qui viennent visiter l'entreprise. Prendre la parole devant 40 personnes ça ne me dérange pas.

Une dernière question, j'ai oublié de la poser tout à l'heure, le projet que tu as, qui est-ce qui l'a défini ?

Mon directeur, il m'a dit : « *il faut que tu étudies les rendements. Il faut améliorer les rendements* ». Donc, à partir de ça, j'ai rédigé une lettre de mission, j'ai fait ma lettre de mission.

Pourquoi, à votre avis, il vous a donné cette mission ?

Parce qu'il me le demandait depuis un petit moment et que j'ai retardé pour le garder pour l'IESP. Je suis franc avec vous (rires)... Je sais aussi que, même si ça ne lui plaît pas que je sois à la fac. Il a quand même quelques petits devoirs... Parce que là, il doit se rendre compte, s'il se pose cette question sur les rendements... Il se rend

compte qu'il y a des choses améliorables ? Oui, bien sûr bien sûr.

Parce que c'est bien d'avoir des gens qui vont à l'école et qui reviennent avec des idées nouvelles des méthodes nouvelles, des visions nouvelles...

Je ne sais pas s'il réfléchit à tout cela. Les rendements, il faut toujours les améliorer... C'est à moi de trouver comment et justement, ici j'ai des outils...

C'est peut-être par ce biais-là qu'il lui faudra admettre un certain nombre de...

Bien sûr. Mais par l'intermédiaire de l'IESP, ça aura une valeur. Ce que je vais lui présenter ça aura une valeur, OK ?

C'est pas n'importe quoi. C'est pas des chiffres que je vais lui balancer. J'aurai travaillé dessus, il y a des gens qui l'auront lu. On en aura parlé... Ça aura une certaine valeur. Donc, ça va le toucher quand même. Je sais que ça va le toucher quand même. À moi de l'amener.

Le cahier des charges c'est Mars ? Je crois... Peut-on essayer de se revoir après cet événement, pour un troisième entretien ?

OK ?

Merci Christophe pour cet entretien, et bon courage !

Jean-Christophe
FIN
du deuxième entretien

III - Formation IESP - Ingénieur d'Exploitation des Systèmes de Production

En formation continue et en alternance

3 - Jean-Christophe M.

3.3 - Troisième entretien - Le 17 avril 2007

Christophe a eu son diplôme en septembre 2006 et je le lui demande de revenir sur sa formation.

Remarques : j'ai eu quelques difficultés à obtenir cet entretien, car Christophe était très réticent à revenir sur cet épisode douloureux pour lui..

Jean-Christophe, merci pour cet entretien. Nous sommes le 17 avril 2007, un troisième entretien. Le deuxième remonte à quelque temps. Pour la petite histoire, tu as eu ton diplôme d'ingénieur, mais tu en diras certainement un mot après, il y a un an maintenant on va dire et donc ce qui m'intéresse c'est de t'entendre à propos de cette formation et sur l'accompagnement dans ta situation de travail formative, dans le cadre de ta formation IESP de Villeneuve-d'Ascq. Voilà, je te laisse la parole.

Peut-être as-tu des questions pour démarrer cet entretien ?

Moi, ce que j'ai envie, maintenant avec le recul, ça serait que tu reviennes sur tous les aspects qui te semblent importants, concernant cette formation, son déroulement et tout ce que tu as vécu dans cette formation

Au niveau accompagnement uniquement ?

Je te laisse la libre parole, et tu abordes les problèmes comme tu l'entends.

Si tu veux, on va revenir à la première année. La première année pas été trop difficile pour moi, aussi bien au niveau accompagnement qu'au niveau des études. Cette première année, c'est plutôt de la révision. En fin de première année, on nous demande un rapport d'une quarantaine de pages. Au niveau accompagnement en entreprise, c'est le néant bien sûr, puisque mon tuteur entreprise a été désigné d'office. Il a accepté pour me faire plaisir, mais dans une petite entreprise d'une trentaine de personnes, il n'a pas eu du tout le temps de s'occuper de moi. Donc, je me suis débrouillé, la première année comme en seconde et troisième année, bien sûr. Quant au niveau accompagnement université donc, mon tuteur c'est J.-M. C. C'est... on ne va pas dire qu'il s'est occupé de moi la première année, il m'a suivi, il m'a laissé faire et ça s'est plutôt bien passé. C'était pas vraiment des conseils, c'était surtout des conseils sur l'écriture.

Donc, la première année s'est plutôt bien passée au niveau des études, c'était plutôt de la révision. La seconde année, ça a été autre chose, ça a été carrément autre chose. Pourquoi ? On va dire que c'est un peu de ma faute, parce que je me suis tellement donné la première année, que j'ai eu pas mal de relâchement de ma part, ensuite j'ai eu la préparation du cahier des charges, ensuite, donc en fin de première année, je passe mon oral pour le mini projet, ça c'est plutôt bien passé. Et une semaine après, on est allé voir un oral de cahier des charges, de la promotion onze (la promotion précédente) et là, ça a été un sacré coup pour moi ! Ça n'était pas du tout ce que m'avait dit mon tuteur universitaire. Il m'avait dit que c'était dur en première année, que c'était un peu plus dur en deuxième année, avec le cahier des charges. Et quand j'ai vu ce que c'était qu'un cahier des charges, c'est là que j'ai commencé à me poser des questions ! Je me suis dit : « *comment je vais faire ?* » connaissant ma situation particulière dans mon entreprise, je me suis dit : « *comment je vais faire ?* » donc du relâchement et une charge de travail énorme pour moi, qui n'avais pas de suivi.

D'accord ! Si je résume : cycle d'harmonisation, en première année pas de problèmes, entre guillemets ?

Oui voilà, puisque c'était purement scolaire. Bon, ça faisait une dizaine d'années que j'avais quitté l'école, mais bon, ça a été. Physique, math, chimie, j'ai pas eu de soucis. En plus le miniprojet, c'était assez simple en plus, ça servait l'entreprise vraiment, c'était l'écriture du « document unique ». Ça servait vraiment l'entreprise, c'est vraiment une mission qu'on m'avait confiée et l'entreprise m'avait donné quelques moyens pour me libérer quelques heures par semaine pour ne faire que ça. En plus, il a eu une jeune personne qui a été embauchée pour ça. Donc, ça m'a permis de me libérer parce qu'elle me remplaçait. La première année, ça a été relativement. Quant à l'aide, j'en ai pratiquement pas eu. Faire un « document unique » à l'entreprise, c'est pas un « document unique » à EDF, quoi ! Il n'y a pas de retour d'expérience, il n'y a rien quoi ! Donc, j'ai dû aller voir ailleurs.

Comment est-ce que tu t'es débrouillé pour glaner l'information ?

En fait, Internet bien sûr et des amis qui travaillent dans d'autres sociétés, où le « document unique » avait déjà été écrit. Je suis allé demander leur « document unique », j'ai regardé un peu comment ça se présentait, j'ai également pu assister à une réunion normalement réservée aux délégués du personnel. Je me suis fait passer pour un délégué du personnel, il faut bien se débrouiller, j'y suis allé avec les délégués de chez moi, voilà. Donc, j'ai glané l'information un peu partout, je me suis procuré trois documents uniques. La trame est toujours la même et

voilà, j'ai fait mon « document unique ». J'ai dû contacter la CRAM et toutes les institutions pour avoir le maximum de documentation, et, au final, j'ai réussi à faire mon « document unique » qui a été validé par ma direction, par la médecine du travail, c'est ce qu'on me demandait, voilà ça a été fait.

Par contre, pas d'assistance de la part de l'IESP ?

De l'IESP ? Non ! non, non. En fait, j'ai créé quelques lignes, quelques pages, je les ai envoyées à mon tuteur et je n'ai pas eu vraiment de réponse. En tout et pour tout, je l'ai vu trois fois. Je ne l'ai vu que trois fois et quand j'ai passé mon oral, il m'a dit : « *c'est pas mal, mais pour le cahier des charges, il faudra en parler plus* ».

Et alors, après tu assistes à des soutenances de cahier des charges, présentées par des apprenants de la onzième promotion ?

Donc, j'ai réussi ma première année, j'ai dit : « *Ouf ! j'ai réussi ma première année* » Une semaine après, soutenance de cahier des charges. Et là, ça m'a carrément refroidi. Là, j'ai vu ce qui m'attendait et je me suis dit : « *Oh ! ça va être carrément autre chose* » carrément autre chose ! je n'avais pas vraiment de sujet, le sujet c'est moi qui l'ai plus ou moins inventé, c'est pas plus ou moins, c'est moi qui l'ai inventé !

C'était en rapport avec les rendements, je crois ?

Voilà ! voilà. C'est quelque chose qui se situe dans ma partie, le conditionnement bien sûr. Et donc le conditionnement, la fabrication, donc ça me semblait logique que je fasse quelque chose là-dessus. Mais je ne m'attendais pas du tout à ça, quoi ! Le cahier des charges, on ne nous l'avait pas expliqué, on ne savait pas à quoi s'attendre, c'est un peu dommage ! Donc en voyant l'oral, je me suis dit : « *Oh !* »

Toi, tu dis, si je te comprends bien, que vous n'aviez pas été préparé à cette histoire de cahier des charges ?

Du tout, du tout ! je te dis ça, moi et les autres, quand on est sorti de la salle des soutenances, on était... En plus, la première soutenance, la personne s'est fait lyncher, pratiquement lyncher ! D'ailleurs, il a eu son diplôme en même temps que nous, donc un an après. Ça nous a tous refroidi et moi encore plus, car je savais le travail que j'allais devoir faire. Je savais très bien que je n'allais pas être aidé dans mon entreprise. Et en plus le cycle d'ingénieur, on m'avait dit : « *il n'y a pas de soucis, ça va passer comme une lettre à la poste* ». Hé non ! C'est un cycle d'ingénieur, il faut s'accrocher !

Comment on fait dans ce cas-là ? L'école prévoit un dispositif avec un double tutorat, des réunions de projet, etc., il faut que l'entreprise propose une mission qui doit s'appuyer sur une situation formative, alors dans ton cas comment tu as pallié ces absences ?

Donc, la lettre de mission, c'est moi qui l'ai écrite,

Ce qui ne doit pas se faire (rires)

Bien sûr ! c'est moi qui l'ai écrite, de toute façon personne ne voulait le faire. Elle a été validée, voilà c'est tout ! de toute façon, l'IESP était au courant de la situation. Ils étaient là pour m'aider, en ce temps-là, je pensais qu'ils étaient là pour m'aider ! Pour vraiment m'aider. Donc, la lettre de mission, je l'ai écrite. À partir de là, j'avais normalement un entretien, avec mon tuteur, chaque fois que j'avais un regroupement à la fac. Ensuite, les relations entre mon tuteur universitaire et mon tuteur industriel, dans mon cas, c'est un peu particulier : les tuteurs sont des amis, donc c'est vraiment spécifique. Et moi, j'avais des échos, de la part des deux tuteurs. Mon tuteur en entreprise, il est bien gentil, mais il n'a pas de temps à me consacrer. Il voulait m'aider, mais il n'en avait pas les moyens non plus.

Quand tu dis les moyens ?

Il n'avait pas le temps !

Et d'après toi, c'est réel, ou bien il hésitait à t'aider... ?

C'est réel ! Pourquoi ? Parce que l'entreprise est divisée en quatre. Moi j'ai une partie qui est le conditionnement, lui il a la fabrication de la bière, donc c'est complémentaire. Donc moi, mon supérieur hiérarchique, c'est le directeur usine. Le directeur usine ne s'entend pas du tout avec l'ingénieur qualité qui est mon tuteur. Donc, c'est dû à un fonctionnement particulier de l'entreprise. Le directeur usine est un autodidacte, qui se croit au-dessus de tout le monde, qui déteste les gens qui ont des diplômes, et mon tuteur entreprise est arrivé avec son diplôme d'ingénieur. Il a appris certaines choses et il a envie de mettre des choses en pratiques. Il vient d'une autre entreprise, il a été responsable qualité pendant dix ans, il connaît des choses, il a envie de changer, il a envie d'adapter, pour le bien de la société. Et ça, ça n'a pas plu au directeur usine. Donc, ça se bagarre tout le temps, même encore maintenant.

Actuellement, les personnes, dont tu nous parles, sont toujours dans l'entreprise ?

Ces personnes sont toujours là, rien n'a bougé ! Et notre PDG connaît très bien le problème, parce que mon supérieur hiérarchique, quand il est devenu directeur usine... Normalement, le directeur usine est responsable de

toute la brasserie, sauf de la partie comptable et de la partie commerciale. L'ingénieur qualité qui était mon tuteur lui a dit : « OK ! il passe responsable usine, mais il est hors de question qu'il soit mon supérieur. Si c'est mon supérieur, je m'en vais ! » Donc, la particularité, c'est qu'il est Maître-Brasseur et ingénieur qualité. En étant ingénieur qualité, il est détaché de la production. Donc, son supérieur hiérarchique, c'est le PDG en fait, c'est pas du tout le directeur usine. Ce qui n'a pas plu du tout. Donc, c'est toujours comme cela, ça n'a pas changé. C'est de pire en pire.

C'est de pire en pire ?

De pire en pire !

Parce que déjà, dans le premier entretien, qui date de 2004, donc ça date un peu, tu disais que la situation était quasi insupportable.

Oui, on s'y fait, mais c'est difficile. On travaille tous ensemble pour faire avancer l'entreprise et il y a une personne qui est là-dedans, qui fait exprès de ne pas communiquer, c'est assez pénible, on tourne en rond.

Et le PDG n'agit pas ? Ou ne veut pas agir ?

Non, il ne veut pas agir, il connaît très bien la situation, mais il ne veut pas agir. C'est un PDG qui n'est pas très présent. Là, il est parti trois semaines au Népal faire un trekking. Donc, il a nommé des directeurs pour gérer sa société.

Comment ça se fait que l'entreprise tourne malgré tout ?

L'entreprise sort des bouteilles de bière c'est le principal. On sort des bouteilles de bière et on les vend. Jusqu'à maintenant, ça allait très bien comme ça. La qualité, on s'en foutait royalement, la traçabilité, plus ou moins, la marque c'est une renommée quand même. Là, ça commence à changer. On a des normes qui nous tombent dessus, des normes qualité. Il y a l'IFS « International Food Standard », je ne sais pas si tu connais ? Et là, ça commence à changer, le directeur usine perd de sa superbe, on est obligé de faire des réunions. Jusqu'à maintenant, on ne faisait jamais de réunion, sur quoi que ce soit. Il ne voulait pas, mais là, le PDG veut absolument qu'on soit « IFS » pour glaner des nouveaux clients. Donc là, c'est autre chose, c'est assez folklorique. Donc là, ça commence à changer, mais jusqu'à maintenant on sortait des bouteilles de bière. Il y a des années où on ne faisait pas tellement de profits, il y a des années où on fait beaucoup de profits. Mais le principal, c'était de sortir des bouteilles de bière. La qualité, on s'en foutait royalement. Mais là, ça change énormément. Et aussi on s'adapte.

Et toi, ton avenir là-dedans ?

Pourquoi ne pas rester là ! Parce qu'on s'adapte, comme je t'ai dit. C'est-à-dire que le directeur usine, je ne sais pas s'il est au courant, je crois qu'il est au courant, on s'adapte, c'est-à-dire que je suis toujours en contact avec l'ingénieur qualité et on travaille ensemble. L'ingénieur qualité est aussi Maître-Brasseur. Il fabrique la bière et moi je la conditionne. Et on travaille ensemble. On fait croire au directeur usine qu'on ne travaille pas ensemble, mais on travaille ensemble. Tout le monde le sait. C'est-à-dire que tous les vendredis, on fait un planning avec le directeur usine. Mais le planning, je l'ai déjà fait bien avant, avec le Maître-Brasseur. Il sait déjà ce qu'il doit préparer, parce que lui il doit anticiper. Chez nous il faut anticiper et le directeur usine ne sait pas anticiper, il n'aime pas anticiper. Mais on est obligé d'anticiper de plus en plus maintenant. Donc, le planning est déjà fait à l'avance d'accord ? Donc, on oriente pour que ça aille dans notre sens. Ça fonctionne très bien.

Si on revient à la période que tu as vécu pendant trois ans, dans cette ambiance, avec un accompagnement un peu délicat... Avec le recul comment tu analyses ça maintenant ? Dans l'un de nos entretiens, tu disais que tu avais cherché une formation, tu avais rencontré les gens de l'IESP, la formation t'avait été présentée par une personne qui croit en ce qu'elle fait, et puis toi tu as découvert autre chose, comment tu vois ça maintenant ?

La formation a été très bien vendue, mais je ne pensais pas qu'il allait y avoir autant de relations, qu'il devait y avoir autant de relations, entre l'université et l'entreprise. Je ne savais pas que c'était à ce point-là ! On ne me l'avait pas vendue comme cela. En première année, ça s'est très bien passé. En deuxième année, il devait y avoir un projet, et c'est là où il y a eu un problème. J'étais parti sur une étude de rendement. J'ai commencé à faire des brouillons, à écrire et j'ai présenté ça à mon tuteur universitaire, ça ne lui a pas plu. Très vite, on s'est orienté vers quelque chose d'autre...

Quand tu dis que tu as présenté ton sujet à ton tuteur universitaire et ça ne lui a pas plu, ça veut dire quoi ?

Au départ, il était d'accord pour faire une étude de rendement...

Ton tuteur universitaire ?

Oui ! Parce que mon tuteur industriel était déjà largué, je faisais ce que je voulais. À la limite, je lui présentais quelque chose, il signait. C'était pour mon bien. Et mon tuteur universitaire était au courant de ma situation. L'étude de rendement, c'est assez basique et en fait, l'étude de rendement s'est très vite transformée en une critique de l'organisation de ma société. L'étude de rendement, c'était trop basique. C'était pas assez bien pour

lui. Il voulait que ça soit une critique, une critique violente. Au début, je ne l'ai pas compris comme ça, c'est peut-être le tort que j'ai eu, je ne l'ai pas compris comme ça ! Pour moi c'est une critique, mais une critique positive, qui allait m'apporter quelque chose en fait non, c'était une réelle critique, il fallait vraiment que je critique mon directeur, l'organisation et que je marque tout. D'accord ? Il fallait que tout soit marqué, il m'a dit : *« fait moi confiance ça restera entre nous, lors de la soutenance du cahier des charges »* (c'était vers la fin de la deuxième année). *« Ne t'inquiète pas, la soutenance se fera à huis clos, tu es un cas particulier, tout le monde est au courant, il n'y a pas de problèmes, quoi ! »* Mais plus j'avancais, plus la critique devenait violente, bien sûr ce que j'écrivais de temps en temps, je le montrais à mon tuteur industriel parce que lui en tant que tuteur, il était mouillé là-dedans. Et lui très vite, il s'est aperçu que c'était dangereux, ce que je marquais dans le cahier des charges, très, très, très, dangereux. Et c'est là où j'ai commencé à réagir aussi, et c'est à partir de là, que j'ai commencé à réfléchir et que je me suis dit je continu ou j'arrête ? Comme je t'ai déjà dit me mouiller moi, ça va, mais je mouillais d'autres personnes. Là, c'est plus pareil du tout. Lui il n'y est pour rien du tout. Donc, la deuxième année se passe, donc je décide d'arrêter, les choses font que je dois revenir, je passe quand même une soutenance à huis clos, mon tuteur universitaire me dit que tout va très bien se passer, que mon cahier des charges est parfait, que ma soutenance à blanc et parfaite et le jour de la soutenance, ça a été atroce pour moi. Atroce ! Pas dans le fait de passer une soutenance parce que moi, je ne suis pas très à l'aise dans cet exercice, mais en fait c'est les conclusions et les débats ; les débats ont eu lieu devant moi. Et là, ça a été atroce pour moi. Je me suis aperçu que mon tuteur universitaire me disait tout l'inverse de ce qu'il me disait avant.

Il changeait complètement de point de vue ?

Complètement ! complètement ! À la fin, je devais quitter mon entreprise, aller voir mon PDG et lui dire qu'il y avait des problèmes dans son entreprise. Là, j'ai complètement halluciné quoi !

Qui est-ce qui était présent de l'entreprise ?

Dans le jury, il y avait le directeur de l'IESP, mon tuteur universitaire, la remplaçante d'A. A., et mon professeur d'économie.

Et il n'y avait personne de l'entreprise ?

Non ! non, non, mon tuteur m'avait dit lors d'une réunion, qu'il avait obtenu que cela se passe à huis clos, et sans la présence de quiconque de l'entreprise. Est-ce que c'est vrai, est-ce que c'est faux ? Ça, je ne sais pas ! Donc, la soutenance s'est passée. La soutenance s'est bien passée, mais le débat à la fin, ça a été atroce. Ça a duré une heure et demie, la soutenance a duré quarante minutes et ensuite une heure et demie de débat. Et là, j'ai entendu tout et n'importe quoi, de personnes qui sont là pour nous aider, pour nous juger, mais qui ne sont pas là pour nous enfoncer quoi ! J'ai été enfoncé pendant une heure et demie et à la fin on m'a dit : *« dors bien ce soir il n'y a pas de soucis ! »* est là mon tuteur universitaire il m'a sidéré quoi. Ce qui fait que le lendemain, je lui ai demandé un entretien avec lui pour avoir une explication. Et, égal à lui-même il m'a dit qu'il avait été obligé d'être comme ça.

Obligé d'être comme ça ?

Ouais ! ouais ! ouais ! Parce qu'il ne pouvait pas être juge et partie, je ne lui ai pas demandé d'explications, je ne lui en demanderai pas. Il m'a toujours dit : *« ai confiance en moi »*, je lui ai donné ma confiance, j'aurai jamais dû. Il m'a trahi, c'est tout. Et, à partir de là, c'était fini quoi. À partir de là, c'est fini quoi.

Alors comment on fait ? Comment t'as fait après ?

Comment on fait ? Et bien, on est obligé d'aller à la fac pendant un an, et d'aller jusqu'au bout, on traîne les pattes, on est mal à l'aise, on n'est pas bien dans sa peau. En première année et en deuxième année, je restais tard le soir pour travailler, et tous les week-ends chez moi pour travailler et là, on travaille beaucoup moins, on travaille beaucoup moins. On verra bien ce qui se passe, parce que voilà, j'ai été trahi, j'ai plus confiance en personne. Le top du top, le summum, ça a été le séminaire qualité aussi, un summum, un summum, avec mon ancien tuteur. Ce que je n'ai pas dit aussi, c'est qu'à la fin de ma soutenance, deux jours après je lui demande des explications à mon tuteur universitaire et c'est là qu'il me dit qu'il ne sera plus mon tuteur universitaire, il va passer le relais, mais il ne sait pas à qui. Mais il va passer le relais. Ça a changé pas mal de fois. Donc, les gens ont refusé et, à la fin, je me suis retrouvé avec deux enseignants, un de mécanique je crois, et le professeur de droit. Le professeur de mécanique, c'est un ami à mon ancien tuteur universitaire, donc même combat. Par contre le professeur de droit, j'ai rien à dire c'est parfait. Parfait, mais trop tard, trop tard pour lui. Je lui ai dit : *« je suis désolé pour toi, mais il est trop tard ! »*, mais grâce à lui quand même et à toi aussi, je suis allé au bout. Il a essayé de m'aider. Petit à petit on a fait des pages et des pages. Il a corrigé, il ne m'a pas cassé : *« oui, mais je ferais ça autrement - ça risque de passer quand même - c'est pas parfait, mais... - on va y arriver quand même - essaye d'aller jusqu'au bout »* et bien sûr il voulait toujours venir dans mon entreprise toujours, toujours, toujours, et jusqu'au bout, j'ai refusé et...

C'est toi qui as refusé ?

Oui ! Oui ! Oui ! je ne voulais mouiller personne tout simplement. Le cahier des charges a été écrit quand même et je ne voulais pas qu'il y ait des questions pour mettre tout le monde mal à l'aise, quoi. On m'a donné une parole, on m'a dit : « *on ne viendra pas dans ton entreprise pour ne pas t'embêter* ». Une parole donnée est donnée, point !

Toi, ce que tu ne voulais surtout pas c'est que des gens de l'entreprise soient entre guillemets pointés, au travers de ce que tu étais en train de préparer ?

Voilà ! Voilà ! j'avais pas du tout vu qu'il y avait autant de relations entre l'entreprise et l'IESP. On ne m'avait pas expliqué ça. Et bien sûr, il y a ce cahier des charges là, où je me suis fait avoir, il n'y aurait pas eu ce cahier des charges... Là, j'ai cité des noms, c'est dangereux j'ai expliqué des situations. Parce que, comme j'ai expliqué lors de ma soutenance de cahier des charges, c'est quand même cette boutique qui me fait vivre, quoi ? Suite à ça, j'ai changé de tuteur universitaire. Au bout de deux mois, j'ai eu deux tuteurs, plus souvent un que deux d'ailleurs. Il fallait y aller, c'est tout ! Mais pour moi, c'était fini.

Et, qu'est-ce qui fait que tu as tenu jusqu'au bout alors ?

Il fallait aller jusqu'au bout, parce qu'il y avait des amis, autour de moi, qui me poussaient qui m'aidaient. Entre-temps mon adjointe a eu un accident de travail et dans les derniers mois elle était absente, donc encore plus de boulot pour moi. Donc, il faut aller jusqu'au bout, petit à petit on y va, sans motivation, mais on y va. Même les cours, c'est pas très motivant. On est en IESP, et des cours de gestion de production, on les a eus à la fin en troisième année. On est en production, en gestion de production et on a des cours en fin de troisième année, c'est hallucinant ! C'est du n'importe quoi, je voudrais avoir ton avis...

Oui..., c'est une question qu'on se pose dans toutes les formations en alternance, où les cours se déroulent en parallèle des projets en entreprise. La grosse difficulté est d'être vraiment une ressource pour les apprenants, une ressource pour les projets et certainement l'organisation de la formation devrait être revue. On est toujours dans un modèle qui est traditionnel. C'est à dire : l'école avec ses disciplines, ces matières son rythme, et puis on a de l'autre les apprenants avec leur projet. Et les projets ont leur rythme propre, chaque situation est différente et il y a une désynchronisation entre toutes les situations, tous les projets, toutes différentes, tous différents, et le rythme de l'école inexorablement unique. Malheureusement, on le constate. Et ce que tu as vécu moi je le rencontre ailleurs.

Oui, mais les autres n'osent pas le dire. On est IESP Ingénieur d'Exploitation des Systèmes de Production et on a des cours de gestion de production à la fin de la troisième année, vite fait bien fait. Je me pose la question : est-ce que j'ai bien fait de reprendre cette formation ? Qu'est-ce que j'ai appris réellement ?

Mais, tu t'es sorti de cette formation tu es allé au bout, qu'est-ce que tu as l'impression d'avoir appris ?

Je m'en suis sorti et je fais : « *Ouf !* » depuis que j'en suis sortie. Ça s'est très mal passé, le final qui devait être une apothéose, pour moi ça a été un drame. On m'annonce que je suis diplômé et puis deux jours après on m'annonce que je ne suis pas diplômé, donc t'imagines, je suis diplômé, je préviens tous le monde, la famille, les amis, deux jours après je les rappelle : je ne suis plus diplômé. Ok ?... On me demande de faire un devoir !... Voilà ! Le morceau de papier, il est là, voilà !

Et en termes d'expérience professionnelle, qu'est-ce qui t'en reste aujourd'hui de tout ça ? En termes d'expérience, de compétences ?

Je ne peux rien te dire, il n'y a aucune différence entre avant et maintenant. La petite différence c'est que je vais un peu plus au fond des choses. Maintenant, quand j'ai un problème, je vois le problème et ce qu'il y a autour, ce que ça engendre, d'où ça vient ? Je fais plus de liaisons, j'ai une vue d'ensemble. Et je me pose la question surtout : pourquoi ? Quand il y a un problème quand on m'appelle pour quelque chose : pourquoi ? Je ne fonce plus tête baissée. Je suis plus réfléchi, je fonce moins. Est-ce que c'est moi ? Est-ce que c'est l'IESP ? Je pense que c'est l'IESP quand même. Je critique beaucoup moins parce que ça me retombe toujours dessus, que ce soit dans une situation ou dans une autre. Donc, je ne critique plus à la boutique, ça ne sert à rien. Sinon je me suis promis de ne jamais plus faire ça ! Sinon je me pose la question : « *pourquoi j'ai fait ça ?* » Et j'ai rencontré un collègue de l'IESP qui se pose la même question : « *Pourquoi j'ai fait ça ? Il n'y a aucun changement entre avant et après !* » J'ai un diplôme, j'ai le diplôme d'ingénieur, mais je ne suis pas ingénieur dans ma société. Ça, c'est très dur ! j'ai le diplôme, mais dans ma société, je ne suis pas ingénieur ! Avec mon collègue, on en a discuté, lui aussi il n'y a aucun changement, mais on lui a fait remarquer qu'il avait un diplôme d'ingénieur et qu'en étant ingénieur, il devait être au-dessus des autres !

Tu es très amère dans ton discours

Oui ! Oui ! Parce que j'ai l'impression d'avoir gâché trois ans. Ma femme a eu des problèmes, je ne les ai pas vues, ma fille, quand j'ai commencé, elle avait deux ans, elle a été assez pénible pendant trois ans, parce qu'elle ne voyait pas son Père et depuis que j'ai fini, elle est beaucoup plus calme. J'ai eu l'impression de perdre trois ans. J'ai beaucoup de mal à m'impliquer dans quoi que ce soit, de me mettre en avant... Sauf au travail... Ça va

peut-être revenir après, mais j'ai donné. Non, c'est pas très positif pour moi, tout ça ! Il faut retrouver confiance en soit. On m'a trahi ! Le cahier des charges pendant une heure et demie, s'en prendre plein la tronche. On te dit qu'on va appeler ton PDG, parce qu'il y a des problèmes dans son entreprise, on te dit qu'on va te trouver du boulot ailleurs. D'ailleurs, on m'a appelé trois ou quatre fois pour me dire qu'on avait trouvé du boulot ailleurs. C'était pratiquement du harcèlement, tu vois. Moi je suis un professionnel et, à la fac, je pensais avoir des professionnels ! Et non, c'est pas des professionnels, c'est des enseignants. c'est de la théorie, sur le papier on peut toujours faire ce qu'on veut, mais dans la pratique c'est autre chose ! Moi, on m'a appelé pour me dire qu'on m'avait trouvé du boulot ailleurs, mais on a appelé mon tuteur industriel aussi. Je m'entends très bien avec lui, mais quand même !

Oui là on est à la limite de la déontologie !

Moi j'appelle ça du harcèlement ! Il ne faut pas exagérer, j'ai pas seize ans, j'ai trente-quatre ans, on n'a pas à se mêler de ma vie ! Là, on voulait se mêler de ma vie, on n'a pas à faire ça. Mais bon que veux-tu dire ?

Est-ce que ta situation professionnelle initiale est, pour toi, l'une des causes des dysfonctionnements rencontrés dans ta formation ? Ou, est-ce que c'est l'accompagnement que tu avais ?

C'est ma situation professionnelle et la formation qu'on m'a vendue. C'est une petite entreprise, trente personnes. Il y a une personne qui veut tout diriger, il n'aime pas les diplômes, et moi je me suis impliqué dans une formation d'ingénieur, je suis à l'école une semaine par mois, un point c'est tout. Il n'y a pas vraiment de relation entre l'école et l'entreprise.

Donc, il y avait ça : une situation industrielle, une situation en entreprise qui n'est pas des plus adéquates pour l'IESP !

Pour l'IESP du tout !

Est-ce que tu penses qu'un autre tutorat t'aurait permis de vivre ça nettement mieux ?

Oui certainement !

Qu'est-ce qui a manqué vraiment ?

Du départ, on a choisi mon tuteur parce qu'il était copain de l'ingénieur qualité de l'entreprise

Ça c'est déjà une erreur !

Ben oui, ils se connaissent. Donc l'ingénieur qualité, il voit l'entreprise comme moi. Donc, il l'a expliqué à mon tuteur universitaire, comme moi je l'ai expliqué à mon tuteur universitaire. Et ça, à la base, ça n'aurait pas dû être. On aurait dû prendre un tuteur X, mais pas quelqu'un qui connaissait mon tuteur entreprise.

Oui, il ne faut pas tout mélanger !

Non, on ne peut pas tout mélanger. Et puis, quelqu'un qui s'y connaît en entreprise, quelqu'un qui s'y connaît en gestion de production, pas quelqu'un qui s'y connaît en qualité !

Encore que moi, ce que je dis aux apprenants : l'électricité c'est pas mon domaine, c'est le votre ; la bière c'est pas mon domaine c'est le votre ; le photocopieur c'est pas mon domaine c'est le votre ; c'est vous qui êtes compétent ! Moi, ce que je peux faire c'est vous donner mon point de vue, vous dire : « Ok ! vous envisagez ça ? Pourquoi ? Comment ? » Moi, ma conception, c'est pas de vous imposer mes idées. Tout ce que je peux dire, c'est : « tu prévois de faire ça, explique-moi, justifie-moi. Tu veux fait ça ? Si tu penses que c'est valable, si c'est justifié, Ok ! Si la méthode est cohérente avec le milieu, Ok ! » Je crois que c'est ça la notion de tutorat parce que moi je ne sais pas ce que c'est qu'une brasserie, je ne sais pas ce que c'est qu'une entreprise qui fabrique des photocopieurs. Bon, j'ai des points de repère, heureusement, je sais ce que c'est qu'un processus, je connais les grandes règles des organisations. Mais, pour moi, l'accompagnement, ça veut bien dire ce que ça veut dire. On n'est pas là pour faire le chemin, on est à côté, on est derrière, on essaye de poser les bonnes questions, ou de demander des compléments d'information, pour comprendre ce que veut faire la personne, mais on ne peut pas être spécialiste dans tous les domaines, c'est impossible ! Notre rôle doit être modeste, tu vois !

D'accord ! Mais moi, on m'a donné un tuteur, il a essayé de gérer mon problème en se bornant à la qualité, lui il voulait résoudre les problèmes, point !

Moi, je pense que le tuteur n'a pas à chercher à régler les problèmes de l'entreprise

Voilà moi, on m'a mis quelqu'un de la qualité, ils ont cherché à trouver des solutions, ils ont des outils ! Non, une production, ça ne se gère pas toujours comme ça. Peut-être dans les grosses boutiques où tout est bien défini

Et encore !

Et encore oui ! Mais dans une société de trente personnes, je ne connais pas ça. Ça ne se gère pas comme ça. Mon tuteur, il a l'habitude de gérer ça chez EDF, où quand il manque une petite vis, il y a cinquante pages pour

expliquer comment il faut faire.

Là, je ne suis pas tout à fait d'accord. Dans toutes les grandes boîtes, entre guillemets, avec des noms prestigieux, je m'aperçois que c'est aussi, le bordel !

Il faut plus de recul, il faut laisser chercher, il faut...

On peut poser des questions, demander une argumentation, mais on ne peut pas donner des solutions !

Mon tuteur était trop direct, trop direct !... Maintenant, c'est moi qui pense ça, OK ?

Ce qui est sûr, c'est que tu n'es pas le seul à avoir eu des problèmes dans cette promotion et ça, c'est un petit peu inquiétant. Moi, ce que j'essaye de faire avec les apprenants dont je suis le tuteur c'est aussi de les faire réfléchir à leurs actions en lien avec le référentiel métier. Notre rôle n'est pas d'imposer, ni d'avoir des solutions à priori. Ce que je voudrais savoir c'est : qu'est-ce que tu as entrepris aujourd'hui pour te sortir de tout ça ?

Je gère ma vie privée, j'essaye de ne plus penser à la fac. Le boulot, je le fais, mais quand je quitte, j'essaye de ne plus y penser. Mon objectif : j'ai acheté une maison, je m'occupe de ma maison, j'ai un bon salaire, voilà, c'est tout ! je veux vivre à côté, tu sais. J'ai perdu trois ans, je veux m'occuper de ma fille. Je veux voir les problèmes autrement, j'ai plus envie de m'embêter OK ? Et, au travail, je prends comme ça vient. J'ai plus envie d'aller au conflit. Et puis, la confiance, aussi avoir confiance en quelqu'un, c'est pas évident.

Je t'écoute, et je suis malheureux ! Qu'une formation ne marche pas bien, bon ma foi, mais qu'une formation arrive à un résultat à l'inverse de ce qu'elle veut de ce qu'elle prétend donner, c'est quelque chose qui me choque. Je suis très malheureux d'entendre ça. Je ne sais pas quoi te dire, c'est choquant !

Jean-Christophe

FIN

du troisième entretien

B - Entretiens

- Regroupements des analyses des entretiens

1 - Christian

Formation DUT OGP,

Diplôme Universitaire de Technologie - Organisation et Génie de la Production

Résumé des entretiens - Présentation des points clés.

« Je me présente Christian K., mon cursus donc, ça a été un bac scientifique option technologie industrielle, que j'ai obtenu en 2001. À la suite de ça, j'ai effectué une année à la fac, en DEUG "sciences de la matière", à la faculté de Lens, et à la suite de ça, j'ai trouvé une annonce dans le GALIBOT, qui proposait des formations en alternance pour un diplôme de technicien supérieur en méthode d'exploitation logistique. Donc, j'ai effectué les tests pour entrer dans cette formation, ensuite j'ai donc trouvé l'entreprise G.Industrie dans laquelle j'ai effectué ce contrat de qualification pendant une durée de dix-huit mois et à la suite de ça, logiquement je devais être embauché, mais le diplôme n'a pas été reconnu comme "bac plus deux" ... au niveau de la grille de salaire G.Industrie. Et donc, j'ai... avec donc mon tuteur pour le contrat précédent, on a donc décidé de trouver une formation qui correspondait à ce que je faisais déjà dans la logistique. Et donc, le DUT OGP a été la formation qui correspondait le mieux à ce qu'on cherchait. Et on a essayé de la faire en un an, parce qu'ils avaient besoin de moi au plus vite ». (A. E., p. 7).

Au cours du deuxième entretien, Christian précisera : « j'ai intégré un contrat de qualification à G.Industrie, le vingt-cinq novembre deux mille deux. [...] c'était un organisme de formation en alternance. Suite à ça, j'ai obtenu mon diplôme de Technicien Supérieur en Méthode d'Exploitation Logistique [BTS TESMEL] en... juin 2004, et ensuite j'ai intégré le DUT OGP en alternance à partir du mois de septembre. Entre deux, j'ai fait donc... de l'intérim à G.Industrie en tant que gestionnaire de stock, et j'ai continué ma mission... mon projet pour la logistique. » (A. E., p. 15).

Christian travaille à Annezin les Béthune, au département interventions et réalisations, de la direction « transport » de l'entreprise, pour la région Nord-Pas-de-Calais. Ce : « département "interventions réalisations" s'occupe de tout ce qui est intervention dans une zone restreinte, dès qu'il y a un problème, une cane accrochée dans un champ, en ville, ou dès qu'il y a un problème sur une canalisation. » (A. E., p. 9). « Le magasin est rattaché au département "interventions et réalisations", donc, qui stock pour l'instant, toutes les pièces qui servent à la fabrication, et à la maintenance du réseau de transport de gaz » (A. E., p. 10).

Christian - Premier entretien - Le 2 décembre 2004

(A. E., p. 7)

Personne dans l'entreprise n'avait vérifié si la formation que suivait Christian était reconnue comme une formation bac+2 par l'entreprise et : « c'est à deux ou trois mois de la fin de cette formation qu'ils se sont aperçus que je ne pourrais pas être pris directement, parce que je devais déjà être embauché à la fin du contrat de formation » (A. E., p. 7). Ceci place Christian dans une situation désagréable : au lieu d'être embauché, il se retrouve à suivre une formation avec le statut d'apprenti : « qu'il y a une perte de salaire importante pendant un an, surtout quand on est jeune, on a besoin d'argent. [...] Ils avaient déjà créé un poste pour moi, "technicien méthode" » (A. E., p. 7).

Revenant sur son BTS TESMEL qui s'est déroulé sur 18 mois, Christian nous dit : « au début, on a eu une longue période... je crois que c'était quatre ou cinq semaines de présentation d'entreprise, que... pendant cinq semaines, on était dans l'entreprise. J'ai donc fait un peu tous les postes au niveau de la logistique. J'ai vu comment ça se passait au niveau entrées et sorties de magasins, toutes les opérations donc tout ce qui est commande de réapprovisionnement, expédition, donc j'ai vu toute la filière logistique, toutes les actions qu'on pouvait y faire. Donc, ensuite on a eu des périodes de cours, pendant lesquelles on a appris des méthodes, que j'essaye d'appliquer à chaque fois que je vais en entreprise, on avait un projet c'est d'améliorer la logistique, et par rapport à ça, par rapport au cours, que j'avais, j'ai essayé d'utiliser au maximum les ressources qu'on m'a données en cours [...] C'était en général une semaine de cours pour deux voire trois semaines en entreprise. Le volume horaire de la formation... 1066 heures [...] Sur dix-huit mois. »

Pour Christian l'alternance : « c'est un moyen d'avoir des cours théoriques et de pouvoir les appliquer tout de suite, et pouvoir s'imprégner de la culture de l'entreprise, voir comment fonctionne l'entreprise. » (A. E., p. 7).

À propos du choix du DUT OGP, il nous dit : « j'avais des amis qui avaient déjà fait ce DUT et qui m'en avaient parlé en bien ». (A. E., p. 8).

Revenant sur la formation BTS TESMEL et à propos des projets qu'il a réalisés, Christian nous dit : « la première action, ça a été de créer les documents, donc de suivre des articles, bon d'entrée, bon de sortie, bon de récupération. Ensuite, ça a été de voir comment se faisaient les inventaires dans chacun des magasins et de

créer une procédure au niveau régional, parce que ça n'avait pas été créé. Donc, ça a été mettre en place une planification pour les inventaires, et d'en effectuer un suivi mensuel, de faire du reporting par rapport à ça et de voir pourquoi on avait des écarts et en trouver les causes. » Ensuite Christian a travaillé à la création d'une base de données relative aux documents réglementaires imposés pour des raisons de sécurité. Enfin, il a pris contact avec un progiciel de gestion d'entreprise : le système SAP : *« on a repris la classification de SAP pour nos articles, et on a retranscrit ça dans des dossiers informatiques »*. (A. E., p. 8).

Lorsqu'il revient en entreprise après une période à l'école, Christian doit se tenir au courant de tout ce qui a été fait, s'il y a eu des changements par rapport à ce qui était programmé, il vérifie s'il n'y a pas de nouvelles procédures mises en service, il vérifie le calendrier des prochaines réunions. Ensuite, il remet à jour toutes les données relatives à la vie du magasin, etc. : *« ça prend peut-être une ou deux journées facilement, dès que j'arrive quoi. Pour me remettre à jour, me remettre dans le bain, par rapport à la période qui a été faite en cours. »* (A. E., p. 9).

L'une des tâches qui lui sont confiées consiste à : *« Essayer de définir les types de planification pour les articles, donc là, ça prend énormément de temps, parce que... il n'y a pas qu'à mon niveau que je dois voir si l'article, qu'on aura besoin, en quelle quantité. Donc, je vais voir aussi par rapport aux utilisateurs, qui eux me donnent un avis... »* (A. E., p. 9).

En entreprise, Christian est en contact avec : *« les magasiniers qui s'occupent eux principalement des réceptions de matériels, des préparations des commandes des clients [...] les contremaîtres qui s'occupent de fabrication, c'est eux qui nous formalisent nos besoins. Ensuite au niveau hiérarchique, il y a une personne qui s'occupe un peu... qui a une vision un peu globale sur tous les magasins [...] 30, 35 personnes au total. »* (A. E., p. 10).

À propos de son intégration, Christian nous dit : *« Ben ça a été différent entre le début où je suis arrivé et maintenant. Donc au début, ben une personne qui arrive, jeune de l'extérieur qui est là pour un diplôme, et ils se demandent ce que je vais faire et en quoi je vais les embêter, et quelles seront mes attentes par rapport à ça. Donc en leur expliquant le cadre de la formation, et que je ne suis pas là pour les embêter, mais sur une formation, puis apprendre auprès d'eux. Ça passe bien, et à part ça, ça se passe vraiment bien. Après, on a des contacts, on se fait des amis dans le personnel, et ce ne sont même plus des rapports professionnels, »*. Cette intégration a demandé entre six mois et un an. Aujourd'hui, Christian se sent pleinement intégré : *« Maintenant, je me sens intégré, j'ai mon bureau et mon poste, j'ai ma ligne téléphonique perso et j'ai... je me sens intégré dans l'entreprise quoi. Et je ne me pose plus la question de ce que je fais là, et de savoir ce que fait un tel, quel est son rôle, et s'ils ont des questions, même au niveau informatique ou quoi, peut-être que ben... je me débrouille dans certains domaines, et on pose des questions pour leur donner des coups de main »* (A. E., p. 10).

Si on lui demande s'il rencontre des difficultés particulières, Christian répond : *« je n'en ai eu aucune quoi. Il n'y a pas eu de moments où j'étais en conflit avec du personnel, où... j'ai pas vraiment de problèmes, »*. Par contre, il précise : *« j'ai peut-être eu un peu trop d'autonomie au début, par rapport aux tâches qu'on me demandait, donc je partais un peu dans tous les sens, on a dû me recadrer sur certaines tâches qui étaient plus importantes que les autres, parce que je ne voyais pas au début la priorité, maintenant ça ce passe bien, »* (A. E., p. 10).

C'est avec le système SAP, un système informatique de gestion d'entreprise que Christian a rencontré quelques difficultés : *« Le problème, c'est que j'ai pas eu de formation non plus sur le système SAP ! Donc au départ, je suis arrivé, j'ai utilisé l'outil sans vraiment le connaître, donc tout ce qui était reporting, extraction de fichiers, que j'avais besoin, pour travailler sur Excel après..., j'étais livré à moi-même ! Mais bon, j'ai trouvé au bout d'un certain temps et maintenant, c'est eux qui me demandent comment je fais, plutôt que moi qui les questionne par rapport à l'outil quoi... comme je l'utilise tous les jours ! ... [...] Donc maintenant, ils ont mis en place une base informatique sur l'intranet, on peut aller consulter pour chaque transaction, et pour ce qu'on veut faire dans l'outil SAP. Mais toutes les actions ne sont pas encore faites, de ce côté-là. Et maintenant, entre-deux, on a les actions de professionnalisation, donc moi j'ai une action : "histoire de stock, magasinier, et chargé d'inventaire", donc tout ce que j'ai besoin en fait dans le logiciel... »*

Christian a eu une formation sur le système SAP... au bout de deux ans de présence dans l'entreprise, mais : *« comme [...], j'ai bien cherché tout seul, maintenant ils m'ont mis "correspondant fonctionnel", au niveau module MM (Matériel Management) de SAP, au niveau de la région nord. Et dès que les utilisateurs ont un problème, donc je vais les voir, si je peux régler le problème moi-même, je règle. Donc, soit c'est des problèmes au niveau des requêtes, ils ne savent pas comment formuler leurs requêtes dans le système, et sinon, si moi j'ai pas la réponse à leur fournir tout de suite, je fais un fichier utilisateur, qu'on remonte au niveau national, le niveau national me répond, et après moi je rediffuse l'information au niveau des sous utilisateurs régionaux. »*

Durant cette précédente formation, Christian a eu un tuteur industriel : *« on avait un tuteur qui s'occupait de nous, au niveau de la formation. Donc son rôle, c'était de..., ben de nous donner du travail en gros, et de nous dire ce qu'on avait à faire [...] dès que j'avais des questions, j'allais le voir, surtout au niveau des procédures, c'est assez lourd comme système. C'est vraiment une grosse entreprise, même au niveau de la rédaction du*

mémoire de stage, que j'ai dû rendre pour le diplôme, c'est lui qui m'a dit donc ben : "ça t'en parle, ça t'en parle pas on doit pas vraiment le dévoiler", mais dans l'ensemble il m'a bien recadré par rapport à ça. Il m'a bien remis en confiance, parce que j'ai pas mal d'appréhension au niveau de la soutenance, » ;

Dans une formation en alternance, il y a une école et une entreprise ; à ce propos Christian nous dit : *« l'école est là pour nous fournir une culture générale d'entreprise, donc c'est les... tout ce qui est de la théorie, de la gestion, l'anglais professionnel, les différents cours, les méthodes surtout, les... pour résoudre des problèmes. Et, après on essaye d'appliquer ça en entreprise. [...] Et après on fait le parallèle entre ce qu'on apprend en cours et ce qu'on voit en entreprise, et souvent ça colle. Mais bon, c'est aussi au niveau pratique, quoi. L'entreprise nous forme aussi au niveau pratique, de ce côté-là, surtout à l'utilisation des logiciels, sur... ouais sur la vie en l'entreprise. »* (A. E., p. 12).

Par rapport à la formation classique et en observant ses collègues étudiants, Christian nous dit : *« ils n'ont que la théorie. Ils ne voient pas vraiment les utilisations, qu'ils peuvent en faire au niveau pratique dans la vie professionnelle ! Que nous, de ce côté-là, on n'a pas le problème ! Peut-être, on mûrit, peut-être, un petit peu plus vite de ce côté-là quoi. On n'a pas la même vision de, ben du..., de l'entreprise et de la vie future, quoi. Comme on est un peu salarié, on peut avoir des projets aussi à plus long terme. Donc, de ce côté-là, je sais pas... c'est... on évolue un peu différemment quoi, je pense. »* Il poursuit : *« Qu'est-ce que peut apporter l'entreprise, et pas l'école... ? Alors là, c'est une bonne question. Dans l'entreprise, on a plus de contacts aussi avec les adultes, donc ils ont une expérience de la vie, et ils nous conseillent, par rapport au choix, ou par rapport à comment se comporter devant la hiérarchie, par exemple ! Même, comment gérer notre temps de travail ! C'est différent que... ce qui est différent ouais, c'est ça quoi. C'est le..., les liens qu'on a avec les employés par exemple quoi. On n'a pas les mêmes types de relations entre les apprenants, les apprentis et le personnel de l'entreprise. »* (A. E., p. 12).

À la question : *« l'école et l'entreprise, arrivent-elles à s'associer vraiment dans une démarche de formation ? »* Christian répond : *« non, parce que l'entreprise a un besoin d'apprentis pour réaliser telle ou telle mission, et en fait... donc les avantages au niveau de l'apprenti, parce que lui, il se fait former, il suit des cours et il est rémunéré, et l'autre côté, c'est l'entreprise qui a besoin de quelqu'un, et ce quelqu'un... ben, si son projet est mené jusqu'au bout, il apporte quelque chose à l'entreprise. Donc, il y a un échange entre... ben, l'apprenti et l'entreprise. Et au niveau de l'école, donc l'apprenti, en fait, le lien entre l'entreprise et l'école c'est l'apprenti. Donc si l'apprenti maîtrise bien ce qu'il a appris à l'école, il le retransmet directement à l'entreprise. »* Il poursuit : *« Ça va plutôt du côté..., dans un sens, et de l'autre côté je le vois moins. J'ai pas vraiment d'exemple et... de l'autre côté non quoi. Il n'y a pas vraiment de retour, de reconnaissance de l'entreprise par rapport à l'école, ça, c'est plutôt au niveau de l'apprenti, mais ça s'arrête là quoi. »* (A. E., p. 12). Pour lui, cela est dû au fait qu'il y a peu de contact entre l'entreprise et l'école.

Qu'est-ce que lui a apporté l'entreprise : *« ça m'a vraiment fait découvrir le monde de l'entreprise, j'en avais aucune idée avant. Ouais, c'était une année... j'apprenais tous les jours donc là, je trouvais ça vraiment positif quoi. Là, c'est... c'est vraiment excellent. [...] Côté informatique, côté même culture générale, comment on... là ; c'était par rapport au fonctionnement de l'entreprise, par rapport au contact qu'on avait avec aussi le personnel, c'est un contact différent de... du cercle d'amis qu'on peut avoir ou même des élèves qu'on peut avoir. Ils ont une autre vision des choses, ils ont une autre mentalité, des expériences différentes et des discussions et... on apprend pas mal de choses quoi. Dans tous les domaines quoi, au niveau social comme au niveau informatique ou au niveau des procédures de l'entreprise, il y a de toutes les activités qu'il peut y avoir, des différents postes. Ce qui est un peu dommage, c'est qu'il nous manque ça à l'école quoi. »* (A. E., p. 13).

Fin du premier entretien

Antidote :

Christian - Deuxième entretien - Le 14 juin 2005

(A. E., p. 41)

À cette date, les cours de deuxième année se terminent et le contrat d'apprentissage de Christian prendra fin le 30 septembre.

Christian nous rappelle son parcours : *« j'ai intégré un contrat de qualification à G.Industrie, le 25 novembre 2002. [...] c'était un organisme de formation en alternance. Suite à ça, j'ai obtenu mon diplôme de technicien supérieur en méthode d'exploitation logistique en... juin 2004, et ensuite j'ai intégré le DUT OGP en alternance à partir du mois de septembre. Entre deux, j'ai fait donc... de l'intérim à G.Industrie en tant que gestionnaire de stock, et j'ai continué ma mission... mon projet pour la logistique. [...] Quand je suis arrivé en 2002, ils*

n'avaient rien de concret en logistique, aucun document de suivi des articles, on utilisait le système de gestion industrielle SAP, depuis un ou deux ans, mais il n'y avait encore des problèmes de dysfonctionnement, les... comme les acteurs de la filière logistique ne sont pas du tout formés au système SAP, il y a eu des petits cafouillages au départ, et c'est pas bien saisi... » (A. E., p. 15).

À propos de son projet Christian précise : *« le projet entre dans le cadre d'un projet logistique national de G.industrie, donc ce projet c'est d'optimiser la gestion de stock, parce qu'on a, à peu près, quarante-huit millions d'euros d'articles stockés ! » « Ça commence par une meilleure gestion de la demande, donc les bénéficiaires, donc nos clients. On les forme à passer des réservations dans le système SAP, pour bien définir leurs besoins ». Donc, on les accompagne dans les formations sur le système SAP, avec de formateurs professionnels du système SAP, plus nous pour leur expliquer les bonnes pratiques (A. E., p. 15).*

Une deuxième partie de son projet porte sur le regroupement des magasins de stockage des composants. Il nous dit : *« Ensuite comme il y a l'un des magasins qui ferme sur Loos, mon projet a été de... donc, de dimensionner le volume des articles sur le magasin... l'entrepôt de Loos, et de les ramener sur l'entrepôt de Béthune, dans lequel je travaille actuellement »* d'autres magasins seront touchés par ce projet de regroupement. »

Puis Christian nous parle de la démarche qu'il a utilisée dans ce projet : *« j'ai eu le projet courant février, donc par rapport à ça, je me suis fait un petit brainstorming perso, des actions à mener, [...] j'ai un peu divisé en plusieurs parties, par rapport à... J'ai fait des groupes pour déterminer les actions à mener, donc après, je me suis fait un petit planning avec mes différentes actions, mes états d'avancé, et j'ai commencé à bosser sur les différentes actions ».*

Répondant à une question Christian nous dit : *« totalement seul... pour le projet. [...]La hiérarchie est à deux cents kilomètres... Donc, en fait, je suis autonome sur tout le projet. »*

Personne n'était là pour l'aider, pour le chapeauter : *« Pas du tout, non. Ben, ça a été un petit problème, au départ parce qu'au niveau réglementation, législation, je ne connaissais pas vraiment les normes pour les stockages. Donc, je me suis rapproché de la CRAM (Caisse Régionale d'Assurance Maladie), et j'ai eu les documents INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité). »* Il poursuit : *« il n'y a personne qui est formé à la logistique chez G.Industrie, à ce niveau-là. Donc, à part le chef de projet, mais il a d'autres missions et il se trouve à Saint-Ouen ou Clichy je sais plus... Clichy, mais j'ai presque pas de contacts avec lui, uniquement pour les formations à la réservation. »*

Comment fait t'on dans cette situation d'abandon ? Christian nous répond : *« Ben en me renseignant, beaucoup de documentations, j'ai acheté un bouquin sur l'optimisation des plates-formes logistiques. Donc, j'ai regardé un peu tout ce qu'il y avait dedans, et... aussi il y avait un audit sécurité, avec plusieurs points d'étapes, pour la sécurité des entrepôts et des personnes. Donc, je me suis rapproché de la CRAM pour la documentation INRS, pour la réglementation sur les palettiseurs métalliques, la réglementation sur les produits chimiques, les réglementations pour les voies de circulations dans l'entreprise. Et par rapport à ça, ben, je me suis défini une implantation par rapport au volume que j'avais à stocker en plus par rapport à l'implantation actuelle. »*

Christian a été complètement autonome sur ce projet. Mais cela ne l'a pas bloqué : *« ce qui est positif c'est de voir germer son projet, voir l'évolution. Il y a des choses, au début, auxquelles je n'avais pas pensé et qui m'ont fait réfléchir par la suite, en faisant par exemple une implantation 3D du... de l'entrepôt, j'ai vu qu'on avait d'autres contraintes pour, par exemple les tubes, les tubes qui sont stockés sur un parc, à côté du magasin, il fallait plus de place. Tout ça, je m'en suis aperçu avec plus de recul. En fait, c'est au fur et à mesure que j'ai progressé, je me suis remis d'autres actions, et aussi... Ouais, donc c'est comme ça que je me suis renseigné sur tout ce qui pouvait se faire ».*

Mais comment faire pour éviter les erreurs ? Il nous répond : *« Ben je ne suis pas à l'abri des erreurs ! Donc, peut-être que je me suis trompé sur certains points, mais le problème c'est qu'il n'y a personne qui est venu valider mon travail, et l'implantation finale que j'ai proposée, personnes n'aura donné son avis le dessus, quoi. Je suis autonome. »* et pour la sécurité ? : *« là je pense que je vais me renseigner auprès d'un ingénieur sécurité, de l'ancien département auquel j'étais rattaché, pour voir s'il ne peut pas l'aiguiller là dessus. »*

À la question *« qu'est-ce que vous avez envie de dire de cette expérience ? »* Christian nous répond : *« Ben, c'est super enrichissant, parce que, à partir de rien, j'ai dû me renseigner sur un peu tous les sujets que je ne maîtrisais pas ou peu. Et... ben, j'ai appris pas mal de choses, sur les produits chimiques, quels produits on peut stocker avec quels produits, les adéquations. Ceux qu'on peut pas stocker ensemble, les comburants et combustibles, les différentes familles, les produits toxiques, les produits inflammables, [...] Aussi, pour le dimensionnement et le volume des... de ce que je devais stocker, j'ai dû faire des recherches par rapport à ça. [...] j'ai dû refaire un listing de tout ce qui était à Loos et les différents poids que ça faisait et les volumes. »* Concernant les volumes à stocker la hauteur de stockage, les poids, Christian a dû rechercher les informations, tester des slutions il a même demandé aux opérateurs de faire des essais : *« par rapport à ça il fallait voir comment on pouvait faire manœuvrer le pont élévateur, donc j'ai demandé aux opérateurs de le faire dans le magasin, et voir jusqu'ou on pouvait stocker sans atteindre les limites latérales du pont. Sinon après on est*

bloqué pour le levage » (A. E., p. 17).

A-t-il été aidé par la formation à l'IUT pour ce projet ? À cette question Christian nous répond : *« oui. Pour tout ce qui est planification des différentes actions. [...] Mais dans l'ensemble, ouais ! j'ai beaucoup travaillé par moi-même et avec les documentations que j'ai réussi à récupérer à gauche à droite »* (A. E., p. 17).

Qu'a-t-il acquis, avec ce projet ? Christian nous dit : *« la capacité je pense, de mener un projet de bout à bout, même si au final la décision ne m'appartient pas pour la validation et la faisabilité du projet et... J'ai mené le projet de bout en bout. »* (A. E., p. 17).

Ça qui lui a manqué : *« c'est le suivi de la hiérarchie, que... avec plus d'expérience que moi, et peut-être une meilleure maîtrise des... ben, des risques au niveau de la sécurité, au niveau optimisation, au niveau travail, quoi. Je n'ai pas été vraiment encadré. Ben, j'ai été ouais... on m'a laissé tout seul, quoi. Pour le projet et bon un petit manque d'encadrement et de professionnalisme par la hiérarchie quoi, pour mieux recadrer certaines activités »* (A. E., p. 17).

À propos de son maître d'apprentissage, qui était sur la région parisienne, Christian nous dit qu'il avait peu de contact avec lui : *« Oui, très peu. On s'est vu pour des réunions d'équipe, mais on ne parlait pas du sujet... Parce que j'ai bossé sur d'autres trucs en même temps et d'autres projets et... ben le paramétrage des articles, le fonctionnement des magasins à proprement dit, les regroupements, on a suivi plusieurs formations sur le système SAP... »* (A. E., p. 17).

Christian est fier de nous dire : *« [...] je suis autonome pour les commandes aussi, jusque vingt milles euros, donc là c'est sympa. »* (A. E., p. 18).

Est-ce que cela l'a inquiété de travailler seul, en complète autonomie, voire en complète solitude ? Il nous répond : *« Pas vraiment, mais... le problème c'est qu'on me demandait des résultats après les premiers devis, et sans me poser là, question sur mes démarches et savoir ce que j'avais fait. »* (A. E., p. 18).

Concernant son avenir dans la société, Christian nous dit : *« logiquement le trois octobre, embauche sur Nanterre dans la plus grande plate-forme de France »* (A. E., p. 18) et concernant les activités qu'il aimerait se voir confiées, il dit : *« ce qui m'intéresserait le plus c'est... ben dans le paramétrage des Systèmes de gestion industrielle, comme j'ai bossé sur le système SAP, et là, je vais encore bosser dessus pendant trois, quatre ans comme utilisateur, pour le module gestion des articles [...] comme j'ai déjà des contacts avec le système SAP... et « SAP France », faut voir s'ils ne peuvent pas essayer de me faire entrer dans des formations. »* (A. E., p. 19).

Concernant les liens entre la formation et l'entreprise Christian nous dit que s'il n'y a pas de liens directs avec les projets qu'il a en charge, il voit des liens avec d'autres activités de l'entreprise et en particulier l'atelier de fabrication des installations neuves. *« À chaque fois je me posais la question : « comment ils planifiaient leur travail ou comment ils utilisaient leur personnel par rapport à la charge de travail ? » [...] il y a encore des choses à faire de leur côté aussi pour optimiser le fonctionnement. »* (A. E., p. 19).

Revenant sur les groupes de travail organisés à l'IUT, Christian dit : *« ce qui est un peu dommage, c'est qu'on a travaillé plus sur la forme que sur le fond, donc on a plus travaillé côté présentation, soutenance, présentation en entreprise, que j'aurais préféré que l'on travaille sur le fond et qu'on m'aiguille plus sur des actions à mener et... ou des pistes que j'aurais oubliées éventuellement, [...] Ouais, plus en avant sur le métier que sur le... [...] On aurait pu par exemple travailler... faire une séance sur l'implantation... »* (A. E., p. 20).

Pour améliorer le fonctionnement de ces groupes de travail Christian propose : *« de travailler en groupe sur le même projet. On se serait fixé sur un projet... ben, d'un apprenti. [...] et de travailler plus autour, au lieu de faire des présentations d'entreprise, [...] Donner le sujet du projet d'un étudiant à tout le monde, donc un peu donner les données techniques de l'entrepôt par exemple, la situation, essayer de proposer chacun des actions, avoir un dialogue. [...] Ça pourrait entrer dans le code de la formation ou parler d'un projet... pendant au moins une demi-heure en classe, se fixer sur un projet, et après en débattre pendant une heure sur ce que pense chacun sur le projet. »* (A. E., p. 20).

Concernant le changement de maître d'apprentissage qui s'est produit au cours de la formation, en 2005 *« du fait de la séparation de G.Industrie dans une partie transport et une partie négoce et stockage »* (A. E., p. 26). Christian pense : *« ben en fait il manquait un encadrement, mais d'un autre côté j'ai tiré l'autonomie donc j'ai pu... ça peut être un bien et un mal en même temps quoi, que si j'avais été uniquement avec mon ancien chef, j'aurais peut-être pas fait valider toutes les étapes intermédiaires avant d'avancer ».*

Concernant le bilan de cette formation Christian pense qu'il a acquis : *« Des compétences, j'ai approfondi mes savoir-faire sur Excel par exemple, sur PowerPoint, sur... plus sur les outils, la planification j'ai du en faire, j'ai du prendre des contacts avec les fournisseurs pour faire des devis, ben chose que je faisais déjà entre-deux, mais c'était pas pour la même démarche, quoi. C'était la démarche d'un projet et j'ai dû expliquer donc... aux fournisseurs sur ce que je voulais exactement et on a travaillé ensemble sur le projet, [...] je ne suis pas déçu d'avoir intégré une seconde année d'OGP, j'ai acquis d'autres compétences et d'autres savoirs faire, et une autre vision de l'entreprise ».*

Par rapport à l'alternance Christian pense que la formation classique ne permet pas : « *D'apprendre aussi vite [...] on est obligé de... d'être bon tout de suite, [...], on fait peut-être des erreurs entre deux mais... ce qu'on voit en cours on l'applique, on voit tout de suite ce que ça nous apporte et si ça marche pas, ça marche pas tout de suite. Donc, on peut s'en rendre compte. C'est pas sur un exercice... OK ! On a faux, on donne une réponse fausse, quoi. Mais là, si on se plante dans la logistique ben, c'est le client qui n'est pas content, quoi. On est obligé d'apprendre beaucoup plus vite et d'être bon tout de suite. [...] On a le droit à l'erreur, tant que le client, il s'en rend pas compte et... mais bon, on a un taux de service à respecter et... voilà. Surtout que maintenant on est passé CST (Centre de Service Technique), on est prestation de service pour la logistique pour une filiale, donc c'est comme si on travaillait... on était un service externe qui travaillait d'une autre entreprise, pour une prestation logistique* ». (A. E., p. 22).

comment vit-on cette responsabilité ? : « *Ben, c'est enrichissant, c'est intéressant de... de voir qu'on peut nous faire confiance sur tel ou tel point. Donc, on nous laisse de l'autonomie... Donc, par exemple pour les commandes, je fais mes appros tout seul. Donc, là, j'ai un seuil de vingt mille euros,* » (A. E., p. 22).

Points positifs, points négatifs ? : « *Le point le plus négatif... ouais, j'aurais du mal à trouver ça... les points négatifs... ben ouais, le fait que je n'ai pas pu participer au groupe de travail pour les derniers réglages de l'activité logistique de G.Industrie. Comme j'étais ici en cours, je ne pouvais pas me détacher pour repartir. Surtout que ça prenait des semaines entières et ils ont mis au point des procédures logistiques, et j'aurais peut-être aimé... participer et donner mon avis comme la plupart des acteurs n'ont pas de formation logistique, quoi.* » Positif dans l'ensemble oui. » (A. E., p. 23).

Fin du deuxième entretien

Christian - Troisième entretien - Le 10 juillet 2006

(A. E., p. 41)

En octobre 2005 Christian a été muté à Nanterre et il sera titularisé dans trois mois. Sa titularisation sera effective après une validation qui reprend plusieurs thèmes : « *Il y a donc, l'intégration parmi l'équipe de travail, donc, comment on s'intègre, est-ce qu'on prend des initiatives, est-ce qu'on propose des solutions d'amélioration pour le fonctionnement de l'activité, et après une partie sur le professionnalisme et la prise en compte de la demande client..., [...]. L'autre critère sur tout ce qui est assiduité en fait...* » (A. E., p. 24).

Le déroulement de cette année ? : « *il y a eu une période transitoire pendant laquelle j'ai été avec, bon..., pendant trois jours pendant lesquels j'ai été avec la personne qui avait mon poste avant. Donc, il a essayé de me former sur notamment le système SAP, moi, je maîtrisais déjà bien le côté du système SAP, module MM (Matériel Management). À Nanterre, c'est le seul site qui utilise le module MM, donc, en fait j'ai été formé à ce module pendant trois jours. Donc, maintenant là... [...] Et après voilà, j'ai commencé à travailler donc, parmi mes clients, j'ai trois centres d'ingénierie. En fait, mon activité consiste à recevoir les besoins des trois centres d'ingénierie pour des nouveaux projets.* » (A. E., p. 24).

Est ce que ce travail répond à ses attentes ? Christian répond : « *Le boulot me plaît en fait quand je m'occupe que de... comment dire, la logistique, la gestion des stocks, j'ai l'impression d'avoir très vite fait le tour, et après je commence à m'ennuyer dans le poste, parce que je n'apprenais plus rien et... ouais, j'ai fait vraiment le tour du poste. Et après donc, moi j'ai revu un peu ça et on a décidé de me mettre plus en mode projet sur la future organisation du fait de la fermeture des magasins de Béthune et Douai, il fallait réorganiser donc, tous les flux déjà informatiques, l'expression du besoin, et aussi la gestion des flux donc, tout ce qui est expéditions font parties d'une seule plateforme, donc là, en fait je suis plus en mode projet là-dessus.* » (A. E., p. 25).

À la question : « *Et ça vous inquiète [...] de déjà vous ennuyer sur certaines tâches ?* » il répond : *Franchement oui. Et au moment où je commence à péter un plomb oui et je faisais pas mal d'heures, comme la semaine dernière je fais quarante-cinq heures au lieu de quarante heures, alors que je devrais être en trente-cinq heures logiquement, et j'avais l'impression que même si je bossais à fond de mon côté, du fait de l'organisation et des personnes en place, l'activité n'avancait pas. Et j'ai vraiment failli partir et essayer de trouver quelque chose d'autre plus intéressant. Parce que même en mettant de la bonne volonté, on n'avance pas et... après c'est un tempérament, j'arrive pas à me contenter de faire un boulot qui ne m'intéresse pas plus, c'est pour ça que j'essaie de m'organiser pour bosser en mode projet, parce que je préfère. Bon, c'est la hiérarchie qui me laisse carte blanche là-dessus, comme côté SAP, MM et WM (Warehouse Module). Je suis... ben, le seul vraiment à maîtriser les flux, ce qui se passe derrière, je bosse aussi beaucoup avec une consultante SAP, qui met en place*

des flux, donc, on essaye de voir ce qui peut coïncider, ce qui va pouvoir être bien, donc, on essaye d'évoluer aussi coté SAP, quoi. » (A. E., p. 25).

Christian espère évoluer : *« Évoluer? Maintenant, je suis bloqué par mes diplômes et... Je suis un peu déçu de ce côté-là. Je me suis déjà renseigné pour pouvoir faire une demande, pour essayer d'obtenir au moins une licence, pour accéder à d'autres postes qui seraient peut-être plus intéressants pour moi. Parce que là, je sens que je ne suis pas à fond dans mes capacités et que j'ai envie de faire plus. Mais le problème c'est que, par rapport à la charge de travail, j'ai mon boulot donc, routinier qui ne m'intéresse pas forcément et le peu de temps qu'il me reste, j'essaie de le mettre en mode projet, et c'est pour ça que je fais des heures sup. C'est pour pouvoir bosser en mode projet, quoi.* » (A. E., p. 25).

Le travail routinier ne l'intéresse pas ce qu'il veut c'est travailler sur des projets : *« Donc là, on remet en place tous les flux informatiques pour traiter la demande de six autres bénéficiaires, donc, déjà c'est pas mal.* » (A. E., p. 26).

Revenant sur ses formations Christian nous dit : *« Je pense que c'était la bonne époque quoi ! Un peu l'insouciance, mais avec le contact direct avec l'entreprise, donc, on voit quand même la réalité du monde du travail. Bon pendant les périodes de formation ça ce passait tout le temps bien, avec une bonne ambiance avec les différents collègues qu'on avait pour le diplôme de technicien supérieur en méthode d'exploitation logistique, et aussi pour de DUT OGP, je me suis fait des amis que je garde encore maintenant, »* Mais Christian est déçu de ne pas pouvoir continuer ses études. Il espère : *« quitter le poste dans lequel je suis, pour refaire une formation, et essayer de progresser pour avoir un boulot quoi m'intéresse plus, quoi. C'est vraiment... ouais ça me gêne, quoi.* » (A. E., p. 26).

Revenant sur : *« La bonne époque ! »* Christian dit : *« J'ai l'impression de dire que tout était un peu plus facile que maintenant parce que là, j'ai la pression au quotidien. Bon ça fait... la pression c'est une bonne pression quoi, ça nous fait booster et rentrer vraiment dans le travail. On va dire que la période d'OGP, pendant un an, c'était un peu tranquille quoi, sans forcément bosser on s'en sortait bien, quoi. On avait pas aussi de... j'ai pas trop de pression côté travail, quoi, l'apprentissage à G.Industrie était assez tranquille. Même si j'ai fait tout pour essayer d'avoir un super projet et je me suis investi dans le projet, mais là, avec le recul, je me dis : « ouais c'était facile quoi », mais enfin... [...] Ouais maintenant. En étant sorti de ça, j'en ai plus que de super bons souvenirs, quoi. Je pense même plus au travail qu'on a dû fournir pour les différents projets, les différents cours, les différentes interrogations qu'on a pu avoir les devoirs surveillés. [...] Ouais voilà. Je retiens que les bons moments.* »

Revenant sur son tuteur industriel il nous dit : *« On a eu très peu de contacts, en fait. Je l'ai vu peut-être cinq ou six fois sur la durée de l'apprentissage, mais bon, il voyait que j'osais de mon côté et il ne m'embêtait pas de ce côté là, et il m'a beaucoup soutenu quand j'ai dû préparer le rapport de stage, j'ai le PowerPoint soutenance et là il était présent et comme il a un passé de formateur et côté E.Industrie ou dans la distribution, il maîtrise bien son sujet, quoi. Il essaye de me coïncider sur pas mal de choses et de me faire réagir par rapport à ce que j'ai pu mettre dans mon rapport. C'était vraiment constructif la période... j'ai passé une semaine sur Nanterre à bosser sur le rapport et la soutenance, j'ai fait pas mal de modifications, et j'en ai appris pas mal, »* « il me laissait « carte blanche » sur mon projet, tout en me demandant de faire le point sur ce que je faisais, ce qui me gênait, on a tout le temps eu des contacts vraiment très ouverts, quoi. Encore maintenant, c'est mon chef et je le considère presque... j'ai l'impression qu'il n'y a pas vraiment de hiérarchie, quoi. Parce qu'il me demande beaucoup tout ce qui est SAP il ne maîtrise pas, il n'a pas de formation logistique à la base, et il me demande souvent des conseils ou des... il a souvent des questions concernant le fonctionnement, on travaille vraiment ensemble, quoi. Je n'ai pas l'impression qu'il y ait des liens hiérarchiques entre nous deux, » « il était loin, mais il était quand même présent, tout au long de l'année, quoi ».

À la question : *« Aujourd'hui donc, avec le recul, quels ont été les moments forts dans cette formation en alternance pour le DUT OGP ? »* Christian nous répond pour l'école : *« C'est plus ce qu'il a en dehors, les midis, les délires avec les... on s'amusait bien, quoi. L'intégration, il y a quelques cours qu'on a appréciés, tout ce qui était OGPlay, quoi. Ouais. Les moments de... en études de cas c'était sympa aussi »* Et pour l'entreprise : *« Ouais c'est l'ambiance qu'il y avait en général, les collègues quoi, et le fait d'avoir passé une semaine à Nanterre, pour la préparation de mon rapport de stage et la soutenance. C'était vraiment constructif, quoi. Là, moi j'ai tellement la tête dans le guidon sur mon projet que j'ai plus le recul nécessaire pour faire l'analyse globale du projet et pourquoi on faisait ça, et oui, j'ai dû me recadrer sur le sujet, quoi. »*

Et pour les moments difficiles : *« Des moments difficiles, c'était un peu le début en OGP, comme j'étais issu d'une filière plus logistique, je n'avais pas vraiment la connaissance de tout le vocabulaire, côté gestion de production. Donc, il y a eu une petite transition pendant laquelle j'étais un peu dans le flou et c'est vite dissipé, quoi. On est vraiment entré dans le vif du sujet et il y avait beaucoup de choses que moi j'avais apprises différemment, c'est plus côté vocabulaire. Des difficultés non pas vraiment. J'ai pas vraiment ressenti de grosse difficulté. »*

Quand est-ce qu'on se sent intégré dans une entreprise ? : « *Quand on est reconnu par les autres, pour le travail qu'on fait, quoi. Je sais que maintenant si quelqu'un a un problème côté informatique, il décroche son téléphone : « Christian tu peux pas m'aider ? » quoi. Je trouve que c'est valorisant, quoi. Même le chef, le fait, tout le monde, les personnes, d'autres régions commencent à me connaître aussi parce qu'on fonctionne en réseaux, quoi. Et dès qu'il y a un problème côté SAP, ils peuvent appeler, on est disponible, quoi. »*

Si on revient maintenant avec l'expérience et une année de recul, sur le dispositif d'alternance OGP ? : « *Ce qui est positif, c'est de pouvoir mettre en place le plus rapidement possible les connaissances qu'on acquiert en théorie donc, à l'IUT. Donc, les mettre en place directement ouais, sur le monde du travail, quoi. Donc, dans l'entreprise dans laquelle on est en apprentissage. Ce qui est négatif c'est, ouais, la déconnexion qu'on peut avoir après être parti deux ou trois semaines en entreprise et que de revenir à la réalité des cours. C'est un petit peu compliqué, quoi. Mais ça peut aller dans les deux sens, on perd un peu le fil de ce qu'on fait quand on est en entreprise, quand on vient trois semaines en cours et inversement. Surtout qu'on a des devoirs surveillés en... et c'est pas évident, mais bon. Je pense qu'il faut travailler sur les deux choses à la fois, en même temps sans perdre le fil de l'un et de l'autre, ce qui n'est pas forcément facile. »*

Le points clé pour la réussite d'une formation en alternance ? : « *La chose la plus importante je pense, c'est l'entreprise. Parce que si l'entreprise elle ne joue pas le jeu, si elle ne nous met pas sur des projets qui sont intéressants et qui sont utiles à l'entreprise, ça ne peut pas marcher, quoi. Il faut aussi un bon encadrement côté IUT, et aussi côté entreprise. Je pense que c'est important de savoir où on va, ou ce qu'on fait et pourquoi on le fait surtout. Ce que j'ai beaucoup apprécié, c'est que les échanges qu'on avait lors des réunions qu'on avait à chaque fois, » « à chaque retour, on parlait un peu de sur quoi on avait travaillé, et on mettait ça en commun avec tout le monde. Donc ça, c'était vraiment constructif, c'était sympa » même si le fonctionnement des groupes de travail n'était pas toujours très efficaces pour l'avancement des projets. (A. E., p. 29).*

Concernant l'alternance : « *Je conseille l'alternance à tous ceux qui ont envie de... d'avoir une formation solide et une expérience en entreprise en même temps, quoi. C'est... là, je peux conseiller tout le monde, quoi. Je sais que ma copine, elle cherche une école d'ingénieur, je lui dis essaye de là tenter en alternance, quoi. C'est vraiment constructif pour l'avenir, quoi. » « parce qu'en fait on arrive et on connaît déjà les procédures, les modes de fonctionnement. On sait déjà qui fait quoi dans l'entreprise, même s'il n'était pas basé sur le même site, ça n'a pas changé comme ça, du fait du déjà l'expérience quoi, c'est super important. Et même, je pense que quand quelqu'un poursuit ses études, il a déjà un référentiel dans ça tête de ce qu'il va voir en théorie, on voit la théorie, mais on peut déjà se projeter de... comment ça fonctionne en entreprise, c'est... même pour les études de cas, ça va tout seul, quoi. Parce qu'on se dit, on ne se pose même pas la question, on sait comment ça fonctionne en entreprise ».*

Fin du troisième entretien.

2 - Marie

Formation DUT OGP,

Diplôme Universitaire de Technologie - Organisation et Génie de la Production

Résumé des entretiens - Présentation des points clés.

Marie a débuté la formation du DUT OGP en septembre 2003 et a obtenu son diplôme en septembre 2005. Le premier entretien a eu lieu le huit décembre 2004, alors que Marie était au début de sa seconde année de formation. Le deuxième entretien n'aura lieu que le 5 janvier 2007. À plusieurs reprises, j'avais cherché à contacter Marie afin de poursuivre nos entretiens, mais sans obtenir de réponse de sa part. C'est un an après la fin de sa formation que Marie a répondu à un nouvel appel de ma part et a accepté de réaliser un second entretien. Marie souffre d'une maladie chronique.

Marie - Premier entretien - Le 8 décembre 2004.

(A. E., p. 32)

Marie a vingt et un ans, elle est titulaire d'un baccalauréat scientifique. Depuis septembre 2003, elle suit la formation du DUT OGP par la voie de l'apprentissage ; pour ce premier entretien, nous la retrouvons alors qu'elle est au début de sa deuxième année de formation. Marie est apprentie dans un CAT, un Centre d'Aide par le Travail. La grande majorité des salariés du CAT sont handicapés mentaux. Sur le site, il y a trois cent vingt employés, dont soixante-dix personnes chargées de l'encadrement et de l'administration.

L'entreprise présente quatre activités différentes :

- le secteur papeterie qui produit des classeurs, des pochettes, des chemises. C'est le secteur le plus important : *« la grosse partie c'est la papeterie. »* (A. E., p. 33),
- le secteur entretient d'espaces verts,
- le secteur sous-traitance de matériel électrique, essentiellement pour EDF,
- le secteur assemblage de matériel sanitaire.

Un CAT a un double objectif : produire des objets commercialisables ou des services, mais également aider les opérateurs handicapés à acquérir certaines compétences professionnelles et une autonomie suffisante afin de pouvoir s'insérer dans une entreprise classique. Marie constate que cela fait trois ans qu'aucun des opérateurs n'est sorti du CAT. Elle avance l'idée que le CAT cherche plutôt à garder ses meilleurs éléments pour assurer la production : *« parce que forcément on perd les meilleurs éléments. »* (A. E., p. 34). Pour Marie, un changement de mentalité entre les anciens et les nouveaux moniteurs est visible : ils *« sont un peu plus pédagogues que les anciens. Leurs ateliers tournent très, très bien »*. (A. E., p. 34).

À propos des opérateurs, Marie constate qu'ils ne sont pas affectés à un poste en particulier, mais peuvent être placés où cela est nécessaire à la production, et le fait que les opérateurs soient placés sur des postes de travail, sans être écoutés, sans que l'on prenne en compte leur souhait pose des problèmes. Pour elle, il est nécessaire de tenir compte des goûts des ouvriers et de leurs capacités. Dans ce CAT, on n'en tient absolument pas compte. *« On a besoin d'une personne là, on va le mettre là. On a un trou à cet endroit-là, ben tient, on va en mettre un là. »* (A. E., p. 33).

Elle constate également que certaines opérations sont plus dangereuses ou plus difficiles que d'autres, que des machines comme les massicots, qui présentent des lames coupantes, peuvent induire des craintes chez certains. Ces paramètres ne sont pas pris en compte dans la répartition des opérateurs sur les postes de travail. Marie prend l'exemple des massicots utilisés pour découper des rames de papier : *« C'est des lames très coupantes, si la personne a peur du massicot c'est pas la peine. Et ça, on en a jamais tenu compte. Il y a déjà des personnes qui se sont retrouvées là et on a dit : "ben non elles ne sont pas compétentes". Alors, que ce n'est pas la raison ! »* (A. E., p. 33).

Marie souhaiterait mettre en place un bilan de compétences des différents opérateurs et de leurs aptitudes à travailler sur telle ou telle machine : *« Vraiment voir le... faire un détail des capacités, des compétences, des personnes c'est pas fait du tout. Et je pense que c'est un manque, un gros, gros manque. »* (A. E., p. 33).

À propos des moniteurs, Marie précise qu'un « moniteur » : *« C'est la personne qui encadre un groupe, un groupe d'ouvriers handicapés »*, une dizaine d'opérateurs environ (A. E., p. 33).

C'est le moniteur qui reçoit les ordres de fabrication et répartit le travail au sein de son groupe. Le moniteur doit assurer la production tout en prenant en compte l'état physique et mental des opérateurs qu'il encadre. La plupart sont d'anciens ouvriers professionnels, titulaires d'un CAP ou un BEP *« on leur demande d'avoir au minimum un B.E.P ou un C.A.P et sept ans d'expérience, en industrie, c'est tout. »* (A. E., p. 34). Seuls les jeunes moniteurs ont eu une formation spécifique à l'accompagnement de personnes handicapées. *« quatre qui sont moniteur spécialisé, qui ont suivi la formation, donc ça, c'est des jeunes, c'est des nouveaux qui viennent de*

rentrer » (A. E., p. 34).

Un événement récent risque de poser problème à l'entreprise : « *le chef d'atelier est parti en retraite au mois d'avril.* » (A. E., p. 33) Une autre personne, nouvellement arrivée dans l'entreprise, le remplace actuellement. Cette personne compétente dans le domaine de la gestion de production a constaté avec effarement que, d'ici deux à trois ans, près de la moitié des moniteurs allaient partir en retraite, et avec eux une large partie de la mémoire de l'entreprise, puisque que ce sont eux les « professionnels », ce sont eux qui connaissent les métiers et savent utiliser les machines de production. Son projet est de créer des fiches descriptives des opérations de production et d'utilisation des machines de fabrication avec pour but est de créer une mémoire des pratiques et des savoir-faire de l'entreprise concernant les procédés et processus de production, ceci fin d'éviter, lors de l'absence d'un moniteur, par exemple, qu'il soit impossible d'assurer une production. Cette démarche pourrait être étendue à trois des quatre secteurs de production de l'entreprise. Marie nous dit : « *Si le moniteur n'est pas là, c'est fermé. On ferme l'atelier parce que l'atelier ne peut pas tourner. Donc bon, on a décidé de faire ça déjà : les fiches machines. Ensuite on va faire les fiches produits, parce que tout ce qui est les gammes, les nomenclatures, tout ça, on a pas non plus par écrit. C'est dans la tête des gens, donc moi effectivement quand je suis arrivée, j'ai demandé un petit peu à voir. On m'a dit "ha non, non on a pas !" Bon, je suis... j'ai débarqué, en fait c'est vrai que ça m'a surprise* » (A. E., p. 33).

Si au départ Marie n'a pas trouvé d'informations relatives aux opérations et aux machines, elle a constaté ensuite que des choses avaient été écrites par des moniteurs, mais que tout cela était caché, elle a pu se faire prêter certains documents qui lui ont été réclamés rapidement. « *il y a des choses, plus ou moins, qui sont déjà faites* » (A. E., p. 33), mais d'une manière confidentielle.

Elle pense que le personnel a peur qu'on lui prenne son savoir-faire même si certains d'entre eux sont près de la retraite. Marie craint que ces gens ne partent en retraite en emportant avec eux une part de la mémoire de l'entreprise. « *Actuellement, les moniteurs ne le comprennent pas comme ça, pour eux, c'est : "on nous prend notre travail !" Et donc, pour le moment voilà : "c'est notre savoir-faire, c'est nous, on sait donc on ne veut pas, c'est moi je le sais, j'ai pas besoin d'écrire,"* » (A. E., p. 33). Elle cite le cas d'une personne qui s'occupait des cartons à dessins, qui est partie en retraite au mois d'avril, et : « *depuis qu'il est parti, on a des gros, gros problèmes de qualité, de nos cartons à dessins.* » (A. E., p. 33 et 34).

À propos du déroulement de sa première année, Marie nous dit que les projets qu'on lui a confiés en première année, étaient orientés vers la gestion de la production. Cependant, elle juge qu'ils « *n'ont pas été vraiment très, très riches, en première année* » (A. E., p. 32). Pour la deuxième année, un projet plus ambitieux est en cours.

À propos de son intégration, Marie nous fait part des difficultés qu'elle a rencontrées. Elle est en relation avec deux types d'employés, les moniteurs et les opérateurs. Avec les moniteurs, elle n'a pas de problème particulier, même si le contact n'est pas identique avec tous. Avec les opérateurs, la difficulté a été beaucoup plus grande. D'abord, « *l'implantation fait que c'est des petits ateliers dans un coin dans un autre,* » (A. E., p. 34). D'abord, il lui a fallu connaître les lieux, puis concernant les opérateurs, elle a dû s'adapter à eux : « *Je suis arrivée là et j'ai vraiment dû m'adapter aux types de personnes, bon, parce qu'elles sont toutes très différentes les unes des autres. Donc bon, ça ne s'est pas fait du jour au lendemain.* » (A. E., p. 32). Au moment de cet entretien, Marie se sent très bien intégrée. Le comportement de certains opérateurs en est la preuve : « *les gens décomptent déjà les jours jusqu'à mon départ, parce qu'ils savent quand je devrais partir et ça décompte...* » (A. E., p. 32). Ce n'est qu'au bout de six mois en entreprise que son intégration a été effective ! Marie explique cette situation de la manière suivante : au début de son entrée dans l'entreprise, elle a été chargée de réaliser quelques petits projets qui l'ont amenée à se déplacer dans toute l'entreprise pour observer les ouvriers et comprendre le travail qu'ils réalisaient. Elle s'est alors très vite aperçue qu'il y avait de la part de ces opérateurs beaucoup de méfiance à son égard et qu'ils s'arrêtaient de travailler à son approche : « *quand j'arrivais dans l'atelier, et ben les ouvriers ne travaillaient plus, se cachaient, ne voulaient plus travailler en ma présence.* » (A. E., p. 34).

Il faut dire que, dans l'entreprise, personne n'avait vraiment pris le temps de présenter Marie aux opérateurs. Pour cette phase de découverte de l'entreprise, son maître d'apprentissage lui avait dit : « *je te laisse faire, tu te débrouilles, on verra après comment on gère* » (A. E., p. 35). De plus l'alternance n'a pas facilité les choses : « *on me voit quinze jours, je ne suis plus là pendant un mois, je reviens trois semaines, puis on me revoit plus. Ça, au départ c'est ça aussi qui a posé problème, je pense. C'était de ne pas me voir tous les jours, tout le temps.* » (A. E., p. 35).

Aussi pour contourner cette difficulté, Marie a-t-elle décidé de mettre en suspend son projet et de se faire connaître des opérateurs : « *j'ai quasiment laissé tomber le projet de l'entreprise, et j'ai fait que de la communication, mais vraiment que ça, je me promenais dans les ateliers, je discutais avec les gens, voir ce qui... je leur demandais... je me suis, en fait, intéressée directement aux ouvriers, je ne passais plus par le moniteur pour savoir ce que les gens faisaient, je suis directement allé voir les ouvriers leur demander... ben : "qu'est-ce que tu fais ? Pourquoi tu fais comme ça ? Et si tu faisais ça, ça ne serait pas mieux ?"* » (A. E., p. 35). Marie décide de s'entretenir de cette décision avec son maître d'apprentissage : « *j'avais une réunion avec mon maître d'apprentissage pour voir où j'en étais, et je lui ai dit que je n'arrivais à rien parce que j'avais des refus catégoriques de la plupart des opérateurs et que... ben, pour le moment moi le projet je laissais tomber pour*

terminer mon intégration, pour que par la suite je puisse avoir les informations nécessaires, parce que je gagnerai du temps par la suite. Je perdrai du temps au départ, mais je gagnerai du temps après. On ne m'a rien dit, on m'a dit : « c'est comme tu veux, tu fais comme tu veux » Donc, ça a été la liberté totale ! » (A. E., p. 33). Ainsi, Marie a-t-elle passé plusieurs semaines à créer des contacts avec les opérateurs, en prenant le temps de les rencontrer, de se présenter, de les écouter. Petit à petit, la confiance s'est installée entre les opérateurs et elle. Ensuite, elle a pu reprendre son projet en obtenant une bien meilleure coopération de la part des opérateurs. « c'est vrai que j'ai quasiment laissé tomber le projet de l'entreprise, mais après, quand au niveau de la base, l'intégration était faite... ben, tout ce que j'avais besoin de savoir je l'ai su très, très rapidement. » (A. E., p. 35).

À propos de son accompagnement, Marie précise que, si son maître d'apprentissage est le directeur adjoint, elle travaille essentiellement avec le chef d'atelier de la papeterie : *« je travaille toujours avec le chef d'atelier, c'est le chef d'atelier qui me donne les projets »* (A. E., p. 35). Durant la première année de sa formation, Marie n'a pas eu beaucoup de contacts avec son Maître d'apprentissage dont le bureau se situe au deuxième étage. Elle ne le voyait que très rarement.

Marie a connu **la formation** grâce à l'un de ses amis et cette formation ne lui pose aucune difficulté particulière. Elle souhaitait poursuivre ses études tout en entrant dans le milieu industriel. Pour elle, l'apprentissage *« c'était directement rentrer dans le monde du travail, c'était apprendre directement, entre guillemets, sur le tas, parce que bon les cours c'est bien, c'est bon, les TP c'est bien aussi..., bon ben, on essaye, on a une représentation, mais c'est jamais vraiment la réalité, c'est, c'est quand même très, très différent. »* (A. E., p. 38).

Marie nous dit qu'après le bac : *« mon idée, c'était d'intégrer une école d'infirmière ou d'assistante sociale donc, donc en gros j'ai réussi en étant dans l'entreprise où je suis, je fais de l'OGP et je suis en même temps assistante sociale [...] C'est pas complètement par hasard. [...] je pense que si ça avait été d'autres personnes du groupe, ils auraient plusieurs choix, ils n'auraient certainement pas choisi celui-là. [...] Il y a pas mal de secteurs qui me plaisent bien. Mais, c'est vrai que celle-ci, le milieu du handicap ça me plait bien aussi »*. (A. E., p. 38).

Concernant le contenu de la formation et les liens avec son activité industrielle, Marie nous dit : *« j'ai eu du mal [...] à réutiliser ce qu'on avait appris en cours. Mais ça, apparemment on en a beaucoup discuté et je ne suis pas la seule, on est tous comme ça ! Enfin surtout par rapport à la première année ou dès le départ par rapport au projet qu'on avait, on n'avait peut-être pas suffisamment de connaissances par rapport à l'OGP »,* elle poursuit : *« La maintenant, peut-être effectivement, je commencerais peut-être à utiliser des outils des... ce qu'on a appris. »* (A. E., p. 38). Elle constate que, dans son entreprise, peu de méthodes et d'outils d'organisation sont en place et donc il lui est difficile d'utiliser les outils qu'elle rencontre en formation, trop de choses sont à mettre en place : *« il y a plein, il y a plein, plein, plein, plein de choses à faire »* (A. E., p. 36).

À la question : « qu'est-ce que vous avez appris dans l'entreprise ? » Marie répond : *« c'est d'essayer de mettre en place des choses pas trop compliquées, mais logiques. [...] Moi je me rends compte de ça, c'est qu'il y a plein de choses qui ont été mises en place, mais il n'y a rien de logique dans leur façon de faire. Donc là, tout ce qu'on me demande de faire c'est des choses logiques [...] je me dis que... ben, ça, ça aurait pu être fait avant, on aurait peut-être pas eu tout c'est, tout ce retard, parce qu'on a vingt ans de retard maintenant, par rapport à une papeterie classique »*. (A. E., p. 38).

D'autre part, elle nous dit *« la communication, la relation avec les gens, c'est très, très important. Parce que travailler chacun dans son coin, ça n'est pas... ça n'amène à rien du tout, au bout du compte, on se rend compte que... ben, il y a des erreurs, il y a des choses qui vont pas [...], mais en ayant des liens avec tous les ateliers, ça fonctionne beaucoup mieux ! »* (A. E., p. 39).

Marie a maintenant l'impression d'être utile pour l'entreprise, car elle constate que la mise en place des modes opératoires commence à porter ses fruits : *« c'est parce qu'il y avait aussi le mode opératoire qui était là pour aider, au moins. » C'est une entreprise... « Naissante. On reprend tout depuis le début. »* (A. E., p. 36).

Marie espère que, pour la deuxième année, on lui confiera un projet présentant des objectifs définis de manière à démarrer sans trop d'hésitation. Elle craint que les responsables de l'entreprise n'osent pas lui donner un projet d'envergure de crainte qu'elle ne puisse le finir, car après son départ, personne dans l'entreprise n'aurait la possibilité de poursuivre son travail : *« ils savent très bien que si c'est commencé, ça ne sera pas terminé, si je suis plus là »*. (A. E., p. 39).

Concernant l'entreprise, elle a pu y entrer grâce à l'une de ses connaissances et le fait de travailler au quotidien avec des personnes handicapées ne lui a pas posé de problèmes particuliers. Grâce à sa mère qui était infirmière psychiatrique, Marie avait une certaine connaissance de ces personnes et elle savait qu'il lui faudrait discuter, beaucoup expliquer les choses pour gagner leur confiance : *« donc... moi, pour moi ça n'a pas été une difficulté »* (A. E., p. 36). C'est donc sans grandes difficultés qu'elle a su faire sa place dans ce milieu professionnel particulier. Le projet avance bien et elle espère que dans deux mois tous les modes opératoires seront terminés. Marie pense qu'elle est dans une **situation d'apprentissage favorable**, même si son intégration a été longue à se réaliser. Maintenant, elle voit les bénéfices de sa démarche.

Pour Marie, une journée se déroule habituellement de la manière suivante : elle se rend dans le bureau du chef d'atelier dans lequel elle est installée, en essayant d'éviter les opérateurs sinon « *je ne fais rien de la matinée* » (A. E., p. 37). Elle y prépare sa journée, ensuite elle va faire le tour de l'atelier pour saluer les opérateurs. Elle sait que les opérateurs attendent sa visite et, si elle est en retard, elle aura droit à quelques réflexions. Cette tournée dans l'atelier peut durer entre une heure et une heure et demie. Au cours de cette tournée, elle rencontre les opérateurs, discute quelques instants avec chacun d'eux et note comment et dans quelles conditions ils travaillent. Au cours de cette tournée dans l'atelier, Marie rencontre près de deux cents personnes. Elle constate également que bien souvent les opérateurs s'adressent à elle pour régler certains problèmes, au lieu de passer par leur moniteur. Pour Marie, c'est une preuve de la confiance qui s'est installée entre elle et les opérateurs. Après cette visite, Marie retourne dans les ateliers avec appareil photo et bloc note afin de travailler à la conception de ses modes opératoires. Elle prend toujours le temps d'expliquer aux opérateurs ce qu'elle cherche à faire et maintenant les choses se passent bien parce qu'elle a su prendre le temps de leur expliquer quelles étaient les finalités de son travail.

Au début de sa formation, Marie n'a pas eu l'impression d'être utile à l'entreprise, mais elle poursuit : « *Depuis l'été dernier, oui depuis le début du mois de juin, oui. Parce que, ben là, on commence à voir un peu... Il y a quelques modes opératoires qui ont été mis en place déjà. Puis on a fait l'essai de toute façon. On a eu des personnes qui sont... des moniteurs partis en vacances, c'est : "Ha bah tient ! cet atelier-là, on a vu, il tourne quand même", donc bon. Peut-être parce que la personne connaissait quand même, mais on pense aussi que c'est parce qu'il y avait aussi le mode opératoire qui était là pour aider, au moins.* » (A. E., p. 39).

Comparant la formation et ses activités en entreprise, Marie nous dit : « *les TP (à l'école) c'est quand même toujours des exemples simplifiés, ça finit toujours bien, ça marche toujours, on obtient toujours des résultats sympas, bon ben en entreprise pas forcément. [...] on comprend peut-être un peu plus à quoi ça sert justement en entreprise parce que c'est bien, on a obtenu un beau résultat en cours, mais on voit pas forcément à quoi ça sert..., je pense que c'est à ce niveau-là [...] Et bon, on se dit : "Ouais c'est super facile et quand on arrive en entreprise qu'on doit faire un petit peu la même chose". Là, on se rend compte que, ha ben..., c'est peut-être pas si évident que ça. Parce que, parce que, en cours forcément, c'est simplifié [...] en entreprise, on ne peut pas simplifier [...] Il n'y a pas de données simplifiées. [...]* » (A. E., p. 40)

Fin du premier entretien

Marie M. - Deuxième entretien - Le 5 janvier 2007 (A. E., p. 41)

Marie a son DUT depuis presque un an. À plusieurs reprises, j'avais cherché à la contacter pour réaliser un deuxième entretien, mais sans obtenir de réponse de sa part. C'est un an après la fin de sa formation que Marie a accepté de me rencontrer à nouveau.

À la suite de son DUT, Marie s'est : « *inscrite dans une école d'ingénieur [...] qui est une école de transport et logistique en apprentissage, j'avais trouvé une entreprise pour faire ces deux ans d'apprentissage [...] et il y a eu rupture de contrat en décembre 2005, pour un souci d'efficacité, on va dire. Et par la suite, j'ai eu qu'un mois pour trouver une autre entreprise et je n'ai pas trouvé de contrat donc, j'ai dû arrêter l'école. [...] j'ai fait six mois de cours.* » Marie est peu déçue, mais : « *en même temps, pas tant que ça parce que les collègues qui continuent l'école sont très déçus [...] par la formation, notamment des anciens OGP, on était six au départ, il n'y en a plus qu'un de la promo.* » (A. E., p. 41).

Et depuis Marie : « *a trouvé un poste en tant qu'assistante logistique, sur Valenciennes, chez un équipementier automobile [...] J'adore ce que je fais et c'est très intéressant donc... [...] quand il recrutait une personne, il voulait absolument un DUT OGP.* » (A. E., p. 41). Elle poursuit : « *je gère toute la partie logistique pour un client, qui est T-Industrie ? C'est le plus gros client de l'entreprise, et j'ai une équipe de six personnes à gérer au quotidien, donc, gestion des stocks...* » (A. E., p. 42).

Par rapport à ses objectifs de poursuite d'études, Marie nous dit : « *je me rends compte aussi que je vais être limitée, si je veux évoluer, etc., forcément. Mais je me dis que je peux toujours essayer de reprendre mes études un peu plus tard s'il faut.* » (A. E., p. 42).

Revenant sur le DUT OGP par apprentissage Marie nous dit : « *j'avais quelques difficultés à trouver une entreprise, pour le DUT et c'est par l'intermédiaire de relations au niveau de la famille, qui m'ont permis d'entrer au niveau du CAT, et là-bas, j'avais pour mission [la création] des modes opératoires [...] et des procédures.* » (A. E., p. 42).

Dans son secteur, la papeterie, la production était assurée par « *cent quatre-vingt-douze handicapés mentaux.* »

(A. E., p. 42). Pour Marie : « *le plus difficile c'était l'intégration [...] parce que ben, les personnes handicapées sont dures à gérer.* » Mais pour Marie c'était une expérience enrichissante et elle nous dit : « *c'était beaucoup de relationnel en fait à mettre en place et ça a été un plus pour moi à la sortie du DUT.* ». Et au bout de quelques mois : « *j'ai eu vraiment une très bonne intégration au niveau ces personnes.* » (A. E., p. 43).

Comment a-t-elle fait ? : « *C'est en allant voir les gens, en leur disant bonjour tous les jours ; en leur demandant ce qu'ils avaient à faire comme travail, en essayant de se faire connaître et de connaître les gens. C'est essentiellement ça avec eux [...] pour ne plus être une étrangère pour eux, quoi. [Au départ] c'est les regards provocateurs en se demandant : "qu'est-ce qu'elle vient faire ?" Mais au début, je ne voyais pas forcément comment m'en sortir, je pensais que ça serait plus rapide [...] j'avais un projet dès le départ, j'essayais de m'y mettre tout de suite, et finalement je me suis rendu compte que je n'obtiendrais rien du tout parce que toutes les informations, dont j'avais besoin, c'était avec les opérateurs que je devais travailler, que je devais discuter pour avoir toutes les infos. Et en n'étant pas intégrée et en n'étant pas proche des gens et connue des gens, je n'obtenais rien du tout au niveau des informations. Donc, avant de... à un moment, je me suis dit : "bon j'arrête complètement mon projet et je fais connaissance avec les gens". Ça m'a pris quand même quelques semaines.* » (En fait plus de deux mois !) (A. E., p. 43).

Marie n'était pas préparée à ce problème et n'a pas été aidée : « *j'ai tenté comme j'ai pu [...] c'était d'abord avec les moniteurs de chaque atelier, faire connaissance, me présenter. Je revenais régulièrement les voir, et je demandais qu'on m'explique, juste leur travail, juste ce qu'ils avaient à faire, juste pour comprendre déjà aussi le fonctionnement de chaque atelier. Et leur montrer que je m'intéressais vraiment à eux, à ce qu'ils avaient à faire et en fait, ces personnes ont vraiment besoin de ça. Qu'on voit qu'on s'intéresse à leur travail et pas forcément juste aux résultats, point !* » (A. E., p. 43).

À propos de la durée de son intégration : « *Quelques mois, même je dirais [...] Et le projet a pu redémarrer et il a avancé assez vite justement. Par rapport à ça, j'ai réussi vraiment à avoir tout ce que j'avais besoin comme information assez rapidement. Il n'y avait plus aucune barrière, plus aucun blocage et je pouvais venir quand je voulais, j'avais les réponses aux questions que je posais.* » (A. E., p. 44).

Comment s'est terminée cette expérience dans cette entreprise ? : « *Ben, au niveau relationnel très bien. au niveau des projets, j'ai avancé sur tout ce dont j'avais à faire. Donc, les deux projets se sont terminés, mais il n'y a eu aucune application derrière. [...] J'ai gardé des contacts là-bas, et je sais qu'à l'heure actuelle, il n'y a rien de mis en place, il n'y a rien d'utilisé. [...] on n'a pas forcément formé les gens à utiliser les documents, et on leur a imposé comme ça. Et les gens n'ont pas forcément vu la nécessité pour eux et... de les utiliser, et du coup...* » (A. E., p. 44).

Ça doit laisser un petit goût amer quand même ? : « *Oui, un petit peu. Mais, c'est vrai que là, n'étant plus dans l'entreprise, je ne peux plus rien faire donc.* » (A. E., p. 45).

Revenant sur la formation, le DUT OGP, Marie nous dit : « *ça a été une formation qui m'a... ben, qui m'a plus tout le temps, je n'ai pas eu de... je l'ai trouvée très intéressante. Et que je ne regrette absolument pas.* » (A. E., p. 45).

Revenant sur l'accompagnement, Marie nous dit : « *Le maître d'apprentissage en entreprise... il a beaucoup de travail donc, pas forcément beaucoup de temps pour moi, mais on arrivait toujours à s'arranger justement pour trouver du temps. C'était en dehors de mon temps de travail quand j'avais fini ben, je restais un petit peu, ça ne me gênait pas, on travaillait comme ça. Et au niveau du tuteur universitaire, je ne l'ai pas vu souvent quand même et bon je ne voyais pas forcément l'intérêt. Je n'ai pas vu d'intérêt là-dedans. [...] Il ne m'a absolument pas aidé à ce niveau-là. Au niveau des projets ou autre, je n'ai eu aucune aide. [...] au début, j'ai eu du mal à... à voir exactement ce qu'on me demandait, ce qu'on attendait de moi en entreprise et comment le réaliser en fait. Et j'aurais peut-être aimé justement qu'on me guide un peu plus et qu'on me donne des idées.* » (A. E., p. 45).

Comment fait-on dans ces cas-là ? : « *en essayant de discuter un peu avec les gens autour de moi, en disant : "Ben, on attend ça, ça, et ça !" Et je ne vois pas trop ce que je peux faire. Parce qu'il y avait des gens qui avaient quelques années de plus que moi et qui avaient des formations en entreprise à peu près similaires, et qui m'ont dit : "Ben, ça pourrait ne pas correspondre à ça ?" et "tu ne pourrais pas te lancer là-dedans ?". Et je disais : "Ben oui, c'est vrai que ça pourrait avoir cette forme, pourquoi pas !" Et donc, quand je présentais la chose après à mon maître d'apprentissage, il me dit : "Oui, effectivement cette voie-là, me va bien."* » (A. E., p. 46).

À propos des groupes de travail qui existaient à l'IUT, Marie nous dit : « *Il y avait des questions, mais les réponses... On n'avait pas forcément de réponses, à nos questions ! Ou, en tout cas, pas celles qu'on attendait, je pense. Et quand on n'avait pas de questions, ben, c'est vrai que je ne voyais pas l'intérêt de ces groupes de travail. Au début, c'est vrai que c'était intéressant, il n'y avait pas de problèmes. Mais, au fur et à mesure..., je n'en voyais plus l'utilité.* » (A. E., p. 46).

Dans son travail, Marie a également reçu l'aide des moniteurs et du responsable maintenance qui, connaissant bien les machines, a pu lui donner des informations.

À propos de son maître d'apprentissage, Marie nous dit : « *Le Maître d'apprentissage ? J'ai quand même changé trois fois de maître d'apprentissage. Au départ, c'était la responsable de production qui devait être mon maître d'apprentissage, qui était en arrêt maladie quand je suis arrivée. Donc, c'est le directeur adjoint qui a pris le relais, parce que le chef d'atelier partait en retraite trois mois après mon arrivée. Donc, ils n'ont pas voulu que lui soit forcément au courant des projets à mettre en place. Et quand le nouveau chef d'atelier est arrivé, c'est lui qui a repris la place de maître d'apprentissage.* » Ces transitions se sont bien passées : « *Le directeur adjoint et le maître d'apprentissage avaient les mêmes idées. Donc, ils étaient assez d'accord pour ce qu'ils attendaient..., ce qu'ils voulaient.* » (A. E., p. 47).

Paradoxalement, ces changements ont créé une situation floue dont Marie a su profiter pour laisser de côté son projet et travailler à son intégration auprès des opérateurs.

Son projet était en relation avec la formation, puisqu'il lui fallait analyser dans le détail les processus de production, pour en identifier les paramètres. Marie nous dit : « *Au début, je ne voyais pas forcément le rapprochement et quand moi j'étais plongé dans le projet, là je me suis rendu compte qu'il y avait vraiment un lien très proche.* »

Comment agir dans une telle situation ? Comment faut-il s'y prendre ? « *Je ne l'avais jamais fait et ben, c'est justement ce qui m'a posé problème. Je ne savais pas par où commencer et je ne voyais pas... ben, en fait j'ai essayé pleins de choses et je me disais ben, non ce que je suis en train ça ne correspond pas à priori au sujet, c'est pas ça et donc, ben, je laissé tomber, je repartais vers une autre piste en me disant est-ce que ça, ça pourrait correspondre. Quand je pensais que ça pouvait correspondre, je demandais avant d'aller trop loin dans l'avancement du projet, je demandais l'avis de mon maître d'apprentissage. Et quand j'ai vu que j'étais vraiment sur la bonne voie et que c'était tout à fait ce qu'il attendait là, j'ai vraiment avancé complètement.* » (A. E., p. 48).

Son Maître d'apprentissage ne voulait pas lui donner les solutions : « *Ce qu'il voulait, il voulait que je cherche, il m'a dit : "Ben, tu te tromperas c'est évident et tes erreurs ben, tu t'en apercevras toute seule et tu verras que ben, finalement c'est pas ça qu'on attendait et tu t'en rendras compte toute seule, quoi." [...] je me suis posé beaucoup de questions, je me suis dit : "Ho-la-la ! je ne comprends rien, c'est dur !" Ouais, je pense que ça a été une bonne méthode. Parce que si on m'avait donné tout et tout de suite, je n'aurais pas vu les erreurs et je me serais lancée dans des choses qui n'étaient pas bonnes et sans m'en apercevoir.* » (A. E., p. 48). Elle poursuit : « *Moi, je trouve que j'ai quand même beaucoup bricolé. Mais... [...] Je pense qu'il y a des personnes qui sentent tout de suite ce qu'il faut faire et d'autres..., et moi ça n'a pas été forcément ça, et ça a été... Des fois, il y avait des passages où je ne savais vraiment pas quoi mettre et donc, je passais. J'allais sur d'autres coins du mode opératoire et puis je revenais en me disant : "Ben, tiens ça et ça, ça pourrait aller là-dedans" et donc, j'ai plein de modifications, il y a eu, je ne sais pas combien de versions dans mes documents. [...] Avant d'arriver aux versions finales. [...] le plus dur, ça a été en fait de faire le premier mode opératoire. Essayer de trouver la base du document aussi ; d'avoir ce qu'on attendait. Et forcément sur les autres machines, on attendait les mêmes choses, mais avec les spécificités différentes d'une machine à une autre. Donc, une fois que le premier document, ça a été le premier document qui a été très long. Et après les autres, ça m'a pris quelques semaines, ça a été très vite pour les autres.* » (A. E., p. 48).

Marie n'a-t-elle pas été démotivée par cette situation et les difficultés rencontrées ? Elle nous répond : « *Non, démotivant non ! Parce que même si c'était dur, il y avait quand même des choses qui avançaient, il y avait des résultats quand même et... non, pas démotivant ! [...] Je me posais beaucoup de questions [...], mais je suis quelqu'un qui se pose aussi beaucoup de questions. Donc, je m'en suis posé beaucoup, savoir si je partais dans la même direction, si je faisais bien ce qu'on me demandait, si j'allais assez vite, mais on ne m'avait pas non plus forcément donné un délai précis. Donc, on savait qu'on m'avait dit que de toute façon ça serait long donc, on me l'avait bien dit donc, je savais que j'étais parti pour quelque chose d'assez long à préparer donc... Non ça n'a pas été embêtant.* » (A. E., p. 48).

À la question : « *à partir de quel moment avez-vous eu l'impression d'être autonome ?* » Marie répond : « *Quand le premier mode opératoire a été réalisé. [...] Parce que, derrière après, il n'y avait que quelques modifications à apporter en fonction des machines, c'est évident. Mais, j'avais la base plus ou moins. Après, c'est vrai que je ne m'interrogeais plus à chaque étape [...] je présentais le dossier final et puis voilà. Après on me disait : "Essaye de modifier tel endroit, essaye d'être plus explicite !" ou des choses comme ça, mais c'est tout.* » (A. E., p. 49).

Ce que Marie retient de cette formation c'est, entre autres des activités très ouvertes comme la semaine de créativité à l'IUT. En entreprise : « *c'était de voir la finalité du projet. Voir ben, finalement ça donne ça et on sait qui travaille dernière et... ça fait plaisir aussi, de ce dire qu'on a travaillé autant de temps et qu'il y a quand même du résultat et que les gens avaient quand même l'air d'adhérer.* » (A. E., p. 49).

Pour Marie, être en alternance : « *ça permet de voir les choses plus concrètement. Moi, c'était au niveau de la gestion de flux, parce qu'on m'avait demandé plus ou moins : "est-ce qu'on ne peut pas essayer de modifier les ateliers ?" Et j'avais essayé de faire un peu la gestion des flux de certains produits, et j'avais vu des choses qui*

étaient impressionnantes. On aurait pu gagner beaucoup de temps, si on avait un peu modifié l'emplacement des ateliers, et ça bon, on le voit en cours avec des exercices théoriques, etc. Mais quand on est vraiment sur le terrain, qu'on peut appliquer... ben, c'est tout bête, ça paraît tout simple justement. Parce qu'on s'en rend compte avec des pièges. On se dit : "ben, tiens, il y a plein d'aller et retour, on pourrait faire plus simple". Et c'est là qu'on se dit : "Ah ! ben, oui c'est vrai, tiens, c'est les cours qu'on peut... on peut associer à certains cours" ». (A. E., p. 49).

Après le DUT, Marie a repris une formation également en alternance. Mais pour elle, cela a été un échec : « je n'ai rien appris du tout, là. Mais rien du tout ». Pour elle, le problème vient de l'entreprise qui a rompu le contrat, mais aussi de l'école : « moi, à l'école, je m'ennuyais et je ne voulais plus y aller donc [...] On était trois apprentis, de la même promo, à s'être inscrits, et les trois ont arrêté la formation ». (A. E., p. 49).

Marie a quitté la formation au bout de six mois et a trouvé son travail après deux mois de recherche. Dans ses nouvelles fonctions, sa formation OGP lui est utile et, avec ses collègues issus de la même formation, elle a déjà mis en place une nouvelle organisation : « c'est la logistique qui crée les plannings de production, depuis peu de temps d'ailleurs, ben, depuis que je suis arrivé. On a mis ça en place avec mon collègue qui vient d'OGP aussi, parce qu'à la base c'était la production qui faisait son planning, et qui faisait son planning un peu comme elle avait envie, on avait régulièrement des ruptures de chaînes, des arrêts de chaînes chez les clients aussi, parce qu'on ne les livrait pas. [...] comme nous, on connaissait très bien ça, on l'a fait très rapidement. » (A. E., p. 50).

Et en termes de contact avec les gens, en termes d'intégration, son expérience au CAT l'a aidé : « Je me suis très bien intégré. Vraiment là, je pense que ça m'a beaucoup aidé. J'étais quelqu'un d'assez timide et là, ben... En fait toujours quelqu'un de timide mais beaucoup moins et je vais beaucoup plus vers les gens et ça se passe très bien. [...] j'ai dû prendre sur moi dans le CAT, c'est parce que j'étais quelqu'un qui n'allait pas vers les gens et c'est vrai que... le fait de ne pas aller vers les gens, les gens ne venaient pas à moi donc. [...] J'ai dû aller vers ces personnes donc [...] pour moi ça a été vraiment l'élément qui m'a le plus aidé. » (A. E., p. 50).

À propos des formations en alternance : « Géniales. Ah oui ! Je l'ai... De toute façon, si je dois reprendre des études ou autre, ce sera de toute façon en apprentissage. [...] Et c'est une grande pub pour l'apprentissage, parce que je trouve ça vraiment très bien. [...] on a une vision qui est totalement différente, au niveau des cours, parce que c'est vrai que nous, en cours, on voit vraiment le théorique et on voit l'application qui vient derrière en entreprise, et c'est... Mais c'est de l'application vraiment concrète. C'est pas des exemples de TP, des choses comme ça, qui... qui restent quand même très scolaires. [...] (En entreprise) on demande un résultat derrière, on ne peut pas... entre guillemets, on ne peut pas se planter, on est obligé d'avoir des choses qui aboutissent. TP, ben, on se trompe, on se trompe, c'est pas... [...] On peut recommencer. [...] en entreprise, on nous laisse quand même le... tout le monde peut se tromper, mais on est quand même un peu plus limité à ce niveau-là. On ne peut pas recommencer des dizaines de fois et... » Et ça, vous trouvez que c'est formateur ? : « Oui ! Oui, parce qu'on est au fond beaucoup plus impliqué ». (A. E., p. 51).

« Moi qui voulais arrêter les cours, enfin qui voulais arrêter les études après le bac, je n'ai pas vu ces deux ans passer, par exemple. J'ai vécu ça vraiment très bien. Contrairement à certains, qui étaient en formation classique et qui disaient : "Ouais c'est long !" Nous, c'est vrai que ben, on changeait toutes les trois semaines, on changeait de rythme, on changeait d'environnement et du coup, les deux ans, on est tous de toute façon assez d'accord à ce niveau-là, les treize de la classe, on disait c'est vrai, qu'on voit pas le temps passer. Et notre formation on la trouvait très rapide et on s'est dit à la fin : "Ben, tiens ça fait déjà deux ans !" Et en même temps, on s'est dit : "on a appris plein de choses !" [...] On s'en est peut-être pas rendu compte tout de suite, et quand on a été justement sur le marché du travail ou dans d'autres formations, derrière, on se dit que finalement on a appris beaucoup de choses quoi. » (A. E., p. 51).

Fin du deuxième entretien

3 - Nicolas

Formation DUT OGP,

Diplôme Universitaire de Technologie - Organisation et Génie de la Production

Analyse des entretiens - Présentation des points clés.

Nicolas a débuté la formation du DUT OGP en septembre 2003 et a obtenu son diplôme en septembre 2005. Le premier entretien a eu lieu le 13 décembre 2004, alors que Nicolas était au début de sa seconde année de formation. Le deuxième entretien aura lieu le 3 juin 2005 alors que la fin de la formation approche. Le troisième entretien aura lieu le 10 juillet 2006.

Nicolas - Premier entretien - Le 13 décembre 2004

(A. E., p. 53)

Nicolas a 22 ans. Il a obtenu son Baccalauréat scientifique en 2000 à l'âge de 18 ans. Ensuite, il est entré dans la gendarmerie. Après une période de deux années et demie, il décide de quitter la gendarmerie pour reprendre des études. Il souhaitait trouver une formation en alternance et grâce à deux de ses amis qui étaient titulaires du DUT OGP, il prend la décision de s'y inscrire. Nicolas connaissait l'entreprise pour y avoir travaillé deux mois avant d'entrer en formation dans le DUT OGP avec l'intention de s'y faire embaucher : *« j'étais opérateur pendant un moment. Donc pendant, enfin... ça a duré pendant un mois. J'étais opérateur au niveau des presses, donc ce qui a fait que le premier mois, j'ai eu un contact avec tous les opérateurs. »* Ensuite, Nicolas a travaillé à l'établissement du planning de production : *« j'ai fait le poste d'agent de planning pendant quinze jours [...] Voilà, pendant cette période de juillet août. Donc après, passer au poste d'agent de planning, ça m'a permis de prendre contact justement avec les agents de planning, avec les chefs d'équipes, de travailler avec ces personnes »*. (A. E., p. 56) Ces activités lui ont permis de rentrer en contact avec le personnel de l'entreprise. Son intégration étant ainsi faite, il a pu travailler directement sur un projet. (A. E., p. 53).

Dès que Nicolas a évoqué dans l'entreprise son intention d'intégrer le DUT OGP, la responsable du projet de mise en place d'un outil de gestion de production informatisé lui a proposé de devenir apprenti : *« le chef de projet en fait, m'a proposé, m'a dit justement par rapport à ce projet, qu'elle aimerait avoir un apprenti, pour avoir quelqu'un de supplémentaire pour l'aider dans ses tâches, etc. Et donc, c'est de l'entreprise qu'est venue surtout la demande. »* (A. E., p. 54). Nicolas a été aidé par le fait que cette personne connaissait la formation et l'apprentissage : *« elle savait exactement ce que [...] je pouvais faire dans ce projet. Et donc, après... vu les intérêts de l'apprentissage pour l'entreprise, ça n'a pas été très compliqué. Enfin, je pense que j'ai eu une situation qui était assez favorable. »* (A. E., p. 54).

La reprise d'un cycle de formation n'a pas posé de problème particulier à Nicolas malgré l'interruption de trois années. D'autre part, l'alternance lui convient très bien, il nous dit : *« ça nous permet d'avoir vraiment une vision de... de ce que sont ces outils, donc ben c'est... À mon avis, ça permet mieux d'avoir une meilleure compréhension. »* (A. E., p. 54).

Pour Nicolas, cette formation ouvre bien des perspectives de débouchés vers le milieu industriel. (A. E., p. 54).

L'entreprise souhaite mettre en place deux outils informatiques de gestion de production. Le premier outil est un outil de planification de la production. Il devra produire le plan de production de l'entreprise en fonction des besoins commerciaux. Le deuxième outil est un outil de supervision de la production dont le but est de donner en temps réel une image de l'état d'avancement de la production. Ces deux outils complémentaires seront à terme interconnectés. Grâce à ces outils, l'entreprise espère augmenter l'efficacité de sa production.

Dans un premier temps, la personne responsable de ce projet était le maître d'apprentissage de Nicolas. Mais rapidement cette personne est partie en congé de maternité. Aussi Nicolas a-t-il été affecté auprès du responsable de la production qui était également chargé de la mise en œuvre de l'outil de supervision de la production : *« Cette personne était responsable du suivi de productivité »*. (A. E., p. 55). Il considère qu'il a bénéficié d'une aide efficace de la part de cette personne très impliquée dans le projet.

Pour Nicolas, cette première année de formation n'a pas posé de problème particulier. *« J'ai toujours été suivi »*. (A. E., p. 56).

Chaque matin, le premier travail de Nicolas consiste à faire le tour de l'atelier, de saluer les gens, de prendre connaissance des problèmes de la nuit et de répondre aux questions des opérateurs. Ensuite, il rencontre son responsable et chaque jour, ensemble ils déterminent à quel problème ils vont se consacrer : *« on se donnait des objectifs sur la journée [...] on se mettait une petite mission, enfin une mission qui pouvait nous prendre la journée, on planifiait ça, plus, à côté tous les petits aléas qui pouvaient arriver. »* (A. E., p. 55).

Nicolas nous dit qu'il passe le plus clair de son temps avec cette personne : *« C'est avec cette personne-là que je*

passais toute la journée. Avec cette personne-là, et ben tout..., toutes les missions qu'on faisait, à chaque fois on était ensemble. » (A. E., p. 55). On peut remarquer une équipe qui semble très soudée entre l'apprenant et son Maître d'Apprentissage et un travail au coup par coup pour résoudre les problèmes. Nicolas ne parle pas d'une réflexion à moyen ou court terme. (A. E., p. 55).

Pour les prises de contact auprès des opérateurs, Nicolas semble être autonome, mais pour le projet, il travaille essentiellement avec son maître d'apprentissage. (A. E., p. 55).

Nicolas se sent très bien en entreprise. *« Moi le monde du travail, c'est pas quelque chose qui me fait peur en fait, donc je me sens..., aller en entreprise, je me sens bien »* (A. E., p. 55). Il nous dit être bien admis par tout le monde. Par rapport à l'école, *« je dirais que c'est peut-être un peu plus facile étant donné que bon, on a notre journée de travail et le soir..., bon c'est fini, c'est tout, on va pas... Tandis qu'à l'école, on a encore..., »* (A. E., p. 55). À l'école, il y a un travail personnel à faire, pas en entreprise ! Nicolas fait une séparation très nette entre ces deux univers, il change de comportement. L'entreprise laisse plus de liberté après le travail. À ce niveau-là, on ne sent pas d'intégration entre les deux univers.

Nicolas revient sur son intégration. Durant deux mois il a été successivement opérateur puis agent de planification : *« je trouve très intéressante heu d'avoir d'abord travaillé sur les machines, savoir ce qu'est le travail, » — « il y a pas eu de soucis ».* (A. E., p. 56).

Le Passage au statut d'apprenti n'a pas entraîné de changement dans le comportement des salariés de l'entreprise vis-à-vis de lui. *« Leur regard était un peu plus intéressé justement sur ma formation » - « ils ont été un peu plus intéressés justement ».* (A. E., p. 56).

Nicolas nous fait la remarque suivante : le fait d'avoir été opérateur sur machine lui a permis de connaître tous les opérateurs avec qui il est en contact pour son projet, puis le fait d'occuper le poste d'agent de planning lui a permis de connaître le personnel d'encadrement.

Son maître d'apprentissage lui a facilité la découverte de l'entreprise, d'autre part Nicolas observe comment il travaille : *« ça m'a vraiment appris [...] à voir comment une personne plus qualifiée pouvait travailler, les rapports avec les autres services et... etc. [...] Comment il fait, comment ça va, comment il fonctionnait ».* (A. E., p. 56).

Concernant les liens entre l'école et l'entreprise, il considère qu'être en entreprise : *« ça m'a surtout aidé à comprendre certains cours, à avoir une image vraiment concrète de ce qu'on faisait ».* (A. E., p. 56). En particulier l'ordonnancement et la planification : *« j'arrivais à faire un rapprochement entre le cours qui était dispensé par les professeurs et au niveau de l'entreprise, ma propre expérience, ce que j'avais pu voir ».* C'est lui qui fait les liens entre l'école et l'entreprise.

Il ne dit rien quant à une éventuelle intégration mise en place par le dispositif de formation en alternance.

Pour Nicolas, le tuteur universitaire : *« par ses visites et par les rencontres avec le maître d'apprentissage, ça permet de bien définir un projet qui est vraiment dans l'axe OGP et qui peut également servir à l'entreprise quoi. »* (A. E., p. 57).

Pour Nicolas, ce que l'entreprise apporte surtout : *« c'est au niveau des..., je dirais au niveau du savoir-vivre. Bon, l'école, c'est assez tranquille, je dirais entre guillemets, quoi c'est... Tandis qu'à l'entreprise, c'est vraiment..., on a les horaires de travail, on a vraiment un..., des comptes à rendre au niveau de l'employeur, on a vraiment un travail, on a vraiment des fonctions qui peuvent être intéressantes, des responsabilités. Donc ça..., ça apprend, ça... surtout, je pense c'est... à respecter certaines règles, à..., à justement prendre des responsabilités, à essayer de prendre des initiatives par soi-même. Qu'au niveau de l'école, ben c'est... c'est beaucoup, c'est dans un... enfin, je sais plus comment dire. C'est beaucoup moins important. C'est surtout ça : les responsabilités. [...] au niveau des responsabilités, c'est vraiment au niveau du projet [...] il faut que ça avance, on n'a pas à perdre son temps heu..., n'importe comment ».* (A. E., p. 57). Il poursuit : *« ce que j'ai l'impression surtout d'acquérir en plus, c'est l'expérience en entreprise ».*

Pour Nicolas, le « plus » qu'apporte l'alternance, c'est l'expérience en entreprise : *« ça permet d'avoir une vision plus globale de la gestion de production d'une entreprise, de sa vie, de son fonctionnement [...] l'expérience professionnelle [...] ça permet une adaptation plus rapide. »*

Nicolas nous dit : *« pour moi tout s'est vraiment bien passé ».* Il n'a pas rencontré de problèmes particuliers. *« L'alternance "trois semaines/trois semaines" est un bon compromis et la transition entre l'école et l'entreprise ne pose pas de difficultés particulières »*, même s'il pense qu'elle impose : *« une journée à peu près pour se remettre dans le bain ».* (A. E., p. 58).

Il avance la remarque suivante : *« parfois, c'est un peu frustrant, c'est vrai de partir à ce moment-là, quoi... De devoir retourner à l'école au moment où justement c'est... On aimerait bien être là pour voir justement..., pour voir comment ça va se passer, comment ça va se décider, comment les choses vont évoluer [...] on a un petit peu l'impression de rater des épisodes importants de la vie de l'entreprise ».* (A. E., p. 58).

La formation lui convient bien, même s'il lui a fallu un temps de réadaptation, la première année. Il juge le

contenu de la formation assez complet, alors qu'au lycée, pour lui c'était de l'enseignement général. Maintenant, il se sent être dans une formation professionnalisante, débouchant sur un métier : *« c'est intéressant de voir tous les aspects de l'entreprise, de voir tout ce qui peut se passer, toute la gestion de production, on a vu pas mal de choses théoriques, en première année [...] Et en deuxième année, ce qui me semble intéressant [...], c'est que c'est beaucoup de projets justement, de mise en application de tout ce qu'on a pu voir au niveau de la première année »*.

Pour Nicolas, l'alternance permet de confronter le contenu de la formation avec les applications rencontrées en entreprise. Il nous dit : *« on a une idée dans l'entreprise de ce que ça va être vraiment »*. Mais pour lui la formation donne : *« des points de repère par rapport à ce qui peut se passer pour nous en entreprise »*, il nous dit également : *« on peut justement trouver des cas concrets qui pourront, pourquoi pas, nous servir après, en entreprise. »* (A. E., p. 59)

Il se sent utile pour l'entreprise : *« le projet, c'est pas un travail dans le vide [...] On sent qu'on apporte vraiment quelque chose à l'entreprise, qu'on a sa petite part dans ce que pourrait gagner l'entreprise. »* (A. E., p. 59).

Nicolas nous dit ne pas avoir beaucoup de discussion avec ses collègues de promotion, quant à leur situation en entreprise. Mais il sait qu'ils ont eux aussi des projets intéressants : *« ils ont probablement des projets, qui peuvent être intéressants et assez concrets justement, c'est..., je pense que dans la plupart des cas c'est..., c'est vraiment heu..., ben, c'est du concret, c'est de l'application »*

En deuxième année, *« les responsables, les dirigeants de l'entreprise me font peut-être un peu plus confiance. Ils vont me donner une mission importante, beaucoup plus seul »*.

En deuxième année le projet confié à Nicolas aura pour objet de régler les problèmes d'interface entre les deux logiciels dédiés à la gestion de production : le logiciel de suivi de la production et le logiciel de planification de la production.

Pour la deuxième année, il nous dit : *« en première année, j'ai été beaucoup suivi. Arrivé à cette deuxième année, je pense que ça va être beaucoup plus du travail personnel, du travail de recherche, et peut-être que les..., enfin, à mon avis les..., ben, les responsables, les dirigeants de l'entreprise, me font peut-être un peu plus confiance maintenant, étant donné que pendant cette première année, vu ce [...] tous les projets que j'ai faits..., vu mon ben..., mon travail... [...] qu'il y a peut-être un peu plus de confiance à... justement, me donner un..., une mission importante [...], beaucoup plus seul [...] plus autonome. »* (A. E., p. 59 - 60).

Fin du premier entretien

Nicolas - Deuxième entretien - Le 3 juin 2005

(A. E., p.61)

Au moment de cet entretien, Nicolas est à la fin de la formation à l'IUT et les cours se terminent ce jour même.

Nicolas nous rappelle qu'il travaillait à la mise en place d'une gestion de production intégrée, c'est-à-dire prenant en considération toutes les informations depuis les clients et jusqu'aux fournisseurs. En première année, il a surtout travaillé à la mise en place du système de supervision de la production qui devrait être capable de donner, en temps réel, l'état dans lequel se trouvait le système de production et l'avancement des productions à réaliser. Le système de gestion intégrée repose sur la mise en œuvre et en relation de deux progiciels : un progiciel de gestion commerciale et de la planification de la production et un progiciel de supervision de la production. Ces deux logiciels sont fournis par deux éditeurs différents et leur coopération s'avère difficile à stabiliser ; des erreurs se produisent lors de l'échange des données entre les deux progiciels. Une personne a été embauchée spécialement, avec pour mission de résoudre ce problème et elle va devenir le maître d'apprentissage de Nicolas qui travaillera avec elle.

Nicolas nous dit : *« le projet a changé, en fait en deuxième année, car suite à l'installation, nous avons découvert, en fait, quelques soucis d'utilisation. En fait quelques problèmes liés à l'installation, et donc la mission qui m'a été confiée, c'est régler les problèmes de stock en fait, puisqu'on avait des stocks, des erreurs au niveau des stocks. »* (A. E., p. 61).

À propos de la formation Nicolas nous dit : *« la grosse différence entre les deux années, c'est que la première année, c'est vraiment apprendre en fait tous les outils, justement, de la gestion de production[...] et la deuxième année une mise en application des outils qu'on a pu apprendre au cours de la première année »*. (A. E., p. 61).

Pour Nicolas entre la formation et la réalité de l'entreprise il y a des liens qui apparaissent et des concordances de vue comme : *« par exemple la qualité, comme là on a comme projet [...] au niveau universitaire, de définir un manuel qualité pour une entreprise fictive on va dire. Et, c'est vrai que c'est des choses qu'on retrouve en*

entreprise [...] j'ai reçu de la part de l'entreprise, le nouveau manuel qualité, et donc là, ça permet de faire des rapprochements. Et comme la deuxième année, c'est beaucoup plus une mise en application de nos outils, c'est l'apprentissage, je veux dire... ça facilite un petit peu cette mise en application. »

Pour Nicolas, entre la théorie et la pratique, il est toujours nécessaire d'adapter les outils aux spécificités de l'entreprise : *« En fait, à l'IUT, je dirais, on va apprendre les... l'outil principal [qu'il faudra] adapter justement tous nos outils au type de... de fabrication par exemple. »*

Pour certains points, la formation à l'IUT a été incomplète, ou trop tardive. C'est le cas pour les progiciels du type « ERP » pour lesquels la formation vient d'avoir lieu. Nicolas nous dit : *« J'ai vraiment appris sur le terrain et c'est vrai que j'aurais appréhendé d'une autre manière... J'aurais peut-être eu une autre manière de réfléchir. Il y a certainement certains points auxquels j'ai pas pensé. Et justement qu'on... qu'on m'a fait comprendre en entreprise. Ben justement, j'aurais peut-être certains points auxquels j'aurais réfléchi avant »* (A. E., p. 61).

Pour Nicolas il y a des complémentarités qui existent entre l'IUT et l'entreprise, mais qui doivent être mieux adaptées aux besoins des apprenants. Pour ce cas particulier, Nicolas a bénéficié de l'aide de son tuteur. Il nous dit : *« ça s'est très bien passé, et il suffit d'être, je dirais... d'être à l'écoute d'être attentif à tout ce qui se passe. Je vais pas dire de laisser le projet se dérouler... puis d'avoir un oeil extérieur, pour justement regarder comment... comment les gens vont s'y prendre, quelle méthode ils utilisent. [...] Mais c'est vrai que j'ai pas eu une implication totale. Je me suis impliqué, mais tout en gardant justement un œil extérieur, en faisant attention à... aux méthodes ». Il poursuit : « C'est vrai qu'il faut savoir conserver ce... un recul et... Ben en fait on est en apprentissage. Donc, on est dans le projet. On s'implique dans le projet, mais il faut savoir avoir un certain recul pour pouvoir... ben avoir un apprentissage. Ça nous sert justement à bien être attentifs, être bien... être vigilants à tout ce qui se passe. »* (A. E., p. 62).

Ce projet lui a permis de se rendre compte de l'importance de la prise en compte de l'aspect humain : *« on se fait un planning, et puis on ne pense pas, par exemple, à voir avec le directeur qualité. Il faut que je fonctionne... différemment, qu'avec le directeur de production. Ils n'ont pas les mêmes attentes. Ils n'ont pas les mêmes utilisations. Et justement moi j'ai accompagné dans cette... dans cette mission, j'ai accompagné mon... mon maître d'apprentissage. Et c'est vrai que ça m'a permis justement de me rendre compte de ça qui... que le facteur humain, il y a un facteur humain à prendre en compte. Avant d'aller voir les gens par exemple, enfin... ça, je l'ai découvert sur le terrain, avant d'aller voir les gens, il faut réfléchir à cette personne est-ce que..., comment elle peut ressentir le projet, et ben justement le discours ne va pas être du tout le même. »* (A. E., p. 63).

Pour cette phase de son travail, Nicolas a bénéficié d'une très bonne entente entre lui et son maître d'apprentissage : *« c'est vrai qu'avant d'aller voir les personnes, on en discutait quand même. On a beaucoup discuté avant de mettre certaines choses en place, on discutait beaucoup. Ensuite, on mettait en place, je dirais, puis il y avait encore un dialogue après. Donc, beaucoup de dialogue en phase de préparation ». Mais c'est le maître d'apprentissage qui était l'acteur dans la phase de mise en œuvre, Nicolas était alors en retrait : « je me mettais en retrait, j'observais, et justement je... faire le lien par rapport à ce qu'il me disait et de voir comment lui, il pratiquait et c'est vrai que ça permet de... de voir les choses différemment. »* (A. E., p. 63).

Par contre dans les phases de mise en place de procédures avec les utilisateurs, Nicolas est très autonome : *« j'ai des procédures à mettre en place avec différentes personnes. Et c'est vrai que suivant les personnes, suivant ben... le contact qu'on peut avoir, ben... c'est un facteur qu'aujourd'hui j'ai pris en compte, et qui permet... En fait, j'explique pas de la même manière à certaines personnes. Il y a certaines personnes, je sais, qui vont être assez réticentes, qui vont prendre comme une charge de travail supplémentaire par exemple. Et donc là, il y a un travail beaucoup plus important au niveau de la... ben de l'approche en fait. »* (A. E., p. 63). Pour Nicolas, il est nécessaire de bien préparer la rencontre en fonction de l'interlocuteur, de sa personnalité, de sa fonction, de ses attentes : *« on avait déjà eu une première année de mise en place, ça m'a permis déjà de savoir les personnes..., leurs réactions, et après c'est un gros travail au niveau de la connaissance de ce qu'on veut mettre en place. Faut vraiment avoir une maîtrise et après, en maîtrisant bien le projet, ça permet de... ben de pouvoir expliquer plus précisément justement ce qu'on veut faire, dans quel but on veut le faire, et d'aller vraiment prévenir cette personne avec toutes les cartes en mains. »*

Mais c'est quelque chose qu'il a dû apprendre dans l'entreprise sur le terrain et il n'a pas toujours réussi du premier coup : *« toute la première année qui m'avait pas mal permis de, d'appréhender ça. Et bon, c'est vrai qu'il y a certaines personnes avec qui c'est resté assez compliqué, où on sentait en fait au niveau de... Enfin, où j'ai senti au niveau de... quand j'expliquais les choses, qu'il y avait une certaine réticence quand même. Et donc là, c'est un travail qui va être plus long en fait en... Enfin, je dirais c'est retourner voir la personne, réexpliquer, être beaucoup plus à l'écoute de la personne, et ça c'est... Enfin, c'est tout un travail que j'ai... On ne peut pas forcément apprendre ça à l'IUT... Je pense que ça, c'est vraiment une formation qui va s'apprendre sur le terrain. C'est une expérience qui doit s'acquérir sur le terrain, et la première année m'a permis... Je pense que si la première année n'avait pas été comme ça, j'aurais eu beaucoup plus de mal à faire passer certains*

messages. » (A. E., p. 63).

Si Nicolas pense que la formation à l'IUT est satisfaisante, il y aura toujours des problèmes d'adaptation avec les singularités et les temporalités différentes de chacune des situations des apprenants : « *En fait la formation qu'on a eue, c'est vrai que c'est une formation assez globale, et qui... qui reprend beaucoup de point de l'entreprise, je dirais. Et c'est compliqué par rapport... Bon, on est treize apprentis, dans la promotion, et c'est treize situations de stage, d'apprentissage, différentes [...] c'est difficile de faire une formation qui va vraiment... être utile au bon moment et à tout le monde.* » (A. E., p. 64).

Si ce problème semble être reconnu par tous les apprenants, il ne fait pas l'objet de discussions particulières : « *Mais c'est vrai qu'il n'y a pas un dialogue très, très important qu'on..., par rapport justement aux gens... les difficultés qu'ils ont pu rencontrer, etc. Le décalage justement, qu'ils peuvent avoir entre l'entreprise et l'école, on en discute vaguement, mais bon, on rentre pas forcément dans les détails.* » (A. E., p. 64).

Nicolas pense que si l'un des apprenants avait eu une difficulté majeure il aurait pu trouver une aide auprès de son tuteur universitaire, ou auprès d'un enseignant spécialiste du domaine de son projet : « *je pense qu'il n'y aurait pas eu de soucis, en tout cas, au niveau du département ici pour... pour avoir justement quelques aides sur comment : "comment est-ce que je peux appliquer ça ? Comment est-ce que je peux résoudre ce problème ? J'ai un problème là, comment, qu'est-ce que je peux faire justement ?"* » (A. E., p. 65).

Nicolas lui, a toujours su trouver en entreprise, l'aide qu'il lui fallait : « *il faut savoir se rapprocher des personnes concernées, en fait, et c'est vrai que je ne me suis pas retrouvé seul dans une situation un petit peu gênante, en fait, où je ne savais plus comment avancer,* » (A. E., p. 65). Il n'a pas ressenti le besoin d'aller rechercher, auprès d'un enseignant, des informations particulières.

À la question : « *Comment sait-on si on est dans la bonne direction ou pas ?* » Nicolas nous répond : « *lorsque je présente mes travaux [...] mes propositions... c'est là qu'on me dit justement : "ben non, ce point-là, ça aurait été judicieux de le faire autrement de... d'aller chercher les informations ailleurs. Est-ce que t'as pensé à regarder ce qui pouvait se passer ? Les conséquences que ça pouvait avoir ?" Donc, c'est en faisant un travail personnel et en proposant après, aux personnes qui... qui connaissent plus... c'est là qu'on voit justement que... qu'on n'a pas pris en compte tous les facteurs.* » (A. E., p. 66).

Mais pour Nicolas l'apport principal de l'alternance reste : « *la connaissance de la vie de l'entreprise, et parce que c'est vrai, il y a... il peut y avoir des... enfin, entre guillemets, des tensions, je dirais entre différents services, il peut y avoir des... enfin, il y a beaucoup de facteurs... de facteurs humains. C'est vrai que le facteur humain, ça, c'est difficile, je dirais, à... à apprendre au niveau de l'université. [...] c'est quelque chose vraiment, j'ai l'impression, qui peu s'apprendre sur... sur le terrain, en... en vivant cette vie d'entreprise je dirais que c'est là, le principal... le principal apport en fait, d'avoir une expérience, de connaître justement cette vie d'entreprise, de savoir comment ça fonctionne entre les différents services, la communication entre les services [...] c'est le gros point, je dirais que j'ai... que j'ai pu apprendre en entreprise.* » (A. E., p. 66).

Comme Nicolas n'a pas eu de problèmes particuliers pour trouver, en entreprise, des réponses à ses questions, les réunions de travail, organisées par le département, ne l'ont pas aidé dans la réalisation de ses projets, mais plus dans la mise en forme, en vue de la présentation qu'il devra en faire au cours d'une soutenance.

Pour Nicolas, il y a une séparation entre le monde de l'école et le monde de l'entreprise : « *quand on est en entreprise, je dirais, on a du mal à penser un petit peu à tout ce qui se passe à l'école, et quand on est à l'école, c'est pareil, on a un petit peu du mal à penser à tout ce qui se passe en entreprise. Il y a vraiment... ben, quand on se retrouve, après une période d'entreprise par exemple, je dirais sur la première journée, on va se demander comment ça a été, et un petit peu ce qu'on a fait. Et après, c'est... vite on est reparti dans un cycle plus scolaire et... Et pareil, quand on va retourner en entreprise, on pense pas forcément... ben, par rapport à ce qu'on doit mettre en place, à aller chercher dans nos cours par exemple, un petit peu tout ce qui pourrait nous servir. C'est vrai que c'est... La liaison n'est pas facile à faire entre les deux parties.* » Il poursuit : « *On a une vie d'entreprise, une vie d'école et je dirais qu'en entreprise, pour un projet qui peut nous être proposé, on va plus facilement, enfin je pense moi personnellement, je vais plus facilement aller voir les personnes de l'entreprise, à savoir ce qui se passe en fait, où sont les problèmes, comment je pourrais résoudre ces problèmes, sans forcément aller chercher ben, dans tel module, dans un module, aller voir : "ben oui tient, j'ai eu..., j'aurais bien pu utiliser cet outil, essayer d'avoir une analyse en utilisant ça !" C'est vrai que je ne saurais pas forcément répondre pourquoi il y a cette coupure entre les deux, les deux parties, mais c'est vrai que c'est... J'ai le... j'ai ce ressenti quand même.* » (A. E., p. 67).

« *Ouais, il y a quand même une différence entre les deux parties. Il y a... c'est pas une continuité. Enfin, c'est... c'est un... Il y a quand même une bonne coupure, je dirais. En fait, au... au niveau de l'entreprise... de l'IUT, tout ce qui peut nous ramener à l'entreprise, c'est peut-être justement ces... les réunions de travail qu'on fait. C'est peut-être ben justement le... la préparation de la réunion de travail et justement profiter de ces réunions de travail c'est peut-être le seul lien enfin, entre guillemets, entre l'école qui va nous ramener à l'entreprise, en*

dehors enfin, c'est vrai qu'il y a aussi les cours. On va apprendre certaines... certains outils qu'en... qu'on se dit : "ben tien c'est vrai qu'en entreprise j'ai vu ça !", mais la plus grosse coupure je dirai, c'est quand on est en entreprise. Continuer à garder ce lien avec l'IUT, avec la formation qui nous a été dispensée, je pense que c'est là qu'il y a vraiment la plus grosse... La plus grosse coupure. » (A. E., p. 67).

Nicolas avoue qu'au cours de ces deux années, il est allé très rarement chercher une information dans ses cours : *« j'ai été voir un petit peu les... la méthodologie qui nous avait été donnée, et ça m'a permis d'organiser un petit peu mon travail de l'année en fait, de l'analyse, comment rechercher les causes, comment essayer de prioriser mes actions, voir les causes qui avaient le plus... l'impacte le plus important, et de justement de, d'organiser mon travail. » (A. E., p. 67).*

Nicolas note dans certains cours, l'intention de *« l'enseignant ou de l'intervenant d'essayer de faire partager les... [...] je pense qu'il y a au moins quelqu'un dans la classe qui peut témoigner justement ! [...] essayer de faire un partage d'expérience, de demander : "hé bien, toi justement, comment ça s'est passé, est-ce que par rapport à ce qu'on est en train d'expliquer, est-ce qu'il y a des choses que t'aimerais préciser ? Est-ce que tu l'as vécu comme ça ? Est-ce que ça se passe vraiment ?" Ça, c'est, c'est un point, je pense assez important et que j'ai apprécié dans les cours où ça a été dispensé. » (A. E., p. 68).* Il souhaiterait que cette démarche soit développée dans tous les cours, pour impliquer les apprenants et apporter un plus à la formation : *« l'enseignant apporte des choses et l'étudiant qui est concerné, je pense qu'il peut aussi apporter, au niveau de la classe, au niveau de cette formation, il peut aussi apporter quelques points... justement qui sont un petit peu plus... la petite touche un peu plus spécifique. »* Il poursuit : *« Je pense qu'en faisant justement ce partage d'idées, ça implique l'étudiant justement dans cette formation et ça va... Enfin, je ne veux pas dire que ça lui permet d'être plus attentif forcément, mais c'est vrai qu'on a une autre manière de réfléchir et on essaye justement, par rapport à l'enseignement qui est dispensé, à faire un rapprochement avec ce qu'on vit en entreprise. » (A. E., p. 68).*

Il imagine la possibilité d'organiser des tours de table autour d'un thème particulier : *« de faire un tour de table comme ça, par exemple, c'est vrai que même dans les situations où on n'est pas concerné..., ben on cherche justement, ça permet de faire réfléchir l'étudiant sur ce qu'il vit en entreprise, et... de lui permettre de faire un rapprochement avec ce qu'on lui donne comme enseignement à l'IUT, même si on n'est pas concerné directement [...] je pense que c'est au niveau du, de l'échange, du partage d'idées de... de connaissance, moi c'est, c'est vrai que c'est une manière d'amener les choses... que j'apprécie » (A. E., p. 68).*

Nicolas nous cite le cas de la GPAO (Gestion de Production Assistée par Ordinateur) où les apprenants ont été impliqués dans une discussion durant le cours et qui a beaucoup intéressé les apprenants, car la discussion s'est poursuivie après le cours : *« même en sortant du cours, il continuait à y avoir certaines questions de... des personnes, justement, qui vont être intéressés, et qui vont vouloir justement un petit point d'explication, un petit point... Il y a un échange d'idées qui continue à se faire. [...] en fait au niveau de la pause, ben... on continu, dans certains cas, c'est vrai que les discussions continuent sur les sujets, et il y a ce partage d'expériences, ce partage des idées, qui se fait et c'est vrai que c'est une chose que moi, personnellement, j'apprécie, et d'avoir justement des témoignages de plusieurs personnes. » (A. E., p. 68).* Il poursuit toujours sur le thème de la GPAO, en donnant ce témoignage : *« justement moi, par exemple, je réagissais en disant : "ben non, moi dans mon entreprise, on n'a pas ce système-là !" Il y a un échange d'idées, qui se fait, il y a une discussion, où chacun va apporter sa petite expérience, la petite idée justement, qui peut nous aider à réfléchir un peu plus loin que, ce qui est donné à l'IUT et de ce qui est donné en entreprise. »*

Après l'obtention de son DUT, Nicolas souhaite poursuivre ses études en licence professionnelle et toujours en alternance.

Fin du deuxième entretien

Nicolas - Troisième entretien - Le 10 juillet 200

Après son DUT OGP Nicolas a poursuivi ses études : *« cette année, j'ai fait une licence professionnelle d'ingénierie industrielle, donc à Lyon, à l'IUT B de Lyon [...] également en alternance. » (A. E., p. 70).* L'alternance était organisée de la façon suivante : *« c'était des périodes beaucoup plus longues en entreprise, en fait j'avais à peu près une semaine d'école à l'IUT et trois semaines après en entreprise. »* Il poursuit : *« Et en fait, c'était un petit peu spécial, parce qu'on a une première partie de l'année, les six premiers mois, où on a eu en tout six semaines de cours à l'IUT, et les six derniers mois de l'année, ben en fait, on a été en formation, donc dans un centre de formation, en fait pour faire un CQPM, un certificat de qualification... en tant que technicien d'industrialisation et amélioration des processus. Donc ce qui fait que les six premiers mois, on était à l'IUT, et les six derniers mois, on était dans un centre de formation. »* Donc, une année de formation dans : *« deux*

structures complètement différentes, aucun rapport avec le personnel, etc., entre les deux structures, et donc c'est vrai que..., au niveau du suivi des apprentis, il n'y avait rien qui était vraiment mis en place en fait. » (A. E., p. 70). Mais tout au long de l'année Nicolas est : « resté toute la même année dans cette entreprise d'automobile. »

Concernant l'entreprise il nous dit : « *sur le site, on avait à peu près mille sept cents personnes [...] on est dans un groupe japonais, donc on a une pression de la direction japonaise en fait, qui met la pression pour avoir des résultats [...] Mais c'est très intéressant en fait justement d'avoir découvert ce domaine de l'automobile qui est très... ben avec beaucoup de pression [...] Moi j'étais dans le service de développement logistique, logistique fournisseur.* » (A. E., p. 70).

À propos de son tuteur, il nous dit : « *j'ai donc été suivi par un cadre, donc un ingénieur industriel. J'ai été suivi tout au long de l'année par mon maître d'apprentissage, et ben ça, c'était assez facile puisqu'on était dans le même bureau et c'est quelqu'un d'assez jeune, mais qui avait quand même une bonne expérience en fait, qui a toujours travaillé dans le secteur automobile. [...] si j'avais des problèmes, il avait une grande disponibilité donc, au niveau du suivi ça, ça a été très intéressant.* » (A. E., p. 71).

Par contre venant de l'école : « *il n'y avait rien du tout,* » ! (A. E., p. 71).

Nicolas bénéficiait d'une certaine liberté d'action, d'une certaine autonomie : « *en fait c'est vrai que j'avais un axe global de travail, mais après c'était à moi de travailler en fait, à moi de gérer mes heures. Il y avait un résultat à donner pour telle date et après c'était à moi de m'organiser.* » (A. E., p. 71).

Par rapport au DUT OGP, Nicolas nous dit : « *j'ai senti une différence, c'est au niveau de la confiance qu'ils m'ont accordée [...] j'avais un projet qui touchait sur toute l'organisation de la gestion des stocks, et en fait, ça touchait le quotidien de soixante-dix personnes à peu près. Donc, il y avait toutes les réunions à faire avec les responsables, expliquer les projets, expliquer pourquoi justement, les contextes [...] l'axe vers lequel on veut aller, et en fait c'est ça qui a été très intéressant [...] ils m'ont vraiment fait confiance en fait, ils n'ont pas hésité à me donner des responsabilités,* » (A. E., p. 71).

Son intégration dans cette entreprise ne lui a pas posé de problème : « *Ça s'est fait rapidement et je suis tombé dans une bonne équipe aussi, une équipe jeune, dynamique.* ». Nicolas pense qu'au long de sa formation en OGP il a : « *acquis de l'expérience au niveau de l'autonomie [...] de l'autonomie de travail [...] toutes les informations, dont j'avais besoin, ça a été à moi d'aller voir dans les services, pour essayer de savoir qui s'occupait de quoi [...] j'ai été rapidement, un petit peu, voir tout le monde, essayer de comprendre les fonctions de tout le monde et... [...] pour savoir tout de suite à qui m'adresser, quand j'ai un problème.* » (A. E., p. 71).

À la question : « *quand est-ce qu'on se sent intégré dans une entreprise ou dans un groupe de travail ?* » Nicolas nous répond : « *je sais pas [...] c'est un sentiment, on le sent avec... au niveau du contact avec les personnes. Quand le contact devient beaucoup plus évident, les gens savent... [...] pourquoi on est là, ce qu'on veut faire et quand ils voient que tout se passe bien, qu'il n'y a pas de problèmes, les contacts sont beaucoup plus faciles, il y a beaucoup plus de naturel, en fait ! [...] j'ai ressenti ça aussi dans le sens où dans le travail que j'ai effectué, quand j'allais voir les personnes, j'ai pas eu l'impression, contrairement aux deux ans d'avant, de me placer en tant qu'apprenti. J'étais plus là, en tant qu'employé à part entière, qui avait une mission [...] je ne me suis jamais senti dans..., enfin à part les premiers mois on va dire, dans la peau d'un apprenti.* »

Revenant sur le DUT OGP, dans l'entreprise PG-Industrie, Nicolas nous dit : « *C'est peut-être moi qui suis trop resté dans ma peau d'apprenti [...] quand vous demandez à certaines personnes de réaliser des tâches avec un délai, avec des résultats, il faut quand même s'imposer un minimum et justement, si on arrive en se mettant dans la peau d'un apprenti [...] ça va peut-être être plus difficile, qu'en essayant de se placer de collègue à collègue.* »

Lorsqu'on aborde le bilan de ces trois ans de formation en alternance, Nicolas nous répond : « *un bon bilan, parce que là en fait au niveau des formations, d'avoir fait le DUT OGP, et après, ma licence professionnelle, en fait je trouve que les deux [...] sont assez complémentaires, je me suis un peu spécialisé [...] cette année, et donc, c'est vraiment très intéressant, et au niveau de l'expérience professionnelle. En fait là, c'est vraiment ça qui m'intéresse, parce que [...] là, ça fait trois ans d'expérience professionnelle. [...] j'aurais quand même pu voir deux structures complètement différentes, deux organisations complètement différentes. À chaque fois [...] c'est rentrer dans l'entreprise, commencer à se faire connaître un petit peu par les collègues [...] justement créer des relations de travail.* » (A. E., p. 72).

Revenant sur le problème des contacts humains dans l'entreprise Nicolas nous dit : « *Au niveau du DUT en fait, ça a été assez spécial, étant donné que c'était une entreprise familiale, c'était fort familial avec des liens forts entre les gens de la famille, et d'un autre côté en fait, concernant les autres personnes [...] il n'y a pas de relations entre les personnes de la direction et les personnes [...] qui travaillent en fait. [...] c'est vraiment à part en fait. Et cette année, ce qui a été très intéressant [...] c'est d'avoir dû faire des réunions de travail, d'avoir dû animer des groupes de travail. [...] réunir tout le monde autour d'un projet [...] réussir à amener tout le monde autour d'un projet, à mobiliser tout le monde, et à ce que tout le monde aille dans le même sens et essayer de*

convaincre les personnes qui sont un peu réticentes, il y en a toujours bien sûr. Et ça, ça a été très intéressant. [...] Mais c'est vrai que c'est spécial quoi. Il y a des gens de tous les niveaux en fait, que ce soit du chef de service, au magasinier [...] il y a la personne qui est complètement d'accord avec ce qu'on veut faire et la personne qui est totalement réticente quoi. Et cette année, j'aurais vu un petit peu tous ces cas de figure et c'est vrai que c'est très intéressant. » (A. E., p. 73).

Si on demande à Nicolas dans laquelle de ces deux situations, le DUT puis la licence professionnelle, il a l'impression d'avoir été le plus épaulé, il nous répond : *« je dirais cette année, quand même. Parce qu'il y avait... [...] j'avais mon maître d'apprentissage, qui était assez présent en fait, au niveau des présentations des résultats, etc. Et c'est vrai que [...] ça s'est assez bien passé. [...] Le peu de fois où il y a pu avoir des cas un petit peu difficiles, ou ben justement rencontrer des personnes, qui ne voulaient pas du tout s'impliquer dans le projet, et c'est vrai, que lui il a su être là pour... ben, peut-être ajouter l'expérience que moi je n'avais pas, le tact que je n'aurais pas forcément trouvé avec les personnes pour voir ce que ça pouvait leur apporter à eux, et au départ, c'est vrai que... voilà, c'est dans ce sens-là, que j'ai été le plus épaulé en fait. J'ai eu un soutien au moment où... ben, où il y avait besoin, en fait. »*

Si on demande à Nicolas quels ont été pour lui les personnages clefs dans l'entreprise, il nous répond : *« ben directement, il y a mon maître d'apprentissage qui est très important en fait et je l'ai ressenti, aussi bien cette année, mais aussi pendant les deux années de DUT. Enfin surtout la première année de DUT en fait, où j'avais surtout une bonne relation avec mon maître d'apprentissage et où on se voyait assez régulièrement. C'était facile de le rencontrer, contrairement à la deuxième année peut-être, où on était dans deux bureaux complètement éloignés et avec une disponibilité qui n'était pas trop présente. C'est avec cette personne qu'on a le plus de relations, qu'on est le plus en contact en fait. » (A. E., p. 73-74).*

Pour Nicolas c'est vraiment une affaire de personnes : *« que ce soit sur le plan professionnel ou que ce soit dans les autres discussions externes, ben sur le plan humain général... donc, c'est vrai que si ça se passe pas forcément très bien avec le maître d'apprentissage ça peut être un peu difficile quoi. » (A. E., p. 74).*

Si on demande à Nicolas quels ont été les points positifs et négatifs, il nous répond : *« au niveau des points négatifs, ben, je dirais qui n'y a pas grand-chose. Parce que... ben, je me suis vraiment retrouvé dans une formation qui m'intéresse beaucoup. Ensuite pour le DUT, ça m'a vraiment beaucoup intéressé, ça a été vraiment assez vaste sur la gestion de production. Donc, ça a été vraiment intéressant. Et cette année, ça m'a vraiment intéressé aussi et j'ai eu de la chance, au départ, je ne savais pas qu'on passait une licence et un certificat de qualification. Et au niveau justement de la spécificité, c'est assez... ben, c'est plus précis dans tout ce qui est industrialisation et amélioration des processus. » (A. E., p. 75).*

À la question : *« Quels sont les points clefs et les éléments indispensables pour qu'une formation en alternance se passe bien ? »* Nicolas nous répond : *« je dirais que c'est d'essayer d'amener rapidement l'apprenant sur un sujet qui correspond parfaitement à la formation, qu'on puisse lui dire rapidement "oui ça colle ou non ça ne colle" pas en fait. [...] vraiment quelque chose qui le concerne vraiment spécifiquement. » (A. E., p. 75).* Donc, la notion de projet : *« la notion de projet, ouais ! Je dirais que, de vraiment pouvoir voir, concrètement dans l'entreprise, ce que l'on voit en cours. » (A. E., p. 76).*

D'autre part, il insiste sur la recherche d'une meilleure chronologie des cours qui sont dispensés en essayant de donner le plus vite possible les modules de formation en lien avec le métier.

En terme de conclusion, Nicolas nous dit : *« la formation en alternance, c'est vraiment quelque chose qui m'a beaucoup intéressé, ben justement parce que j'aime bien le monde du travail en fait. [...] J'ai quand même derrière moi [...] trois ans d'expérience où j'ai quand même rencontré plusieurs cas de figure, qui sont intéressants. Et après, au niveau de l'intégration en entreprise, ça va sûrement se passer beaucoup plus simplement en fait, je vais [...] essayer de voir rapidement toutes les personnes, ce qui les concerne [...] Aller voir un petit peu toutes les personnes de l'entreprise, tous les secteurs, tous les acteurs. [...] ça aura été très intéressant au niveau des trois ans, c'est vraiment l'expérience en entreprise qui m'a vraiment apporté. Et en fait, la formation en alternance, c'est vraiment quelque chose, aujourd'hui, que je recommanderais. » (A. E., p. 77).*

D'autre part, l'alternance a permis à Nicolas de savoir comment entrer dans une entreprise : *« Ben, je vois déjà la différence entre ma première expérience, entre l'intégration que j'ai eue et la deuxième expérience là, cette année, où l'intégration, j'ai beaucoup plus été de moi-même, voir du monde un petit peu, leur poser des questions et j'ai eu un retour très positif, justement des collègues de travail, d'avoir pris le temps justement d'aller les voir, de savoir justement ce qu'ils faisaient. » (A. E., p. 77).*

Nicolas est devenu l'acteur de son intégration : *« c'est ça en fait, j'ai pas attendu que quelqu'un me présente ou quoi que ce soit. J'ai été plus de moi-même me présenter, j'ai expliqué ce que je faisais et après, j'ai essayé de savoir justement en quoi ces personnes pouvaient m'intéresser, sur le plan professionnel quoi. » (A. E., p. 77).* Il poursuit : *« je pense en fait [...] que je vois vraiment une différence entre la première et la deuxième entreprise [...] Mais c'est vrai que c'est une vraie expérience et que c'est quelque chose qui est important à l'intégration dans une entreprise [...] après ça favorise le travail avec tout le monde. Donc, c'est vrai que c'est assez*

important et que c'est intéressant de pouvoir le faire pendant l'apprentissage ». (A. E., p. 77).

À ce jour, Nicolas est à la recherche d'un emploi et il pense que tout ce qu'il a vécu au cours de ces trois années l'aidera dans ses prochaines fonctions.

Fin

4 - Solène

Formation DUT OGP,

Diplôme Universitaire de Technologie - Organisation et Génie de la Production

Résumé des entretiens - Présentation des points clés.

(A. E., p. 79).

Quelques dates

Solène a débuté la formation du DUT OGP en septembre 2003 et a obtenu son diplôme en septembre 2005. Le premier entretien a eu lieu le 15 décembre 2004, alors que Solène était au début de sa seconde année de formation. Le deuxième entretien le 14 octobre 2005 et le troisième entretien le 13 octobre 2006

Solène

Solène a obtenu son baccalauréat série littéraire, puis elle a passé un concours d'infirmière, qu'elle n'a pas obtenu. Elle a ensuite suivi une préparation aux concours paramédicaux : *« pendant un an, qui ne m'a pas satisfaite du tout, parce qu'il y avait très peu d'heures de cours, et pour le peu d'heures de cours, il y avait les profs qui n'étaient pas souvent présents. Donc, ça n'a pas débouché sur grand-chose. [...] Donc après ça, je suis entré en DEUG économie et gestion. Donc, j'ai fait une première année où j'avais pas mal de difficultés en fait parce que ben justement cette filière-là, je pense que vraiment il faut avoir des bases en économie pour pouvoir s'en sortir. Donc, j'ai raté mon année de justesse, enfin j'ai pas fait grand-chose pour... pour l'obtenir parce que vu la difficulté en première année, je me suis dit que ce serait la catastrophe pour la deuxième année et les années suivantes. Donc, ben, j'ai tout arrêté, parce que je ne savais pas ce que j'allais faire. »* (A. E., p. 87).

Après avoir travaillé pendant cinq ans dans différentes entreprises, Solène a été intérimaire 13 mois chez F-Industrie. Son mari était salarié dans cette entreprise.

« Je suis allé travailler, et en fait, en travaillant en contrat d'intérim à F-Industrie, j'ai trouvé que c'était un domaine très intéressant donc j'ai cherché quelle formation je pouvais faire pour travailler dans ce domaine-là en fait. » (A. E., p. 87).

Solène est restée treize mois intérimaire chez F-Industrie qui produit des moteurs pour l'automobile et des pièces de fonderie en grande série. Elle a pu y rencontrer une apprentie OGP qui travaillait dans le secteur de son mari. C'est par ce biais que Solène a connu le DUT OGP par la voie de l'apprentissage.

Solène - Premier entretien - Le 15 décembre 2004

(A. E., p. 79).

Pour suivre cette formation, Solène a changé de secteur : *« je travaille maintenant plus dans la logistique »* (A. E., p. 80).

Solène nous dit : *« j'ai découvert... différents métiers qui m'intéressaient [...] J'étais conductrice de ligne. Donc en fait, je faisais de la petite maintenance préventive et corrective sur les différentes machines [...] Et en parlant "bêtement" avec... avec une jeune fille, qui faisait un DUT dans cette entreprise, par alternance, ben... j'ai découvert la formation OGP. »* (A. E., p. 79).

Solène avait des craintes quant au fait de reprendre des études après cinq ans d'arrêt : *« j'étais très satisfaite par le fait que..., que je m'en sorte entre guillemets, parce que comme j'avais arrêté mes études depuis un moment j'avais un peu d'appréhension. Finalement... [...] il suffisait de suivre et puis d'être intéressée et tout se passe bien quoi. »* (A. E., p. 80).

Rapidement, Solène prend conscience de l'intérêt de cette formation et des débouchés dans l'entreprise. Quand elle était conductrice de ligne, elle remarquait bon nombre de dysfonctionnements : *« je me disais "ça va pas, il faudrait faire quelque chose parce qu'on a tel ou tel problème", et puis bon à l'époque je savais pas trop comment m'y prendre et puis de toute manière c'était pas mon travail quoi. Avec ce que j'ai pu apprendre durant ma première année de formation, ben je sais maintenant que si je revenais en fabrication, je saurais comment faire pour solutionner ce problème. »* (A. E., p. 80).

Solène est optimiste : *« je sais que la formation, que je suis, va déboucher sur un poste qui va me plaire. C'est ça le plus important en fait. »* (A. E., p. 83).

À propos de l'alternance Solène nous dit : *« pour moi l'alternance c'est d'un côté le fait de... comment je vais dire, de mettre enfin d'essayer de mettre en pratique la théorie qu'on nous apprend à l'IUT, et d'un autre côté, enfin ça c'est plus personnel, c'est en fait je pense que... ça fait du bien de retourner en entreprise au bout de quelque semaine à l'IUT, et ça fait du bien de revenir à l'IUT au bout de quelque semaine en entreprise quoi. »* (A. E., p. 80).

Elle poursuit : « *Et puis d'un autre côté, j'avais envie de garder un pied dans l'entreprise dans laquelle j'avais travaillé dans l'espoir d'une embauche quoi.* » (A. E., p. 81).

L'entreprise lui impose ses méthodes et elle le regrette : « *Disons que là j'ai pas toujours l'occasion d'utiliser les outils qu'on me donne à l'IUT, par contre je me dis, il y aurait possibilité de les utiliser et que ce serait parfois plus judicieux que les méthodes qui sont en place dans l'entreprise où je travaille quoi.* » (A. E., p. 81).

Son premier projet porte sur le conditionnement des composants de visserie qui sont maintenant livrées à l'atelier dans leur emballage carton, puisque : « *entre-temps il y a eu un changement... de chef de projet, qui autorise maintenant la livraison des pièces en carton dans les ateliers.* » Les emballages en cartons étaient interdits dans les ateliers de montage à cause de la poussière qu'ils pouvaient y amener. « *Comme les décisions avaient déjà été prises avant qu'on me confie le projet, il s'agissait surtout pour moi de mettre en place des moyens de récupération des déchets dans les ateliers. Donc ouais j'ai trouvé ça intéressant, mais... j'ai pensé qu'en fait, on avait mis beaucoup de temps à mettre ça en place par rapport au temps de réflexion que ça nécessitait quoi.* » (A. E., p. 81). Solène a été chargée de mettre en place un dispositif de récupération de ces cartons vides : bacs de récupération et organisation de leur évacuation.

Son deuxième projet a pour objet le plan de circulation pour sécuriser les déplacements des personnes et des moyens de manutention dans un atelier d'usinage : « *Ben là, c'est un sujet qui, enfin un projet, qui m'a paru d'une plus grande ampleur quoi. Enfin plus importante que le reconditionnement de la visserie même si c'était quelque chose qu'il fallait faire.* » « *J'organise mes journées comme je veux. Donc... ben, là en ce moment par rapport au plan de signalisation, ben, le projet est quasiment terminé donc en fait... j'essaye de me rendre utile à autre chose.* » (A. E., p. 82).

Solène est très autonome : « *c'est moi qui vais voir mon responsable pour le tenir au courant de ce que j'ai fait dans la journée ou dans la semaine si j'estime que c'est pas utile d'aller le voir sur une journée.* » Son maître d'apprentissage est : « *responsable du progrès et des projets du département dans lequel je travaille, je travaille avec les agents de maîtrise du service logistique, avec les caristes, les opérateurs, les différents services parce qu'on a toujours besoin d'aller voir les personnes.* » (A. E., p. 82).

Solène est « Bien intégrée, donc bien, mais je regrette par moments de ne pas être assez occupée à mon goût. » (A. E., p. 82).

Pour elle : « *toutes les démarches sont très longues dans l'entreprise, donc on est souvent en stand-by. On attend souvent une prise de décision, déblocage de fonds... Ça devrait changer puisque là... on va me mettre en formation à ma demande, à un poste d'approvisionneur ou de... ou en programmation, dans les périodes où justement je ne suis pas occupée.* » (A. E., p. 82).

À propos de son maître d'apprentissage, Solène nous dit : « *Ben, je pense que... il remplit tout à fait son rôle de... de maître d'apprentissage dans le sens où il se montre très disponible. Quand j'ai besoin de renseignements, il m'oriente bien, il me donne son avis sur... quand je lui demande en fait. Maintenant à savoir pourquoi il ne me donne pas plus de travail, ben peut-être qu'il ne sait pas exactement à quel rythme j'avance, et puis... et puis ben, il a son travail aussi à lui quoi. [...] Ben, c'est pas lui qui décide forcément des projets qu'on me confie quoi.* » (A. E., p. 82-83).

À propos de la formation, Solène nous dit : « *Ben il y a des choses qu'on nous apprend à l'IUT et dont..., dont je ne me servais [...] Puis, il y a d'autres choses, même si on ne s'en sert pas... [...] ça permet de comprendre pas mal de choses en entreprise.* » (A. E., p. 83).

« Ici on a appris... différentes manières d'approvisionner. Ben, ces méthodes-là ne sont pas utilisées dans l'entreprise dans laquelle je travaille, mais en tout cas ça m'a permis de comprendre comment on approvisionnait. » (A. E., p. 83).

À la question : « *Et, pour vous, qu'est-ce qui est difficile en entreprise ?* » Solène répond : « *Ben en fait moi ce qui est le plus difficile pour moi c'est de savoir si en partant le soir, si j'ai fait correctement... enfin ce que j'avais à faire quoi.* » (A. E., p. 84). Elle poursuit : « *quand j'étais conductrice de ligne, je partais... enfin, je quittais mon poste en disant : "j'ai fait tout ce qu'il fallait faire et comme il fallait le faire". Alors que là, en fait, je ne sais pas si ce que j'ai fait, je l'ai fait correctement et je ne sais pas en tout cas si j'ai fait ce qu'il fallait faire.* » (A. E., p. 84).

En deuxième année elle va poursuivre ce projet relatif à la sécurité : « *Ben je vais poursuivre en fait le projet qu'on m'avait confié en fin de première année, donc il s'agit de, des plans de circulation dans le département dans lequel je travaille. [...] je suis contente en fait justement parce que dans les périodes creuses, enfin dans les moments où je ne pourrais pas avancer sur ce projet parce qu'il faut attendre le déblocage d'un budget, ou parce qu'il faut attendre une décision d'un responsable, et ben en fait, je serais en formation ou en doublure, soit en approvisionnement, soit en programmation.* » (A. E., p. 84).

À la question : « *Si vous aviez été embauchée, est-ce que vous auriez malgré tout repris vos études ?* » Solène répond : « *Non, en fait je serais restée au poste de conductrice de ligne, parce que ben, j'aimais vraiment ce que*

je faisais et j'avais vraiment l'impression de bien le faire et pour moi c'est important quoi, j'ai besoin de... j'ai besoin de savoir que c'est bien fait, et puis ça m'intéressait de toute manière quoi. » (A. E., p. 85). Elle poursuit : « Ouais je pense. En fait, le gros avantage quand j'étais conductrice de ligne, c'était que je savais ce que je devais faire, quand je devais le faire, comment je devais le faire, et quand je l'avais fait, je savais que je l'avais bien fait quoi. » (A. E., p. 86).

Fin du premier enregistrement

Deuxième entretien - Le 14 octobre 2005

Solène nous dit : *« Ben en fait, je suis très contente d'avoir choisi cette formation parce que je pense qu'une autre aurait été plus difficile, surtout comment je vais dire ça... étant donné que je venais d'un bac littéraire. » (A. E., p. 87).*

Solène vient d'être diplômée, mais également elle vient d'accoucher de son deuxième garçon. À ce propos de cette naissance, elle nous dit : *« Ça les a compliquées... [...], mais je pense que si j'avais intégré une autre formation, j'aurais peut-être dû laisser tomber en cours de temps, parce qu'ici on m'a donné les moyens d'aller jusqu'au bout et... le fait d'être en alternance, ça m'a permis de la poursuivre malgré la grossesse parce qu'en fait je pouvais entre guillemets rattraper le retard pendant les périodes en entreprise, parce que le soir il n'y avait pas de travail à fournir pour le lendemain, donc c'est et la formation et la manière dont elle s'est déroulée qui m'ont plu. » (A. E., p. 87).*

Concernant ses propres apprentissages, Solène nous dit : *« quand j'y pense concrètement, je n'ai pas l'impression d'avoir emmagasiné beaucoup de choses. » (A. E., p. 88).*

Et du côté de l'entreprise ? *« Ce que j'ai le plus gardé c'est le comportement qui faut avoir vis-à-vis des autres personnes. Enfin, j'ai surtout appris à travailler avec les autres, à faire comprendre mon point de vue, à tout type de public en fait. Parce qu'il ne fallait pas adopter le même comportement avec les opérateurs qu'avec les chefs de service, en fonction des contraintes qu'on allait leur imposer par rapport au projet abordé, essayer de trouver justement ce qui allait pouvoir les convaincre du fait que ça allait être une bonne chose pour eux aussi, même si au premier abord ça allait les ennuyer plus qu'autre chose. Donc, c'est surtout au niveau relationnel que j'ai appris en entreprise. » (A. E., p. 88).*

Et vous étiez formée à ça, vous étiez préparée ? *« Non, en fait, ben, au départ, ça m'a un peu surprise et puis finalement j'ai trouvé que c'était bien ; il m'a fallu un petit peu de temps pour comprendre. J'avais vraiment l'impression... pas d'être livrée à moi-même parce que je pouvais aller voir mon maître d'apprentissage quand j'en ressentais le besoin, mais c'est vrai qu'il ne m'a pas dicté une conduite. Il ne m'a pas dit : "voilà, tu vas t'y prendre de telle et telle manière pour réaliser tel projet", en fait il me laissait... agir selon ma propre initiative et de temps en temps, il me faisait une petite réunion en fait où il me disait : "bon ben, attention là, tu fais fausse route" pour telle ou telle raison. Alors parfois j'étais pas d'accord avec lui, parce que ben, forcément j'ai pas la même expérience que lui. Donc moi j'y allais un peu... peut-être tête baissée, et puis... Donc, c'est ça qui a été intéressant, c'est qu'il m'explique son point de vue en fonction de son expérience. » (A. E., p. 88).*

Ce que Solène supporte le moins : *« c'était le fait qu'il faille sans arrêt... pas faire des courbettes, mais... aller voir des supérieurs [...] on nous donne les moyens matériels pour y arriver, mais on se heurte sans arrêt à des murs au niveau des décisions. Il faut attendre et encore attendre. » (A. E., p. 89).*

Elle pense que son maître d'apprentissage l'aidait davantage dans le domaine des relations humaines que sur le plan technique. (A. E., p. 89). Solène a dû apprendre la patience : *« Ben, oui et non. Ben, c'est surtout frustrant parce qu'en même temps... comment je vais dire... j'ai eu l'impression que le contact passait bien avec les personnes qui me demandaient d'attendre justement. C'est simplement parce que c'est administratif et que c'est comme ça, il faut prendre son mal en patience et... comment on apprend ça..., c'est difficile à dire. Mon maître d'apprentissage n'avait pas qu'un projet en cours. Donc quand il fallait attendre, pour lui, c'était plus facile d'attendre une décision concernant un projet, parce qu'il pouvait se rabattre sur autre chose, moi j'avais l'impression que ben... en attendant si cette décision ne permettait pas d'avancer au niveau du projet, j'étais coincée. Je n'avais plus rien d'autre à faire et j'avais du mal à me dire : "bon ben... je suis là, et en fait je ne sers à rien quoi, j'attends". » (A. E., p. 89).*

Solène avait demandé à avoir plusieurs projets en même temps : *« Ça s'est fait à un moment, mais en fait les projets qu'on m'a donnés simultanément, c'était des projets assez courts. [...], J'avais du mal à rester sans rien faire. J'avais l'impression que les gens autour de moi s'en apercevaient et devaient se dire "ben, qu'est-ce qu'elle fait, elle est là pour rien", et puis bon de toute manière c'est pas intéressant d'être... Donc ouais, je m'occupais soit par rapport à ce qu'il y avait à faire, à l'IUT, soit pour apprendre d'autres choses que je n'avais pas... [...] c'est ce que j'ai le moins apprécié dans la formation. C'étaient les moments où justement je n'avais pas grand-chose à faire en entreprise. » (A. E., p. 89).*

À la question : *« Est-ce que les projets qu'on vous confiait étaient vraiment en relation avec le DUT OGP ? »*

Solène répond : « *Oui et non... oui dans le sens ou ben, en fait, il faut poser la situation initiale, comprendre le problème, le pourquoi du... enfin, la raison qui fait que le projet a été mis en place, les personnes impliquées, donc... enfin tout... le diagnostic de ce qu'il y a à faire, et non dans le sens où je n'ai pas concrètement utilisé les outils qu'on a vus en OGP. Je n'ai pas eu à me servir des cours. Enfin, je n'ai pas eu l'impression. Peut-être inconsciemment ça m'a servi, mais je n'ai pas appliqué une méthode vue, en entreprise... heu une méthode vue à l'IUT en entreprise.* »

Solène nous parle de diagnostic, de « *poser le problème, récupérer des informations,* » elle précise : « *mais c'est pas des choses justement qu'on a l'impression d'avoir vues en OGP* ». (A. E., p. 90).

Elle a des difficultés pour voir s'il y a eu des cohérences entre ce qui était vu à l'IUT et ce qu'elle vivait en entreprise : « *C'est difficile à expliquer, ben, je suis persuadée que... [...] si j'avais pas eu les cours fournis à l'IUT, si je me serais prise de la même manière pour traiter les sujets qu'on m'a confiés, parce que c'est vrai que j'ai pas utilisé d'outils spécifiques, etc. donc... non à première vue non ça n'a pas l'air d'être en corrélation enfin je pense que si dans la manière de..., enfin c'est toujours pareil dans la manière de raisonner, mais ça saute pas aux yeux en fait la relation entre ce qui a été vu à l'IUT et ce qui a été fait en entreprise, non ça saute pas aux yeux. [...] C'était beaucoup de réflexion. Je me dis qu'une personne d'une autre formation aurait pu les résoudre, elle aussi. Ou alors peut-être aussi..., enfin je sais pas..., peut-être que c'est dû au fait que j'y avais déjà travaillé avant et que je connaissais déjà le fonctionnement de l'entreprise, etc. voilà.* » (A. E., p. 90-91).

Elle poursuit : « *Là tout de suite, non je ne vois pas en quoi les cours peuvent m'être utiles, mais je suis persuadée qu'ils le seront quand même. Et puis, je ne suis pas déçue dans le sens où..., donc j'ai ce diplôme, un bac plus deux, donc je vais pouvoir prétendre à des postes qui m'auraient pas été..., enfin que j'aurais pas pu avoir sans, et je pense que ça se passe comme ça dans n'importe quelle filière, après c'est à l'entreprise aussi de former les personnes qu'elle embauche, et de leur donner un complément par rapport à son fonctionnement propre quoi.* » (A. E., p. 91).

Elle ajoute : « *il y a probablement beaucoup de choses que j'ai utilisées de l'IUT sans m'en rendre compte. Tout ce qui est du domaine... enfin du domaine de la réflexion, la façon d'appréhender un sujet, c'est pas une méthode... je sais pas comment l'expliquer, c'est pas petit un vous faites ça, petit deux vous faites ça donc on se rend pas forcément compte qu'on utilise quelque chose qu'on a vu à l'IUT.* » (A. E., p. 91).

Concernant son deuxième projet, Solène nous dit qu'il concernait la circulation des piétons et des engins de manutention dans l'un des ateliers d'usinage. Elle a cherché à savoir s'il y avait des normes relatives à ce problème de sécurité : « *Donc, on nous a dit que non, qu'il n'y avait rien de spécifique. Et puis on a traité le sujet de la manière qui nous semblait le plus logique. Puis au final, quand il s'agissait de mettre en pratique, on nous a dit attention, vous n'avez pas respecté les normes ! Alors là ça m'a... choqué en fait, il y a pas d'autres mots. Je ne comprenais pas qu'on puisse nous dire qu'il n'y avait pas de normes exigées et puis que six mois plus tard il aurait presque fallu tout recommencer à la base, parce que ces normes n'avaient pas été appliquées.* » (A. E., p. 92).

À propos du déroulement de ce projet, Solène nous fait une remarque intéressante : « *Ce qui m'a aidé en fait bizarrement, c'est que pendant les deux premières semaines où je me suis attaquée au projet, mon maître d'apprentissage était absent. Ce qui m'a permis en fait de chercher à comprendre seule... enfin, je voulais avoir ma propre idée sur le sujet, et puis faire un maximum de choses pendant ces quinze jours, justement pour pouvoir lui dire : "tu vois, là..." [...] parce que j'avais vraiment, concernant le premier projet, j'avais l'impression ben, de pas pouvoir donner mon avis en fait. Et je me suis dit : "si je l'avais fait, est-ce que ça se serait passé autrement ?" Donc là, j'ai saisi l'occasion, il était absent, donc j'ai cherché à comprendre moi-même.* »

Et au retour de son maître d'apprentissage : « *on était sur la même longueur d'onde en fait, donc j'étais contente quand même de voir que si j'avais eu à le traiter seule, j'aurais été capable de le faire en fait. [...] puis pour ce projet-là c'est vrai que mon maître d'apprentissage m'a laissé beaucoup de... m'a laissé travailler selon ma propre initiative et vraiment... ben, c'est valorisant parce que quand on a l'impression de faire bêtement ce qu'on nous demande de faire, c'est pas intéressant quoi.* » (A. E., p. 92).

À propos de son premier projet, son impression était que son maître d'apprentissage lui confiait des choses qui ne l'intéressaient pas trop lui-même et elle ajoute : « *le moment venu de toute manière, il me dirait ben, oui on fait comme ça ou non on fait pas comme ça* » (A. E., p. 98). Elle poursuit : « *Bon, j'ai surtout eu l'impression en fait que dans ce projet-là, j'ai servi à faire passer la pilule auprès des opérateurs quoi. Parce que c'était moi qui étais sur le terrain, donc c'est moi qui prenais les réflexions entre guillemets, qui devais argumenter pour leur faire digérer tout ça, parce que ça allait quand même plus ou moins les embêter.* » (A. E., p. 93).

Par la suite sa vision a changé, et vers la fin des projets Solène avait l'impression d'être autonome : « *(ma vision) a changé à partir du moment où on m'a donné un sujet à traiter, de a à z, et pas seulement la mise en place de ce qui avait été décidé. Moi ce que je voulais c'était de participer justement aux décisions.* » (A. E., p. 93).

Fin du deuxième entretien

Solène - Troisième entretien - Le 13 octobre 2006.

(A. E., p. 96).

La formation est terminée maintenant depuis un an, Solène a eu son diplôme. Elle est la mère de deux enfants.

Solène nous dit : *« actuellement, je travaille chez un boucher-traiteur, sur Bailleul, j'ai cherché du travail, on va dire six mois, après avoir eu mon diplôme, parce que j'étais entre-temps en congé parental, et ben, je me heurte en fait dans ma recherche d'emploi à des contraintes personnelles, on va dire. En fait, le fait de trouver un emploi qui me permet de continuer au mieux ma vie professionnelle et ma vie de famille, tout en sachant que, ben, je suis un peu embêtée dans le sens où mon mari travaille d'équipe, et que j'ai trouvé pas mal d'offres d'emplois liées à l'OGP, qui exigeaient de travailler d'équipe également. Et donc, c'était pas forcément jouable, on va dire, par rapport aux enfants quoi. »* (A. E., p. 96).

Solène avait été conductrice pendant treize mois puis apprentie pendant deux ans dans chez F-Industrie, mais l'entreprise n'a pas jugé bon de l'embaucher : *« On m'a simplement expliqué ben, qu'il n'y avait pas de besoins qui avaient été exprimés au moment où j'ai fait ma demande dans ce domaine-là. [...] Donc moi, dans un premier temps moi, il me fallait travailler de toute manière. Donc, j'ai pris un peu tout et n'importe quoi, on va dire. »* (A. E., p. 96).

Revenant à la formation qu'elle a suivie Solène nous dit : *« J'ai un peu de mal quand même à voir de quelle manière on peut l'exploiter, j'ai l'impression qu'on a vu plein de choses, on a survolé, je dirais quelques domaines plus particulièrement [...] j'ai l'impression qu'on a plein d'outils puisqu'on parlait d'outils et qu'on a un peu [...] de mal à savoir comment il faut s'en servir et dans quelle situation et... en sachant que l'entreprise elle-même a déjà des outils à sa portée ».* (A. E., p. 97).

Revenant sur son maître d'apprentissage, Solène nous dit : *« je suis persuadée même, qu'il a pris son rôle vraiment au sérieux, et en fin de compte si par moments, on était peut-être pas tout à fait sur la même longueur d'onde, je dirais que c'est probablement du fait que ben, lui avait énormément d'expérience dans l'entreprise et qu'on avait forcément pas le même raisonnement au départ quoi. »* (A. E., p. 98).

À la question : *« Qu'est-ce qui a été le plus difficile pour vous ? »*, Solène répond : *« Ben, dans un premier temps, c'est de me convaincre que j'allais réussir à obtenir le diplôme, parce quand j'étais en reprise d'études et que ça faisait quand même cinq ans que j'avais quitté le circuit scolaire, il fallait que je mette les bouchées doubles. »* (A. E., p. 100).

À la question : *« Si vous aviez un souhait à émettre sur ce genre de formation, une amélioration ? »* Solène propose : *« Moi je pense, personnellement, que chaque fois qu'il y a quelque chose qui soit vu à l'IUT, on explique en quelques mots, le type de poste dans lequel ça va pouvoir être exploité et pour quels... peut-être en prenant des exemples concrets, »* (A. E., p. 102).

Fin du troisième entretien

5 - Sophie

Formation DUT OGP,

Diplôme Universitaire de Technologie - Organisation et Génie de la Production

Analyse des entretiens - Présentation des points clés.

(A. E., p. 103)

Quelques dates

Sophie a débuté la formation du DUT OGP en septembre 2003 et a obtenu son diplôme en septembre 2005. Le premier entretien a eu lieu le 10 décembre 2004, alors que Sophie était au début de sa seconde année de formation. Le deuxième entretien le 08 juin 2005 et le troisième entretien le 10 octobre 2006

Sophie - Premier entretien - Le 10 décembre 2004.

Sophie est titulaire d'un bac STI électrotechnique, puis : *« ben..., j'ai enchaîné avec un DUT OGP, tout de suite, en faisant quelques contrats saisonniers entre-temps, et là, je compte, après mon DUT, poursuivre mes études en faisant une licence GPI, Gestion de Production Industrielle en alternance. »* (A. E., p. 103).

Sophie a obtenu un contrat d'apprentissage dans un hypermarché ou travaille sa mère. Une promesse d'embauche, comme responsable rayon lui a été faite. (A. E., p. 103).

À la question : *« Qu'est-ce qui vous avez attiré dans cette voie ? »* Sophie répond : *« Ben tout en premier, je vais dire que c'est mon père, puisqu'il travaille à la STA, dans la zone industrielle de RUITZ, donc j'étais... Je me suis vite un peu intéressée aux voitures, et puis de là, bon ben..., l'industrie, je me suis un peu renseignée dessus pour justement choisir ma filière au niveau comment dire seconde première terminale, et donc ben j'ai commencé à aimer l'électronique, »* (A. E., p. 103).

À propos de cette première année Sophie nous dit : *« Ben..., très bien à mon goût. Déjà, j'étais contente parce que j'ai..., j'ai bien été aiguillée au niveau de mon orientation, et..., ben..., j'aime bien ce que je fais. L'OGP. »*

Elle poursuit : *« c'est excellent parce que je reste toujours sur le but, que bon avec une alternance on voit, on voit ce qu'on fait en cours. »* 103

Côté entreprise : *« Ben, ça c'est plutôt bien passé, mon intégration, c'est assez dur..., que..., bon, la plupart du temps c'est des anciens dans un service, de plus, c'est que des hommes, donc pour une femme c'est un peu plus dur de s'intégrer, mais bon..., je leur ai bien fait comprendre... Bon, il y a pas trop de soucis, les anciens comprennent bien et nous donnent un peu leur savoir-faire, quoi... »* (A. E., p. 103).

L'alternance ? : *« Ben, mélanger les études avec le travail..., le travail, donc ça pourrait donner un avant goût..., on va dire après de la vie quotidienne. »* (A. E., p. 103).

« j'étais partie pour un B.T.S électrotechnique, et je me suis rendu compte que B.T.S c'était un peu ... un peu une voie de garage quoi. Y a... Un peu sans issu. Donc je préférerais déjà partir dans un D.U.T... ». Elle poursuit : *« Ben, B.T.S, en plus, c'est pas un contrôle continu, déjà. C'est un peu comme un bac donc... De là, c'est un peu une loterie quoi... On y arrive c'est bien, on peut avoir un sujet, on a beau travailler et avoir quatorze tout le long de l'année de moyenne, si le sujet on l'a mal compris, on perd une année, donc, bon... Déjà de ce point là, je suis pas tout à fait d'accord, et puis... Enfin à mon goût, je trouve que un DUT c'est plus valorisant qu'un B.T.S. »* (A. E., p. 104).

Sophie a connu la formation grâce à : *« un de mes anciens collègues qui me l'avait conseillé au lycée [...]. Ben je voulais à tout prix acquérir une..., une formation en même temps professionnelle, pour m'insérer un peu plus vite... »*

À la question : *« est-ce que c'est plus facile d'être étudiant classique ? »* Sophie répond : *« Ah c'est une colle... Ben non, enfin moi je préfère mon cursus..., là actuellement quoi que, que le classique enfin on parle avec les classique quoi je veux dire mais je préfère complètement ce que je fais, le fait que je vois un petit peu ce qu'on fait en cours, ou j'essaye de l'appliquer en entreprise, et le fait d'essayer de faire des rapprochement tout au long d'une année, je pense que quand je pourrais, quand je vais, si j'ai la chance de trouver tout de suite une entreprise, j'arriverais peut-être mieux à appliquer ce que j'ai déjà vu auparavant. Que bon en classique je trouve que bon c'est de la théorie, bon y'a des stages certes mais on a peut-être pas assez de temps pour appliquer ce qu'on a vu. »* (A. E., p. 104).

À propos de son entreprise : *« Donc c'est un hypermarché, et ben par quel biais c'est juste à côté de chez moi, déjà donc ... ma mère y travaille, donc j'ai toujours connue l'hypermarché là depuis x années, et bon ben j'ai pas trouvé d'entreprise industrielle, donc j'ai voulu un peu me lancer dans le commerce pour voir un petit peu ... voir un peu la différence à la limite entre une industrie et le commerce, y faut que c'est assez saccadé quoi... »* (A. E., p. 104).

Elle poursuit : « C'est un hypermarché, à coté de chez moi, ma mère y travaille, donc j'ai toujours connue l'hypermarché depuis x années, j'ai pas trouvé d'entreprise industrielle, donc j'ai voulu un peu me lancer dans le commerce pour voir un petit peu ... voir un peu la différence une industrie et le commerce »,

Sophie travaille dans le rayon des fruits et légumes. À propos de ses missions et de ses projets, première année : « Et ben, tout d'abord, j'ai mis en place une opération commerciale... [...] qui consiste à faire un îlot en dehors du rayon, et cet îlot contient un ou plusieurs produits, selon la saison, donc c'est ... c'est pas forcément pour forcer la vente, mais c'est pour essayer de faire connaître le produit, ça peut être un nouveau produit, ou juste comme ça pour, enfin nous c'est pour une histoire de marge en fait, pour essayer de voir si un îlot à part, une opération commerciale dégage une marge en plus ou en moins » (A. E., p. 104).

Il faut informer les clients ? : « Oui, y'a plein de choses, comme juste un exemple ça va être, ben c'est Noël, donc ben en ce moment c'est les clémentines, la première question c'est sucré, acide, pépin, sans pépins, donc il faut savoir répondre quoi. Donc on est obligé de goûter tous les matins si c'est un nouveau produit, c'est le côté agréable quand même oui, mais on est obligé de goûter pour pouvoir bien informer le client. » (A. E., p. 105).

Elle poursuit : « après j'ai mis en place une animation... ananas. Donc là, j'ai du gérer moi même tout ce qui est commande, emplacement dans le magasin. Donc en fait, j'ai du préparer ça en une journée de temps, pour le lendemain et contrairement à d'habitude nous... l'opération dure deux jours et là, elle durait qu'une journée, donc il fallait que je limite la casse puis que le lendemain c'était un dimanche, donc j'ai mis en place l'animation ananas que j'ai animé moi même, le samedi ... » (A. E., p. 105).

Limiter la casse ? : « Ben en fait je devais prendre une assez grande quantité, mais essayer de passer tout le même jour. Parce que quand on prend une assez grande quantité, on le prend le vendredi, donc on essaye de bien vendre le vendredi, et le, le, le reste c'est pour le samedi. On va pas recommander pour le samedi, le fait qu'après y'a le week-end le lundi c'est à jeter quoi. Donc on a pris une bonne quantité le samedi, mais à savoir qu'il fallait tout passer, pour pas jeter le lundi. » (A. E., p. 105).

Et alors c'était... ? : « Réussi... réussi, j'ai pris trente colis, et j'en ai vendus vingt ! » 105

Pour Sophie, ce travail impose d'avoir des contacts avec les clients. Elle nous dit : « Oui. J'ai des habitués, ce sont des habitués, puis certains clients. » (A. E., p. 105).

Sophie nous présente une journée type : le matin : « donc on voit si le produit est encore bon, on fait un tri... [...] Mon chef de rayon m'a laissé complètement carte blanche quoi, [...] déjà je me suis entraîné à faire les comptages dans la réserve, puisque déjà là, on ... quand on fait le comptage, c'est nous qui commandons aussi, puisqu'on voit ce qui nous reste ou ce qu'on a pas, et à force de m'entraîner au niveau des commandes je savais à peu près ce que je pouvais commander, et ce que mon rayon peut contenir, et de là, bon j'ai demandé un jour à aller un petit peu de l'avant et à faire mes commandes moi même, à peu près. » (A. E., p. 106).

À la question : « vous sentez-vous capable de manager votre rayon ? » Sophie répond : « Oui. Encore quelques choses à apprendre au niveau de la gestion encore au niveau des bureaux quoi. Parce que bon on a ... tout ce qui est en tête de gondole, ont des affiches assez... spéciaux. Donc de là, on a des... des feuilles à remplir, on donne à un autre service qui est la décoration, qui lui fait les affiches, donc c'est vraiment un roulement pour chaque chose. » (A. E., p. 106).

Sophie travaille à la fois dans le rayon, dans les réserves, dans les bureaux. Elle est en contact avec tout le personnel du rayon mais aussi avec les autres responsables de rayon.

Elle précise : « Au début le fait que j'étais qu'une apprentie... on est là, que pour apprendre donc c'est bon. Mais le fait que c'est une formation pour être manager de rayon, je deviens un petit peu un danger. Pour certaines personnes, je deviens un danger, on va dire plus particulièrement pour le bras droit, puisque bon mon chef m'a déjà dit qu'il voulait un deuxième bras droit ... un peu plus fort aussi donc ... je sais faire déjà plus de choses que le premier bras droit donc je deviens un peu un danger. Mais après, le reste bon... très dure pour m'imposer puisque le fait que c'est une formation pour être manager, je suis plus jeune qu'eux, donc donner des ordres à des personnes qui ont trente ans de boîte, c'est un peu plus difficile quoi. » (A. E., p. 106).

Donc comment on fait alors ? : « Ben on y va tout doucement, on demande des petites choses en allant et puis quand on n'est pas content, on le fait savoir, mais tout avec une douceur et en faisant bien comprendre que bon quand même il y'a la part des choses, « ça c'était bien, ça c'était pas bien », mais ... faut pas non plus qu'ils se sentent agressés, parce que s'ils sont trop agressés, la prochaine fois ils ne m'écouteront ! » Elle poursuit : « Ben faut savoir prendre des [...] décisions, seule et rapides. C'est beaucoup la rapidité. Un client qui vient, qui n'est pas content... » (A. E., p. 106).

Comment c'est passé cette prise d'autonomie, comment est-ce qu'on devient autonome ? : « Ben au début, [...] le fait que j'étais toujours avec mon manager de rayon, au matin, et... j'ai demandé à être un peu de l'après-midi, et justement l'après-midi c'est là, où on rencontre quelques problèmes quoi... Il y'a des affiches qui n'ont pas été changées, donc au lieu de payer un euro cinquante le kilo d'orange, hein on le paye trois euros.... c'est vraiment constant, il faut toujours avoir l'œil. » (A. E., p. 107).

Au cours de cette première année ce qui a été difficile pour Sophie c'est l'intégration. (A. E., p. 107).

Combien de temps a duré cette période ? : « *On va dire trois semaines où vraiment c'était un peu du "bonjour au revoir", bon après j'ai essayé de m'imposer un petit peu, "est-ce qu'on pourrait me donner un coup de main, parce que c'est des charges lourdes, pour une fille c'est un peu plus difficile", et de là, après bon, ça a prit son cours quoi, ça a eu un enchaînement et maintenant ça va, mais bon maintenant qu'on voit que je suis un danger, le personnel se retire un peu et...* » (A. E., p. 107).

À la question : « quand est-ce que vous l'avez senti ce changement d'attitude, et cette prise de conscience du danger que vous pouviez représenter ? » Sophie répond : « Au niveau juillet août. Le fait que j'ai beaucoup appris en deux mois de temps. De mois de temps comme ça d'affilé... » (A. E., p. 107).

Et pourquoi à cette période là, ? : « *Parce que ben le chef n'était pas présent déjà, (au mois d'août) donc de là, on voit un petit peu comment ça se passe quand le chef n'est pas là, et certaine personnes se permettent des choses qui ne sont pas forcément à faire quoi. Donc c'est là, qu'on voit qu'on devient un danger aussi parce que moi je vois clair, tandis que le chef ne le saura pas puisqu'il n'est pas là. Donc, après il y a des répercussions et... parce que bon avant tout c'est mon chef et il me considère un peu comme un bras droit. Donc quand il y a des problèmes, je suis un peu forcément obligée de lui en parler quoi* »

Elle poursuit : « *en plus j'ai appris plein de choses, c'est là, ou je suis devenu aussi beaucoup autonome là, en peu de temps...* »

Donc c'est bien d'être seul par moment ? : « *Ouais, c'est là ou on apprend le plus hein, surtout au terrain.* » (A. E., p. 107).

Quel est le lien que vous faites entre ce que vous vivez ici à l'I.U.T et ce que vous vivez en entreprise, entre la formation et puis l'école ? : « *à l'I.U.T dans ma formation c'est un peu plus industrielle, donc j'essaye de reprendre les outils qu'on m'apprend ici à l'I.U.T, mais je les retranscris un peu à ma manière au niveau du commerce quoi. Comme la qualité, on voit enfin comme la méthode M.R.P, hein on prend que des pièces, bon moi une pièce à une durée de vie un peu plus longue, ça va pas être périmé en deux jours de temps ou trois jours de temps. Tandis que moi c'est un suivi journalier quoi.* » (A. E., p. 108).

Et vous êtes aidé pour faire ce transfert, cette adaptation, comment vous faites ? « *On est toujours aidé ici, si on a un souci on peut en parler c'est pas ça le problème, mais moi j'essaye de me débrouiller un maximum toute seule quoi, le fait que bon que c'est moi qui travail donc je vois tout de suite le rapport ... quel rapport il faut faire entre ce que j'ai appris et ce que je vis actuellement dans l'entreprise.* » (A. E., p. 108).

À propos de son maître d'apprentissage : « *Ça fait pas longtemps qu'il est sorti des études, quoi on va dire au pire six ans, donc c'est pas ... il essaye de se mettre à ma place au niveau des études et quand, si j'ai n'importe ... si j'ai un souci, y'aura pas de soucis quoi il sera là, pour moi.* » (A. E., p. 108).

Vous avez l'impression d'avoir été utile à l'entreprise ? « *Oui. Oui parce que bon j'ai apporté pas mal de choses, tout au mois au niveau déjà des clients quoi. Si les clients sont satisfaits c'est qu'il y a eu une démarche qui a plus, bon parce qu'on a fait beaucoup de changement dans le rayon, je pense que j'ai apporté quand même un plus quoi, parce que c'est quand même plus agréable d'avoir un beau rayon... les gens seront plus tenté d'aller voir un beau rayon qu'un rayon qui est complètement laissé à l'abandon quoi.* » (A. E., p. 109).

FIN du premier entretien

Deuxième entretien - Le 08 juin 05

« *J'ai une mission principalement et cette mission et de remplacer le manager de rayon. [...] Pendant qu'il était parti en congés. Ça a été très réussi, j'ai pas eu trop de problèmes et mon chef était assez content de moi, j'ai eu de bonne appréciation. Et à l'école donc, ben, j'y apprends toujours beaucoup de choses, le fait que j'arrive toujours à me mettre en... J'arrive à appliquer ce que j'apprends à l'I.U.T à C.Entreprise, et ça m'aide beaucoup pour les démarches de mes projets.* » (A. E., p. 111).

Sophie essaye d'utiliser les outils proposés par l'IUT et elle observe le comportement des clients.: « *j'allais réimplanter mon rayon, donc ça a été une analyse au niveau des clients en fait. J'ai analysé dans quel sens les clients allaient arriver.* » (A. E., p. 111).

À propos de son intégration : « *l'intégration ben..., ça c'est bien passé, malgré que c'était des hommes, des anciens, mais j'ai réussi à vite prendre ma place [...] Donc, c'est le même rayon, mais on va dire que le rayon est séparé en deux secteurs. Donc moi dans mon petit secteur, je veux dire dans mon petit service, je suis toute seule comme femme.* » (A. E., p. 111).

Elle poursuit : « *Au début, [...] je faisais croire que j'allais avoir un statut d'employée normale, quoi, d'employée commerciale, on m'a appris beaucoup de choses. [...] le fait que, après, mon manager de rayon a insisté en disant, que j'allais être plus un bras droit, j'étais un peu plus la bête noire. Donc c'était un peu plus difficile d'apprendre certaines choses, puisque certaines personnes voulaient être..., pas un peu moins en*

contact, mais voulaient dire le moins de choses possibles pour pas être embêté ou... [...] Maintenant ça va mieux. J'ai réussi à gérer tout ça et bon..., petit à petit, bien sur, ça c'est pas fait du jour au lendemain, mais avec l'aide de mon manager qui m'a toujours bien suivi, qui a bien fait comprendre les choses aux employés, ça a été impeccable. » (A. E., p. 112).

Dans votre premier entretien, vous aviez dit que vous étiez là pour remplacer à terme votre manager, or je crois que vous voulez poursuivre vos études ? *« j'ai été franche hein, j'ai dit à mon manager de rayon que je comptais poursuivre mes études, donc en licence GPI et... Donc je lui ai dit que je voulais continuer toujours en alternance pendant un an mais que je cherchais une industrie pour pouvoir avoir les deux tableaux devant moi, pour pouvoir comparer le commerce et l'industrie, et il était très content de moi et la seule chose qu'il m'a répondu c'était..., c'est, c'est une bonne chose, c'est ce qu'il faut faire » (A. E., p. 112).*

Et donc, il n'y a pas eu de changement de comportement, en plus ou en moins, par rapport à vous ? *« Non, non je suis toujours aussi bien épaulé. » (A. E., p. 112).*

Seule une partie du personnel sait qu'elle ne va pas rester là. On sent beaucoup d'hésitations et de méfiances envers ses collègues de travail concernant la place dans l'entreprise et ses poursuites d'études. (A. E., p. 112).

À propos de l'entreprise elle nous dit : *« l'entreprise m'a fait découvrir le monde du travail [...] qui n'est pas forcément aussi simple qu'on ne le pense. [...] Ben on voit les mêmes personnes tous les jours, donc il faut pas non plus se chamailler, pour un oui pour un non, il faut savoir être calme, posé, il faut savoir ce qu'il faut prendre au premier degré ou pas, [...] Vivre au quotidien avec les mêmes personnes peut poser des problèmes. [...] j'ai appris beaucoup, ben l'autonomie aussi parce qu'il faut savoir ce débrouiller tout seul, être responsable de ces actes. » (A. E., p. 113).*

À propos d'autonomie, de responsabilité : *« au début, je n'osais pas trop me lancer sur certaines choses... [...] J'ai pas réussi tout du premier coup non plus, mais donc maintenant, je sais que mon chef peut avoir confiance en moi le fait qu'il m'a déjà laissé pendant une semaine le rayon à moi toute seule, [...] une responsabilité parce que, bon faut pas avoir trop de casse, elle poursuit : « donc c'était toutes ces petites choses là, que j'ai appris au fil des jour quoi tout doucement et maintenant j'ai plus de soucis. » (A. E., p. 113-114).*

Temporalité : Sophie a avancé à son rythme pour gagner en autonomie.

Son maître d'apprentissage n'avait pas peur de lui confier des tâches : *« Donc on a fait au petit à petit et tout doucement c'est moi qui ai pris mon..., mes responsabilités et mon autonomie, je dirais que sur le coup j'ai pas fait vraiment attention que je prenais mes propres responsabilités, ces même lui qui m'a fait la remarque il m'a dit au fur et à mesure « c'est bien, t'a fais ça toute seule » (A. E., p. 114).*

Une formation en alternance, ça apporte quoi de plus ? *« Ben, de l'expérience des compétences, des connaissances... [...] en formation classique, on peut pas se rendre compte de la dureté d'un travail, comment ça se passe réellement, [...] Oui, la dureté du travail. Parce que bon, on peut pas savoir à quoi on s'attend vraiment. » (A. E., p. 114-115).*

Si vous aviez à vendre la formation en alternance à un jeune, ou à une jeune fille, quels seraient les arguments que vous donneriez ? *« Je serais assez franche hein, l'alternance c'est bien, mais attention, c'est quand même un rythme de vie un peu plus saccadé, [...] En revenant de l'entreprise, il faut savoir gérer son temps, organiser son travail, faire la différence entre l'entreprise et l'école [...] On apprend plein de choses, travailler en équipe avoir de l'autonomie ; toutes ces choses-là [...] Il y a pas beaucoup d'entreprise qui prennent maintenant des débutants, » (A. E., p. 115).*

À propos des difficultés dans le travail : vous aviez l'occasion d'en discuter avec vos collègues de promotion ? vous connaissiez leur vie en entreprise, leurs difficultés ? *« Leur difficultés oui, leur vie..., oui brièvement oui. J'ai discuté de la conversation qu'on a eu là, par exemple dans les..., les mêmes questions [...] Avec certaines personnes, je savais que telle ou telle personne avait tel problème, parce qu'on pouvait à la limite en écoutant quelqu'un s'aider. Parce que, quand on est dans un projet, on voit pas forcément ce qu'on peut faire, alors que en l'expliquant à quelqu'un ça, cette personne va penser tout bêtement..., ben, pourquoi tu fais pas ça et... Et ça peut être un bien pour le projet de l'autre quoi. » (A. E., p. 115-116).*

Est-ce que ça devrait être plus formalisé, ou est-ce qu'il faut que ça reste libre comme ça ? *« Bon, on a déjà des réunions de projet. Donc là, on peut parler librement de... Je pense que c'est bien comme ça. On peut en parler bon avec l'aide de certains professeurs et qui justement peuvent nous aider aussi, et nous après à côté, quand on a des graves soucis ou quoi, on en parle entre nous, pour voir s'il n'y aurait pas une petite idée..., une idée clef, quoi, c'est le cas de le dire. » (A. E., p. 116).*

Ces groupes de projet, Quel bilan vous en faites aujourd'hui ? *« Ben c'était très bien, le fait que ça nous aidait dans nos démarches, savoir comment il fallait procéder, comment présenter, comment... c'est tout bête, mais prendre la parole en ..., en petit comité, et bon le seul problème qui se pose, c'est qu'il y a des moments, bon c'est des réunions qui se préparent, et que ça tombait mal dans nos emplois du temps parce qu'on avait quand même des semaines... Il y a un moment c'est..., comme en première année, je prend souvent l'exemple de la*

première année, c'était..., une année pour moi qui a été très chargée, par rapport à la deuxième année, et c'était un peu plus difficile de préparer des..., des réunions comme ça. Que la deuxième année, par contre ce qui manquait en plus pour la réunion, ça serait à la limite une fiche, si on peut dire, type, une fiche..., une fiche conseil, venant de la..., par exemple, je sais pas les professeurs se regroupent et disent « bon ben voilà moi j'attendrais ça, ça, d'une réunion », pour pouvoir mieux cibler les choses pour certains élèves. C'est juste ça à la limite un petit plus qui manquerait. » (A. E., p. 116).

Vous pouvez essayer de prendre un cas concret ? : « Ben, je sais pas exactement, parce que ça, c'est pas vraiment passé dans mon groupe, mais je sais qu'il y a certains groupes qui auraient aimé justement avoir une démarche en disant « bon ben voilà, le professeur untel attend ça, ça, ça de votre part, en faisant peut-être comme ça ». Bon, après, libre choix à vous quoi. Respecter à la limite un plan, mais je veux dire un plan..., avec des grosses ligne, quoi, je veux dire pas forcément le détailler. Après, c'est à nous de le détailler à notre manière, mais pour que..., en fait tout le monde s'attendent à la même chose quoi, qu'on s'écarte pas forcément du sujet ou des choses comme ça en fait. »

Comment c'était vécu par vos collègues, ces groupes de travail ? « Ben, dans l'ensemble je pense que ça à été bien vécu. Il y a certains groupes où je sais que ..., ben, justement déçus des appréciations de, de certains professeur, parce que le fait qu'ils n'attendaient pas la même chose..., que l'élève avait présenté. Donc c'est... Ça faisait des petites étincelles. La personne qui avait préparé son sujet pensait l'avoir bien fait, alors que c'était pas du tout l'attente des professeurs quoi. C'est pour ça qu'à la limite, c'est pour ça qu'une petite fiche type, en grosse ligne, hein..., ça serait pas mal, au moins tout le monde pourrait savoir à quoi s'attendre. » (A. E., p. 116).

Dans le groupe où vous étiez ça manquait aussi ? « Ben, je pense pas, parce qu'on à été quand même toujours à peu près..., d'accord sur les sujets. Maintenant à savoir si les professeurs cherchaient un truc vraiment type, mais je pense pas quoi. Pour moi dans mon groupe ça c'était très bien passé. Personnellement. [...] C'est peut-être pour ça que ça fonctionnait bien dans notre groupe. À la limite, parce que bon, après il faut voir aussi si certaines personnes sont diplomates ou non diplomates, et après si c'est... Bon ben, vous, vous préférez laisser venir les choses. » (A. E., p. 116).

Et ça vous a aidé, ce groupe ? « Ouais, ouais sur certaines démarches, oui. Et je pense que ça a aidé pas mal de monde ouais [...] où par exemple, j'avais des choses incohérentes ou la façon d'expliquer ça fonctionnait pas, ou parce qu'il manquait le pourquoi du comment, dans un projet. Et, le fait d'en parler, d'avoir..., comment dire, des opinions différentes et des aides différentes, ça m'a permis à la limite de débloquer certaines questions, qui pour moi n'était peut-être pas forcément importantes. » (A. E., p. 117).

Si vous, je vous demande de faire une proposition d'amélioration de cette formation, qu'est-ce que vous me diriez, qu'est-ce qui manquait le plus à votre avis ? « Ben..., je sais pas trop, parce que pour moi, ça à été deux années..., impeccables quoi. Il y a jamais... bon à part avec, oui, un problème de relation avec certains professeurs, par exemple, mais bon je pense que c'est un peu... dans tous les bahut pareil ». (A. E., p. 117).

Et, on va parler évaluation, vous allez devoir faire une soutenance, fournir un rapport, votre maître d'apprentissage va être sollicité pour qu'il évalue votre travail. Est-ce que vous pensez que le poids de ce que vous avez vécu en entreprise est suffisant par rapport au poids de ce que vous vivez, en termes d'évaluation ? « Ouais... Vous voulez dire que bon, à l'IUT on a eu plus de, de devoir, enfin on a été plus... comment dire, plus notés. Mais la participation à l'évaluation justement de l'entreprise pour moi c'est important aussi, parce que c'est quand même pendant deux ans. [...] Ben, moi, personnellement, avec mon chef, il m'a toujours dit ce qu'il pensait, même si il l'écrivait pas sur... sur le classeur ça à été dit, ça a été fait, il y a eu un entretien, à chaque fois que je présentais mon classeur, on se voyait et on en discutait quoi, de voir justement, je lui demandais qu'est-ce qu'il pensait de ma période, comment il l'avait perçut, et ça a toujours été assez claire comme ça. » (A. E., p. 118).

Si on peut faire un bilan à aujourd'hui, en quoi est-ce que vous pensez que vous avez plus évolué, plus progressé grâce à l'alternance ? Qu'est-ce que ça vous a apporté de plus ? « Ben..., mon diplôme. Et... comme c'est deux horizons différents, la vie en entreprise. [...] je serai fière de dire que j'ai eu mon diplôme, tout en ayant acquis une certaine expérience professionnelle. »

Fin du deuxième entretien

Sophie - Troisième entretien - Le 10 octobre 2006.

La formation est maintenant terminée depuis septembre deux mille cinq.

« Donc, après le DUT OGP, donc je suis dans le centre de formation A. Formation, qui est ici à Dunkerque, pour être responsable en qualité, sécurité, environnement, et je travaille donc chez L. Industrie, [...] je suis affectée dans le service ingénierie et maintenance, mon statut c'est assistante qualité ingénierie, et donc, je fais le suivi de tout ce qui est qualité, dans l'ingénierie et la maintenance. »

Vous êtes toujours dans une formation en alternance. Quel est le rythme de votre alternance actuelle ? « *Donc là, c'est une semaine sur deux. J'ai une à deux journées de cours par semaine. Donc, le jeudi et le vendredi ou seulement le vendredi, je suis en école. [...] C'est très difficile en fin de semaine, parce que bon, par rapport au travail fourni toute la semaine, au travail, à L.Industrie, et après c'est une cadence à prendre quoi. C'est une cadence à prendre pour la semaine, mais c'est pas trop fatigant.* » (A. E., p. 119).

Vous aviez déjà une certaine habitude en formation en alternance, est-ce que ça vous a aidé ? « *Oui, pour l'intégration au niveau de l'entreprise, oui déjà, puisque, comme ayant déjà franchi un cap dans la première alternance, après non, ben c'est... pour moi, c'est identique hein... Si, ça m'a permis un peu plus de me lancer plus professionnellement, être plus déterminée, à voir peut-être plus les objectifs. Ben, à force d'y travailler quoi, on a une vision des choses qui s'élargit.* » (A. E., p. 120).

Avec le recul, avec cette expérience nouvelle d'une autre formation, qu'est-ce que vous avez envie d'en dire ? Dans tous les aspects... ? « *Donc, les modules c'était très bien, très structuré au niveau des cours. [...] La qualité aussi, comme en plus je continue dans la qualité donc là... oui. Après au niveau du suivi tuteur, maître d'apprentissage, je trouve c'était très bien aussi, il n'y avait rien à dire, on était très bien suivi, avec un suivi terrain pour faire le point avec le maître d'apprentissage, c'était très suivi.* » (A. E., p. 120).

Est-ce que vous pensez que l'expérience chez C.Entreprise vous a aidé ? « *Oui. Au niveau communication, management, beaucoup de management. Dans mon intégration, de gérer les personnes aussi.* »

Est-ce que vous avez actuellement, en entreprise, une mission bien définie, bien ciblée ? « *Non. Enfin, on va dire que ça se transforme en du travail quotidien, à force. Donc, je parlerai plus de... c'est des missions... parce que c'est un challenge quand même à soulever pour terminer la formation et être capable de faire telle ou telle chose. Donc, j'ai une partie ingénierie qui consiste à ouvrir les dossiers de... pour une installation chez un client par exemple. Voir si tout... tout document est complété dans ce dossier, voir s'il ne manque rien pour tout ce qui est garantie, facturation... [...] Donc, je dois... pour ça, il faut que je sache utiliser le logiciel SAP, qui est un logiciel de planification de projet. Alors, on peut imputer des heures, vraiment suivre des commandes, etc.* » (A. E., p. 121).

Vous diriez qu'on vous fait plus confiance maintenant ou avant chez C.Entreprise ? Vous êtes plus autonome maintenant ? « *Non, on me fait totalement confiance maintenant. Oui, parce que ben... je peux citer un exemple : c'était mes premières demandes de mises en service à faire pour la DRIRE, donc on m'avait relancée deux, trois fois, je ne savais pas trop comment m'y prendre. Donc, par l'intermédiaire du réseau, d'un dossier à un autre j'ai trouvé le tuyau. Donc, j'ai fait tout ça moi-même, sans rien dire à personne.* » (A. E., p. 123).

Mais, est-ce qu'il y a par exemple un suivi fort par rapport aux missions et aux projets industriels ? « *Oui, c'est la première cause de sa venue, comme par exemple, quand j'avais fait la certification MASE et ben là : « Explique-moi ce que t'as fait, comment tu as procédé, est-ce que t'as trouvé une autre méthode, ça aurait été plus simple, quelle est ta vision des choses », par exemple là, il y a la restructuration : « Qu'est-ce que t'en penses, bon comment tu vas le vivre, comment tu penses le vivre, qu'est-ce que tu vas faire pour... ben le vivre correctement ? » Parce que ce n'est pas forcément simple une restructuration, donc. Et d'un côté, bon ben... elle conseille en disant : « C'est un point positif, comme ça tu l'auras déjà vécu, tu sais ce que c'est, tu sauras comment t'y prendre ». Et ça ne peut être qu'une expérience supplémentaire, parce que... pas beaucoup de monde n'aura vécu une restructuration à vingt-deux ans quoi, je pense pas.* » (A. E., p. 124).

Une restructuration, dans quel sens ? « *En fait, il y a deux... enfin L.Industrie... Comment je vais expliquer ça ? Il y a une unité de production à Dunkerque, une unité de production Denain. Ça, ça ne change pas. Et après il y a donc un bureau commercial à Dunkerque, et un bureau ici, où on fait tout ce qui est conditionnement oxygène, azote, et un peu de bureau commercial aussi. Donc, ça va être réuni... et la logistique aussi : livraisons... tout ça. Donc, la livraison part à Denain, et nous, on part à Lille, dans un nouveau bâtiment. Donc, Dunkerque, Choques se réunira à Lille, ainsi que Lesquin, et en fait tout se dispatche en fait, sur quinze régions... que je ne dis pas de bêtise... enfin, on diminue d'un sacré pourcentage les sites en fait, je sais plus exactement.* » (A. E., p. 124).

Et ça, c'est quelque chose que vous maîtrisez ? Et d'un point de vue formation, comment est-ce que vous vous voyez avoir évolué ? « *Ben en fait, je veux dire que plus j'ai l'impression d'avancer, enfin plus j'avance, et plus j'ai l'impression que c'est simple. Ça paraît bête ce que je vais dire peut-être, mais au bac, pour moi c'était l'année la plus difficile. C'était le bac. J'ai redoublé ma terminale, j'ai pas eu mon bac du premier coup, en arrivant en université je me suis dit : « Ho la la ! Université, le gros mot ». Et là, en fait, je suis partie d'ici avec douze et demi de moyenne, et total, je savais pas encore ce que j'allais faire, je me suis dit bon on va encore continuer jusqu'au bac plus quatre, parce que je dois être encore à douze de moyenne. Donc, plus j'avance, plus ça devient simple, plus... enfin pour l'instant, j'ai encore de la chance d'avoir des cours encore bien structurés, donc ça, ça va.* » (A. E., p. 125).

Et, est-ce que cette évolution, cette facilité, est-ce que vous la rattachez aussi au fait qu'il y a cette formation en alternance ? « *Ouais ! Ben... moi, je le conseille à tous les jeunes que je peux rencontrer, j'ai la chance d'avoir*

un petit frère qui a seize ans, donc je l'aiguille dans cette branche. Ce qu'il faut pour moi, c'est... ben... la formation en alternance déjà, c'est vrai que ça concilie les deux donc théorique, pratique. La théorie bon..., c'est à prendre et à en laisser. Il y a des choses où, bon c'est peut-être pas vraiment ça, où on voit qu'on peut l'appliquer en entreprise, mais c'est pas aussi simple qu'on le dit sur la théorie, parce qu'on rencontre ben... les contraintes, les imprévus, des pannes de machines, enfin tout dépend dans quelle entreprise on travaille quoi. Donc, ça nous permet de voir... ben, la vie réelle, ce qui va nous attendre quotidiennement, et savoir réagir à tous problèmes quoi. » (A. E., p. 125).

D'après vous cette facilité c'est parce que c'est... vous étiez en alternance ? *« Ben, la facilité de trouver du travail, c'est les... oui déjà, oui parce que maintenant les entreprises veulent plutôt l'expérience que sur... l'expérience théorique, ce qu'on voit à l'école. Et ce qu'ils aiment avant tout, c'est qu'on ait les deux en fait. On a une personne comme moi, qui a postulé à L.Industrie, qui a fait un cursus classique et n'a pas été pris. » (A. E., p. 125).*

Si vous avez aussi des personnes qui vous ont aidée dans cette formation...

« Chez C.Entreprise, donc mon chef [...] m'a appris, enfin, entre guillemets, m'a donné la main quoi, et je devais le suivre quoi. Les six premiers mois, c'était « terrain, terrain, terrain ». Donc là, apprendre le produit, etc. Donc, avec toujours lui à côté de moi, pour dire : « Tu vois ça, bon, c'est tel produit, ça ressemble à ça ». Par exemple un fruit exotique. Bon il m'expliquait la provenance. »

Si je me souviens, vous aviez jugé que c'était long à l'époque ? *« Oui, c'était long, parce qu'à la fin, je m'y connaissais beaucoup, les clients m'adoraient, j'étais leur vendeuse préférée, parce que je les renseignais tout le temps, et bien. Donc, à la fin, j'avais envie plus d'évoluer, parce que ça commençait à devenir long. » (A. E., p. x127).*

Donc, finalement, c'est une belle expérience aussi ? *« C'est deux univers différents. Que ce soit sur le point hypermarché industriel, qu'au niveau ben, structure de l'entreprise et organisation. Je veux pas dire, à L.Industrie c'est très rigoureux, parce que bon on manipule quand même du gaz. Donc, on n'a pas envie de faire Tchernobyl. Mais la mentalité est différente. Mais, on avance beaucoup. Comme quoi, une organisation très droite, il y a des fois ça fait avancer, mais pas forcément tout le temps, dans le bon sens non plus. » (A. E., p. 128).*

Fin

6 - Georges

L'impossible dialogue. Formation DESS OGP - Organisation et Gestion de la Production Analyse et synthèse des entretiens

6.1 - Introduction

Georges a suivi durant une année Formation DESS OGP - Organisation et Gestion de la Production, en formation continue et en alternance

À la demande du responsable de la formation, je suis devenu son tuteur universitaire au mois de mai 2004. Nous nous sommes rencontrés à plusieurs reprises à l'école et en entreprise pour travailler ensemble. Je rencontrais également Georges dans le cadre d'un module de logistique que j'assure dans cette formation.

6.2 - Présentation de l'apprenant

Georges a quarante-quatre ans, il est marié, et père de deux enfants. Il est titulaire d'un DUT de Chimie, qu'il a obtenu à l'IUT de Béthune. Depuis 22 ans, il est salarié chez U-Industrie, et travaille au centre de recherche. U-Industrie est un groupe sidérurgique qui connaît quelques difficultés à ce moment. (A. E., p. 129).

Le centre de recherche travaille sur des problèmes de développement de nouveaux produits, de modification de processus, d'amélioration de la qualité des produits

Il y a quelques années, Georges a fait un stage d'une durée de près d'un an en fabrication. Ce stage lui a particulièrement plu et, sans doute un peu lassé par plus de vingt ans dans un centre de recherche, il cherche à changer de fonction. Après avoir réalisé un bilan de compétences, il a eu la possibilité de suivre une formation, dans un domaine de l'organisation et la gestion de la production. Cette formation a été obtenue dans le cadre d'un congé individuel de formation.

Concernant ses motivations pour suivre cette formation, Georges, précise qu'elles sont liées à l'envie d'un changement : *« au bout de 20 ans de centre de recherche [...] on en sait de plus en plus sur presque rien ! »*, mais pas aux difficultés rencontrées par l'entreprise qu'il retrouvera après sa formation. (A. E., p. 129).

Georges nous montre là, ses motivations et aussi son besoin de changement après vingt ans de travail dans un environnement certes valorisant, mais dans lequel il ne trouve plus d'intérêt.

Georges évoque les tracas qu'il a rencontrés pour obtenir son congé de formation : *« il faut vraiment avoir envie de faire une formation en congé de formation, au niveau de tout ce qui est administratif et au niveau matériel [...] au niveau salaire, ressources, c'est un peu compliqué. Donc, c'est ça, je suis en congé de formation »*. Par contre, il est sûr de retrouver son poste chez U-Industrie au premier octobre. (A. E., p. 129).

Pour Georges, se lancer dans cette formation représente un réel effort, car le congé individuel de formation implique une perte de revenu, d'autre part nous le verrons dans ces pages, l'entreprise avec laquelle il réalise cette formation en alternance se situe loin de chez lui. Il a fait le choix de se trouver un petit logement et chaque semaine, du dimanche soir au mercredi soir, il réside sur Valenciennes.

6.3 - Le contexte industriel dans lequel se trouve Georges

Georges travaille en alternance dans l'entreprise F-Industrie, près de Valenciennes, qui fabrique des sièges de voiture, pour une usine d'assemblage, situé à proximité. Georges nous fait part de sa surprise de découvrir un modèle d'entreprise qu'il ne connaissait pas.

6.4 - Informations sur les entretiens

Premier entretien, le 12 février 2004 : ce premier entretien se déroule alors que la formation est lancée depuis le 15 décembre 2003.

Deuxième entretien, le 24 juin 2004.

Troisième entretien, le 3 septembre 2004 : la formation se termine et Georges vient de réaliser sa soutenance..

6.5 - Ce que nous dit Georges

Georges - Premier entretien réalisé le 12 février 2004

Au cours de ce premier entretien, Georges nous dit que c'est au cours de son bilan de compétences qu'il a eu connaissance de l'existence du DESS OGP, qui lui a été présenté comme une formation pouvant répondre à ses attentes. Il précise : *« c'est vrai que la qualité, la sécurité, l'environnement, tous ces domaines un peu généralistes qui m'auraient intéressé, je les connaissais déjà. Organisation de production, j'avoue que je ne connaissais pas du tout. Et puis tout bêtement, ce qui m'attirait c'est la proximité... le côté pratique. »* (A. E., p. 130).

Georges a fait le choix de ne pas être apprenant en alternance dans son entreprise U-Industrie et il précise : *« Non seulement moi je ne souhaitais pas, mais eux non plus »*. Il pense également que sa formation gagne ainsi en crédibilité. (A. E., p. 130).

Il poursuit : *« je suis en stage sur Valenciennes. Ce qui fait que je dors sur place, donc je suis absent de chez moi. Et en plus, je pars le dimanche soir... euh... Donc, je pars le dimanche soir et je reviens le mercredi soir. Et ensuite, il y a deux jours et demi (de cours) ici sur Béthune. »* (A. E., p. 130).

La démarche de Georges a été mûrement réfléchi et préparée de longue date. Il veut changer de métier ! Il s'en donne les moyens et paye le prix, car sa vie personnelle et familiale vont être perturbées durant toute une année.

Ce choix fait qu'il est aujourd'hui dans une entreprise qu'il ne connaît pas et ceci implique *« toute cette phase d'immersion, que je suis en train de vivre en ce moment, et que je trouve très intéressante, et que je n'aurais pas vécue en étant chez U-Industrie »*. (A. E., p. 130).

Par rapport au contenu de la formation, Georges nous dit que, grâce à son expérience industrielle longue, même s'il n'était pas impliqué dans tel ou tel problème d'organisation, il sait de quoi il s'agit : *« je ne me suis pas intéressé au magasinage [...], mais bon, à la limite, quand j'en entends parler, je ne découvre pas ça non plus. Je me souviens bien qu'on a dû s'y intéresser. »* (A. E., p. 130). Georges découvre l'organisation et la gestion de production ainsi que toutes les activités qui en découlent : gestion du temps, gestion des flux des matières et des produits, gestion des flux d'informations, gestions des ressources humaines et matérielles, mais aussi maîtrise de la qualité.

À propos de l'alternance, il nous dit : *« on est plongé dans une entreprise en stage, a priori sans rien connaître, puisque la formation elle arrive. Donc, ce qui n'est pas le cas par exemple avec des gens qui font la formation initiale et qui peuvent être beaucoup plus opérationnels tout de suite. Enfin, je ne sais pas. Par contre, une chose qui intéresse les gens... c'est mon tuteur industriel qui m'a parlé de ça... c'est qu'en alternance on est là sur une durée qui est beaucoup plus longue, on est là sur dix mois. Donc, c'est à plus long terme, on peut suivre un peu mieux les choses »* (A. E., p. 132).

Georges pose le problème de la différence de temps entre l'entreprise et l'école. L'école va suivre son rythme et dans cette formation rien n'est prévu pour venir en aide ponctuellement sur un sujet spécifique pour aider l'apprenant à aborder un problème particulier.

S'il montre de l'intérêt pour l'alternance, son tuteur industriel ne s'implique pas pour autant auprès de Georges. Mais Georges nous fait la remarque suivante : dans cette entreprise qui ressemble à une ruche, il semble normal qu' *« ingénieur ou pas ingénieur on doit... euh... ça doit pas choquer de coller des étiquettes sur des caisses pendant une semaine »*. Alors comme il ne veut pas passer *« pour un fainéant »*, il suit le mouvement. (A. E., p. 133).

Au tout début de la formation, Georges n'a pas eu d'aide de la part de son tuteur industriel, même si ce dernier semble porter de l'intérêt pour ce type de formation. Par contre, Georges a su entrer en contact avec les opérateurs pour obtenir des renseignements sur les processus.

Georges nous fait part de son étonnement devant ce monde de l'industrie automobile qu'il découvre. Il est en alternance chez F-Industrie, près de Valenciennes, qui fabrique des sièges de voiture pour l'usine d'assemblage qui est située à proximité, et qui produit de gros monospaces, moyenne gamme et haut de gamme. Pour lui, tout est nouveau ! Que cela soit au niveau technique, au niveau organisationnel, au niveau social, F-Industrie est un monde industriel qu'il ne connaissait pas.

Il nous dit que cette entreprise n'a *« vraiment rien à voir avec la partie fabrication que je pouvais connaître à U-Industrie... »* Il poursuit : *« Bon, je ne sais pas si on peut en parler... Moi, ce que j'ai découvert chez F-Industrie au niveau du personnel, c'est qu'il y a deux familles. Il y a l'encadrement, et puis il y a les intérimaires qui sont payés au SMIC et puis il n'y a rien entre-deux. »* (A. E., p. 130).

Les opérateurs sont tous jeunes : *« je n'en ai pas vu un qui avait plus de trente ans »*. Il a noté un turn-over très important : les opérateurs sont *« des intérimaires qu'on garde, qu'on ne garde pas, qui s'en vont... »*. L'encadrement est constitué de jeunes ingénieurs qui n'ont pas trente ans. Et chez eux aussi, il y a un turn-over très important. Il précise : *« Au rythme où on les fait travailler, ils ne restent pas. Et puis j'ai l'impression que ça »*

fait partie de la culture d'entreprise, on ne fait rien pour les retenir. Et c'est rentré dans les mœurs que les gens ne restent pas longtemps ». La stabilité n'existe qu'au niveau des dirigeants : « *là, c'est des personnes qui ont de l'expérience* ». Il compare cette entreprise avec celle d'où il vient : « *c'est des rythmes de travail que je ne connaissais pas du tout. Même à U-Industrie, au niveau fabrication, où c'est des ouvriers qui sont tellement spécialisés [...] la moyenne d'âge est plutôt autour de quarante, cinquante ans... parce que c'est des vrais métiers* ». (A. E., p. 130).

Il poursuit : « *chez F-Industrie, les opérateurs c'est des gens qui font des tâches tellement ingrates, banales et ordinaires que quelqu'un peut être formé en une demi-journée et on peut le garder qu'une semaine, c'est pas un problème* ».

Également, il est très étonné de trouver autant de main-d'œuvre : « *je pensais que dans toutes les fabrications, toutes les industries, ce qui plombait le produit c'était le coût de la main-d'œuvre. Et là quand j'ai vu le nombre de personnes qui travaillaient... Bon, à U-Industrie, il y a des lignes complètes où il y a des milliers de tonnes qui sortent par année, où il y a trois personnes qui sont assises devant un écran à regarder si ça va bien. Et là, il y a une personne au mètre carré* ». (A. E., p. 130).

Avec une pointe d'humour, il nous dit : « *là, je me suis dit : "la logistique, l'organisation de production à quoi ça sert ?" Parce que c'est une fourmilière. Il n'y en a pas un qui va dans le même sens* » (A. E., p. 130).

Georges est dans un monde qu'il ne connaît pas. Sa longue expérience industrielle ne l'aide pas, au contraire. Il découvre un type d'organisation, un type de management, un type de relations entre les opérateurs et les cadres de l'entreprise qu'il ne connaissait pas.

Georges est dans une double tension : tension entre l'entreprise et l'école et tension entre l'entreprise de sa formation et l'entreprise où il a fait toute sa carrière. Un autre niveau de tension va arriver ; dans sa carrière au centre de recherche, Georges a très souvent joué le rôle de tuteur, tâche qu'il menait avec beaucoup de responsabilité et de sérieux.

En termes de projet, Georges a en charge deux missions. La première mission a pour objet la mise en place d'un système de gestion des flux de production ; un système d'origine japonaise : le Kanban (terme qui signifie « étiquette »). Il doit mener ce projet avec quelques cadres de l'entreprise. Il lui faudra également former les opérateurs à ce système, dans lequel ils ont un rôle important à jouer et vérifier que le système mis en place fonctionne bien. Il faut remarquer qu'en cas de dysfonctionnement du système kanban, la planification de la production peut être gravement perturbée.

Dans sa deuxième mission, il est chargé d'étudier les écarts entre les quantités de composants physiquement en stocks et les quantités renseignées dans le système informatique.

Son sujet de stage lui plaît, mais : « *je suis un peu déçu parce que c'est tellement la panique partout là-bas, que tout le monde colle son sparadrap (ses étiquettes Kanban) là où il peut.* » Il poursuit : « *il y a quinze personnes qui s'occupent, j'ai l'impression, du même sujet que moi, des gens qui sont déjà en place... Donc, je suis entraîné dans un flux qui fait que je n'ai pas l'impression que je suis le seul à faire ce que je fais, qu'on m'attendait pour régler ce problème-là. Pour l'instant, c'est ça qui me gêne un peu* ». Il poursuit : « *Tout le monde est très occupé... Bon, ce qui me gêne le plus, c'est que moi, au sein du centre de recherche où j'étais, depuis bien des années, je m'occupe aussi de stagiaires. Et donc, je fais de la comparaison entre la façon dont on s'occupe de moi et la façon dont moi je m'occupais des stagiaires... Et c'est vrai que je suis un peu frustré* ». (A. E., p. 131).

Les sujets qu'on lui propose sont très intéressants d'un point de vue de la gestion de production. Mais ce qui va lui manquer, c'est un accompagnement qui lui permette de comprendre les enjeux, les buts et les objectifs des missions qu'on lui propose et lui donne un minimum d'informations pour savoir comment prendre le problème. Cela va être la difficulté que va rencontrer Georges tout au long de sa formation. Sans doute, et il le dit dans ses propos, au fil du temps s'est-il construit une vision négative de ces missions.

On peut noter ici un manque de point de repère, manque de connaissances spécifiques, de dialogue avec des responsables de la production.

Georges s'est replié sur lui-même. Le côté positif réside dans sa curiosité, sa motivation pour apprendre et sa recherche de compréhension permanente : il veut comprendre ce qui se passe autour de lui. Ce besoin lui a permis de tisser des liens entre ce qu'il vit en entreprise et la formation qu'il reçoit.

Peut-être, peut-on avancer l'hypothèse que c'est grâce à cette posture qu'il a pu se construire, que Georges a supporté jusqu'à son terme cette situation difficile.

Sur la fin de sa formation, nous sommes devenu le tuteur universitaire de Georges. Nous avons essayé de l'aider, en rencontrant son nouveau tuteur industriel que nous connaissions par ailleurs, avec l'intention de faire évoluer les relations tendues entre les deux hommes, chacun ayant de l'autre une vision négative. Georges étant vu comme quelqu'un de peu motivé, sans envie de s'investir dans les missions qu'on lui confiait, et Georges reprochant à son tuteur industriel de ne pas lui accorder suffisamment de temps et d'attention. Nous devons

convenir que notre intervention n'a pas eu comme résultat de faire évoluer les choses d'une manière sensible. Par la suite, en travaillant avec Georges pour préparer sa soutenance et son rapport d'activité, à certaines occasions, nous trouvions Georges dans un état de très grande démotivation et de démoralisation.

L'organisation et les pratiques de l'entreprise le surprennent beaucoup. Il nous dit par exemple : *« au niveau de la mise en place du kanban, un beau matin il y a des gens qui sont venus un week-end, coller des étiquettes partout. Et le lundi matin, les premières personnes, qui sont arrivées pour travailler, ont vu des étiquettes sur les bacs sans savoir pourquoi. »* Cette manière de faire le fait réagir : *« en tant que stagiaire [...] je suis allé voir le responsable en disant que ce serait quand même bien d'expliquer aux gens. Parce qu'ils ont eu des consignes, ce qu'il fallait faire et ne pas faire, donc ça, a priori, ça aurait pu suffire, mais on a bien vu... parce que les gens voyaient des étiquettes et ils ne savaient pas ce que c'était. »* Il poursuit : *« Ou alors, il y en avait qui les retournaient pour écrire derrière une autre référence dessus [...]. Mais on m'a dit : "c'est normal, il faut essayer des plâtres" »*. (A. E., p. 131).

Il a insisté auprès d'un responsable en disant : *« on ne peut pas s'arrêter un quart d'heure pour prendre une équipe et leur expliquer... Mais on m'a dit : "Ah non !" Et c'est vrai que moi je viens d'un centre de recherche et s'il faut s'arrêter une heure pour expliquer une nouvelle consigne, on le fait. »* Cependant : *« ma première satisfaction c'est quand même au bout de trois semaines, quand on en a eu marre de remplacer les étiquettes qui étaient disparues, il y a quand même quelqu'un qui a fait une petite présentation. Et bon, je me dis que c'est peut-être... pas grâce à moi... mais à force de répéter que c'est un truc que je ne comprenais pas... »* (A. E., p. 131).

Pour Georges, cette situation le place en tension entre ce qu'il vit dans son entreprise d'origine et ce qu'il vit dans cette situation d'alternance : *« peut-être qu'une entreprise comme F-Industrie, enfin, cet atelier-là et un centre de recherche, c'est peut-être les deux extrêmes qui peuvent exister dans l'industrie. Et donc, je passe d'un extrême à l'autre et ça me fait tout bizarre. »* Mais il remarque que cette situation présente au moins un aspect positif : *« C'est au moins enrichissant à ce niveau-là. »* Mais : *« Le problème, c'est que là, aujourd'hui, je me demande si je vais avoir quelque chose d'intéressant à mettre dans un rapport parce que je colle les étiquettes, j'explique à un nouvel intérimaire qui arrive ce qu'il ne faut pas faire... »* (A. E., p. 131).

Cette réaction montre l'intérêt de Georges pour ce qu'il vit. Constatant l'existence d'un problème pour les opérateurs, spontanément il propose une remédiation.

La phase d'immersion ne lui a pas déplu ; c'était son souhait d'être en contact avec la fabrication. Mais aujourd'hui, il est inquiet : *« J'ai été plongé dans l'atelier, personne ne s'est occupé de moi, ça ne m'a pas déplu du tout, du tout. Mais le problème c'est que ça fait plus de deux mois maintenant... et je pense que si je ne réagis pas... »* (A. E., p. 131).

Il faut noter qu'à cette date, Georges n'a pas de tuteur universitaire.

Georges avait eu des difficultés pour trouver une entreprise d'accueil. C'est le responsable de la formation qui lui a proposé cette situation et qui a joué un certain temps le rôle de tuteur auprès de lui et il est intervenu dans l'entreprise pour essayer de faire évoluer la situation de Georges. Il considère que ce qu'il a pu faire jusqu'à présent ne correspond pas aux attentes de sa formation. Il s'est adressé au responsable de la formation pour lui faire part de ses inquiétudes, mais ce dernier ne lui a pas semblé étonné de ce qu'il était en train de vivre.

« Mais pour l'instant, moi j'ai pas apporté grand-chose... parce qu'on ne m'a rien demandé. Et tout ce qu'on m'a demandé de faire, ça avait déjà été pensé par d'autres. Des trucs en cours depuis... et donc, je participe avec tout le monde ». (A. E., p. 132).

Ainsi, Georges n'a pas l'impression d'être utile à l'entreprise. Il semble être un peu perdu, comme pris dans un tourbillon dont il ne connaît ni la provenance, ni la direction !

Récemment s'est tenue une réunion relative à la mise en place des kanbans. Il n'y a pas été invité ! Georges ne se sent pas intégré et il a demandé l'assistance du responsable de la formation.

À la question : comment se déroule une journée ? Georges répond : *« Déjà, ce que j'essaie de savoir, c'est la veille au soir, ce que je pourrais faire le lendemain... Quand j'arrive le lundi matin, je ne sais pas... D'autant plus que le jeudi, vendredi, samedi, il s'est tellement passé de choses que je ne peux pas savoir ce que je vais faire le lundi matin en arrivant »* (A. E., p. 132). Georges ne dispose pas de visibilité dans ses activités.

Malgré tout, Georges essaye de rester positif. Il nous dit : *« je voudrais quand même dire c'est que malgré tout ce que je vous ai raconté, j'apprends quand même énormément de choses. Mais j'ai l'impression que je les apprend seul »* (A. E., p. 132). Georges observe tout ce qui se passe autour de lui et essaye de comprendre. Par exemple, il s'est documenté sur la méthode Kanban, méthode de gestion des flux de production. Il sait ce que c'est, il voit les problèmes de mise en œuvre qui se présentent, mais également les résultats qui peu à peu apparaissent.

Peu à peu, il arrive à faire des liens entre ce qu'il observe dans l'entreprise et les cours qu'il reçoit. Mais, il est inquiet, car cela n'est pas ce que l'on attend de lui ! Il précise : *« Et les étiquettes, il faut les coller, et remplacer celles qui sont détériorées, il faut le faire. Et recalculer les boucles de kanban, c'est-à-dire en enlevant des étiquettes ou en rajoutant pour d'autres références... euh... c'est forcément pas les opérateurs qui vont devoir »*

le faire, parce que, eux, ils sont là pour produire, eux. Bon, mais est-ce que c'est suffisamment conséquent pour mettre ça dans un rapport... ? » (A. E., p. 133).

Georges constate que, dans l'entreprise *« tout le monde est très occupé... Bon, ce qui me gêne le plus, c'est que moi, au sein du centre de recherche où j'étais, depuis bien des années, je m'occupe aussi de stagiaires. Et donc, je fais de la comparaison entre la façon dont on s'occupe de moi et la façon dont moi je m'occupais des stagiaires... Et c'est vrai que je suis un peu frustré. »* (A. E., p. 131).

Georges compare ce qu'il vit comme apprenant en entreprise, avec l'accompagnement qu'il proposait aux stagiaires dont il avait la responsabilité dans son entreprise. Il nous dit : *« je peux facilement comparer. »*

En termes d'accompagnement dans l'entreprise qui l'accueille pour sa formation, il nous dit : *« il y a une personne en particulier qui n'est pas du tout mon tuteur industriel, qui m'aide un peu, qui me répond quand je lui pose des questions. Et j'ai l'impression qu'il connaît très très bien l'organisation de production en général. Donc, je crois que je vais essayer tout doucement de me rapprocher de lui de plus en plus. Parce que finalement c'est avec lui que j'ai le plus de contact. »* (A. E., p. 132). Mais Georges ne sait pas situer cette personne dans l'organigramme de l'entreprise qui ne lui a pas été présentée. Par contre, il n'a que très peu de contact avec son tuteur industriel officiel, qui est responsable la fabrication et qui semble très pris par ses responsabilités.

Georges nous fait part d'une difficulté qu'il rencontre en termes d'intégration. Il nous dit : *« au bout de 20 ans dans le même endroit, on est reconnu... [...] Et d'un seul coup, il faut tout se déshabiller et se retrouver dans un endroit où on ne sait... où personne ne vous connaît, tout le monde vous regarde de travers... Et puis, il faut se faire tout petit. Pour l'instant, c'est ce qu'il y a de plus dur pour moi. Et donc, on vous donne un sujet de stage, mais personne n'a le temps de s'occuper de vous... [...] personne ne m'a présenté. »* (A. E., p. 131).

Là encore, il compare avec ses propres pratiques : *« à U-Industrie, je passe au moins deux jours. Bon, il y a la visite du centre de recherche, il y a la présentation aux gens qui sont là, il y a la visite de l'usine. »* (A. E., p. 131).

Il tente une explication : *« Enfin bon... Mais, c'est vrai que c'est pas le même monde du tout. Bon, là c'est vraiment la fabrication à l'état pur et la production... »* (A. E., p. 131).

N'ayant pas été présenté, il n'est pas connu du personnel de l'atelier. Certains viennent vers lui en *« le regardant de travers »* et lui disent : *« voilà je suis untel et vous qui vous êtes ? »*

Georges constate qu'autour de lui tous semblent être très occupés : *« Ils ne savent pas où donner de la tête. »* (A. E., p. 132). Envers ces personnes, Georges hésite entre ressentiment et compassion.

Georges - Deuxième entretien réalisé le 24 juin 2004

Au cours de ce deuxième entretien Georges revient sur le déroulement de sa formation : *« Donc, elle est démarrée depuis le quinze décembre cette formation, donc elle est en alternance c'est-à-dire que les trois premiers jours de la semaine sont occupés par un stage, donc que j'effectue chez F-Industrie à H.Ville près de Valenciennes, et les deux jours et demi restants, de la semaine, sont réservés aux cours ici à la FSA. »* (La Faculté des Sciences Appliquées de Béthune). (A. E., p. 138).

Il revient sur les évolutions qui ont marqué sa situation d'apprenant en alternance. Georges vient d'un laboratoire de recherche où la gestion de production n'est pas de connue. *« Quand j'ai démarré ce stage [...], c'est vrai que c'était un peu la découverte et que j'arrivais pas trop à faire la connexion entre les cours et ce que je pouvais voir dans cette entreprise. »* La formation se termine dans trois semaines : *« on a vu quand même une vue d'ensemble assez complète, j'allais dire de notre nouveau métier. »* Il poursuit : *« On [...] arrive à mettre en corrélation ce qu'on voit en cours et ce qu'on peut observer dans l'entreprise, c'est-à-dire des choses qui paraissaient anodines, ou, à la limite, qu'on ne voyait pas, et on se rend compte qu'elles sont là et pourquoi elles sont là. »* Et à propos de l'alternance : *« ... Je ne sais pas si c'est un bienfait de l'alternance de découvrir ces choses-là, petit à petit, par rapport aux gens qui font une formation classique, de connaître les choses de façon plus théorique et de tout découvrir d'un bloc en arrivant en entreprise. Mais bon, je ne sais pas quelle est la meilleure démarche, mais en tout cas moi, je le vis... disons que l'alternance me donne ça à vivre, et c'est vrai que ça, c'est intéressant. »* (A. E., p. 138).

Georges nous donne un exemple des connexions qu'il a pu faire au fil du temps, entre la formation et le milieu en entreprise : *« Bon par exemple, la première chose qui m'est venue à l'idée, c'est qu'il y avait par exemple un document que je voyais circuler de temps en temps chez F-Industrie [...] j'y prêtai pas attention d'une part, et d'autre part pour moi il était incompréhensible, c'était le PIC, le Programme Industriel et Commercial. Bon, et c'est vrai que depuis, on en a parlé largement en cours, c'est vrai que non seulement j'en ai pris un, je l'ai décortiqué, j'ai posé des questions pour savoir est-ce que ça... à quoi ça correspondait, et puis bon, c'est vrai qu'au niveau de la forme il correspond pas trop à ce qu'on a, mais bon c'est un PIC [...] il est adapté... mais bon, j'ai retrouvé ce que je voulais retrouver. »* Autre exemple : *« j'ai vu des gens qui chronométraient les*

postes de travail, bon... alors, à part connaître le temps nécessaire à certaines opérations, on ne se doute pas trop à quoi ça peut servir quoi. [...] il y a une multitude de petites choses comme ça qu'on découvre au fur et à mesure et je dirais que c'est peut-être plus formateur parce qu'on... il y a le cours qui revient, les questions qu'on s'était posées, au moment du cours, et qui ressurgissent, les petites incertitudes qu'on avait au moment quand on a quitté le cours qui, du coup, ben trouvent une réponse ». Il remarque : « Bon ça, c'est vraiment mon cas personnel, je ne sais pas si tout le monde... [...] À la limite s'il y avait un côté de l'alternance qui serait positif, parce qu'il y en a beaucoup qui sont négatifs [...] c'est peut-être le fait de découvrir petit à petit, je pense que ça a plus de puissance. » Revenant sur son parcours : « surtout que moi, je suis actuellement en stage dans une entreprise où il y a, dans le domaine de la logistique, de la gestion de production [...] il y a quand même énormément de choses qui existent déjà, mais qui, pour moi, n'étaient pas visibles, il y a quelques mois quoi ! ». Il y a des choses qui apparaissent, qui émergent... « Mais qui existaient, mais qui étaient complètement transparentes pour moi par exemple » (A. E., p. 139).

« Ce qui est un peu dommage c'est que je me renforce dans cette idée maintenant que les cours sont terminés, quoi ! » (A. E., p. 139).

Il nous dit : quand « on entre dans un monde qu'on ne connaît pas, aussi bien de façon théorique que de façon pratique [...] ça finit par se rejoindre. [...] c'est peut-être imagé, comme façon de représenter ça, mais moi je le ressens comme ça. Et je me demande si finalement, c'est pas beaucoup plus puissant [...]... Ça arrive peut-être moins facilement, c'est-à-dire qu'il y a une part de recherche et de réflexion qui fait qu'on arrive à faire, entre les deux, c'est-à-dire les choses qu'on vit tous les jours, il faut forcément se poser la question de pourquoi on les a remarquées et pourquoi on arrive à se dire finalement que l'entreprise où on est, elle met déjà en place beaucoup de choses qui étaient imaginables et... enfin imaginables... qui n'étaient pas visibles pour moi, il y a quelques mois. Donc, il faut faire un effort pour que les deux mondes, c'est-à-dire le monde théorique et le monde pratique, finissent par se rencontrer. Et je pense que le fait de faire cet effort-là... ben, c'est très formateur. » (A. E., p. 139).

Georges nous dit : « Pour moi, j'ai l'impression d'avoir changé de planète [...] c'est un monde qui m'était totalement étranger, il y a six mois. » (A. E., p. 139). Il lui a fallu du temps pour repérer les choses, pour que sa vision gagne en acquiescence : « je ne voyais pas les choses au début, maintenant je les vois » (A. E., p. 139). Il pense que le fait d'être en formation continue et d'avoir une forte expérience dans un cadre totalement différent, un centre de recherche peut aussi expliquer les difficultés qu'il a rencontrées pour prendre ses marques dans ce monde qu'il ne connaissait pas. Bien sûr, il lui arrivait de rentrer en contact avec la production, mais : « c'était pour des points très techniques, très précis, très particuliers ». Il précise : « dans un centre de recherche, on fait aussi beaucoup d'aide à la fabrication, d'appui technique. Bon on est très au courant du processus de fabrication, mais d'un côté technique, absolument pas de la gestion des flux matière ou des flux d'information ». Il ajoute : « On est quatorze en formation continue, je suis persuadé que beaucoup de gens vous diraient aussi que... ils ont découvert beaucoup de choses ». (A. E., p. 139).

Cela veut donc dire qu'en fonction de l'endroit où l'on est, et de la manière dont on regarde, on voit, ou on ne voit pas les choses.

Dans l'une de nos questions, nous reprenons la métaphore de la paire de lunettes en lui disant que maintenant : « vous avez la paire de lunettes OGP sur le nez ». Georges répond : « C'est exactement ça ! » Il poursuit : « c'est vrai que chez F-Industrie par exemple, je me surprénais au début à m'intéresser à la composition de la mousse qui était dans les sièges [...] ma vieille fibre... centre de recherche, qui veut savoir comment ça marche. En fait ça [...] ne devrait ne plus être ma préoccupation [...] l'image de la paire de lunettes OGP c'est vraiment ça ! ». Il poursuit : « pendant que je suis dans cette entreprise, il y a des brides de cours qui me reviennent et [...] pendant les cours, je me dis : "Oui, mais, chez F-Industrie ils font ça !" » Il conclut : « je pense que ça peut exister en alternance, parce qu'on mélange les deux expériences simultanément... [...] pour moi, c'est très efficace en tout cas ». (A. E., p. 140).

Concernant son accompagnement, une nouvelle personne a été embauchée par l'entreprise. Ce nouvel arrivant qui avait, pendant quelque temps, joué le rôle de consultant dans l'entreprise, a préparé le même diplôme que Georges, il y a quelques années, et il a accepté de devenir son tuteur industriel.

Georges nous dit : « même si les gens ont changé, il n'y a pas beaucoup d'évolutions [...] je veux bien admettre qu'il faut faire preuve d'autonomie, ce... dont je pense être capable, mais là, je pense que vraiment les gens n'ont pas le temps de s'occuper d'un stagiaire, et... bon c'est vrai que c'est un peu difficile ». (A. E., p. 140).

Georges nous dit : « la personne qui est devenue mon tuteur de stage est un spécialiste de la logistique. Bon, ce qui n'a pas changé, c'est que cette personne n'a toujours pas le temps de me donner un objectif très clair. Au niveau de la communication, c'est très, très, très réduit. C'est quelqu'un qui n'est pas très ouvert, pas ouvert du tout, avec qui, j'ai quasiment pas de contacts, j'ai même l'impression qu'il me fuit, et bon c'est peut-être un peu fort, mais il fait parfois preuve de mépris » (A. E., p. 140).

Il poursuit : « Mais bon, à la limite ça, c'est le comportement humain qui n'est pas forcément primordial, moi ce que je voudrais c'est avoir... c'est avoir quelque chose de bien plus cadré comme sujet de stage et... c'est vrai

que j'ai l'impression de pas pouvoir montrer ce que je serais capable de faire parce que j'ai l'impression de partir dans des directions... Comme j'ai pas envie de rester à ne rien faire, je... je passe peut-être beaucoup de temps à faire des choses qui sont peut-être inutiles, ou... pas hors sujet, mais j'essaye de... en me disant qu'en faisant quelque chose je trouverais bien une piste pour correspondre à ce qu'on attend de moi, mais je... j'ai un peu de mal ». (A. E., p. 140).

Par ces propos, Georges montre qu'il est très désorienté par ce qu'on lui demande de faire.

Je demande à Georges de me dire ce qu'est une période type en entreprise. Je rappelle qu'il est en entreprise le lundi, mardi et mercredi et à la FSA à Béthune le jeudi, vendredi et samedi matin. Qu'est-ce qui se passe les lundi, mardi et mercredi ? Georges répond qu'une partie de son temps en entreprise, environ la moitié, doit être consacrée à son projet et l'autre moitié à des tâches qu'on peut lui confier en fonction des besoins. C'est ce que lui a expliqué son nouveau tuteur industriel. Son projet de stage porte sur les stocks dans l'entreprise. Il est chargé de réduire les écarts d'inventaire, c'est-à-dire les écarts entre les quantités de produits et d'articles réellement dans l'entreprise et les quantités renseignées dans les bases de données informatisées.

Une période en entreprise se déroule généralement de la manière suivante : le lundi matin, Georges va voir son tuteur industriel pour lui demander ce qu'il doit faire durant ses trois jours de présence dans l'entreprise. En fonction des urgences, Georges passera ses trois jours soit à travailler sur son projet, soit à faire autre chose en fonction des besoins. Par exemple, il a dû construire une image claire de toutes les transactions informatiques pour retracer l'évolution d'une matière première jusqu'à l'obtention d'un produit fini, avec comme objectif de vérifier les cohérences ou les incohérences entre les données informatiques et la réalité du terrain. Il a réalisé cette tâche, mais aucune suite n'a été donnée, même si le résultat avait l'air de convenir au demandeur. Il poursuit : *« ce que j'ai fait cette semaine, c'est coller des étiquettes dans des étagères, parce que le magasin, il y a eu un chamboulement [...] Enfin bon ce n'est pas forcément quelque chose qui me rebute... [...] enfin, mon activité de stagiaire est mise entre parenthèses ».* (A. E., p. 141).

À la question : « pourquoi d'après vous votre tuteur industriel ne se dit-il pas : “je vais confier ou je vais me décharger d'une part de mon travail sur Monsieur P., et, sous mon contrôle, il mènera à bien une mission sur plusieurs semaines” ? ». Georges répond : *« Moi je pense que, comme il vient d'arriver, bon il a pris mon stage en cours de route, et je pense... bon je commence à me faire à cette idée, je pense qu'il n'a pas de sujet de stage à me donner. Je pense que c'est pas lui qui a décidé de me prendre comme stagiaire, puisque, quand je suis arrivé dans cette entreprise, il n'était pas là, et je me demande si parfois il n'essaye pas de m'occuper. [...] Donc, j'en ai parlé là récemment, alors c'est très difficile parce que, quand je lui parle c'est... il est de dos parce qu'il fuit, je ne peux pas l'avoir assis en face de moi cinq minutes, en me disant que ce qu'il m'a donné c'est un sujet de stage et que... bon... ».* (A. E., p. 141).

Ce que Georges souhaiterait, c'est avoir une présentation détaillée du projet, de l'enjeu de l'intérêt que cela présente pour l'entreprise et des objectifs à atteindre. Son manque d'expérience dans le domaine de la gestion de production ne lui permet pas de se lancer seul sur un projet qui est certainement délicat à mener, car les causes aux écarts d'inventaire peuvent être nombreuses et difficiles à identifier. Le manque de dialogue entre Georges et son tuteur industriel ne permet pas à Georges de se donner un cap à suivre pour mener son projet à bien.

Concernant le calendrier de l'alternance, Georges nous dit que, quand il est arrivé dans la formation, le calendrier de l'alternance et le rythme « trois jours/deux jours et demi » étaient déjà en application. Quant au sujet du stage, il avait été proposé par son premier tuteur industriel qui, ensuite, de par ses fonctions, n'a absolument pas eu de temps à consacrer à Georges.

Nous demandons à Georges si le sujet de son projet avait été validé par l'école ? Georges répond : *« Ah oui, oui ! [...] le libellé du sujet de stage qui était de réduire les écarts d'inventaires en essayant de maîtriser les flux de matières et les flux informatiques, c'est... de la façon dont c'est présenté, c'est vrai que c'est un sujet de stage à part entière ».* Il poursuit en précisant : *« Seulement [...] le problème c'est que c'est le sujet de... je vais dire c'est la seule préoccupation de toute une équipe de chez F-Industrie, qui s'occupe, bon, de progrès permanent, parce qu'il y a tellement de choses à faire que c'est tout le monde... c'est le sujet de tout le monde. »* (A. E., p. 141).

Ce sujet n'est donc pas le sien, et il lui échappe complètement lorsqu'il est à la FSA *« j'ai eu beaucoup de mal de m'approprier ce sujet de stage, et je dirais que bon, cet aspect-là des choses, n'a pas changé. C'est encore la préoccupation de tellement de monde que... bon, forcément à partir du moment où vous n'êtes pas invité aux réunions, vous êtes absent deux jours par semaine, vous trouver pas votre place, il y a... rien ne vous appartient en propre, vous avez l'impression de faire ce que quelqu'un d'autre a pu déjà faire ».* (A. E., p. 141).

Georges revient sur l'une des tâches qu'il a réalisées : *« je vous parlais de cette histoire de carte des transactions informatiques et des mouvements de stock, entre les matières premières et les produits finis. Bon, je suis sûr que des tas de gens savent ça, et on me demande ça ! J'ai vraiment l'impression que c'est pour m'occuper, que c'est déjà connu ».* À propos de cette tâche il poursuit : *« je vais peut-être être un peu dur, mais vu le traitement qui a été fait du travail que j'ai rendu c'est-à-dire qu'il a été mis dans un coin de bureau et qui n'a pas été vu depuis que je l'ai rendu, et que bon, j'ai vraiment l'impression d'être très négatif dans ce que je dis, mais... bon disons*

que depuis quelques mois, que je suis dans cette entreprise, je suis vraiment devenu très négatif. J'ai vraiment l'impression qu'on essaye d'occuper mon temps et donc c'est vrai que ça ne se passe pas très bien ». (A. E., p. 141).

À la question « *Comment faites-vous alors pour supporter ça ?* » Georges répond : « *on en avait déjà un peu parlé, moi j'essaie de trouver des petits cotés positifs, et moi le... bon le côté positif, c'est un peu par ça que j'ai commencé, c'est que j'ai l'impression d'apprendre énormément de choses. Tant pis, si je ne fais rien d'intéressant, tant pis si je ne rends pas de service à cette société, parce que moi, j'ai l'impression que c'est eux qui ne me le demandent pas* ». (A. E., p. 142).

Il poursuit : « *moi j'apprends énormément et ça me suffit pour tenir le coup. C'est-à-dire que comme je disais, je fais le lien entre ce que j'apprends de façon théorique et ce que je vois, ce que je vis tous les jours,* », mais : « *j'ai vraiment pas l'impression, parfois, de remplir une mission parce qu'on ne me demande rien de précis. C'est vrai que j'ai collé beaucoup d'étiquettes, ça je... j'ai participé à la vie de l'entreprise à ma façon* ». Mais : « *ce côté positif que moi je vois, il est vraiment pour moi très important parce que je sens vraiment que je suis en train d'acquérir une culture OGP, est-ce que les gens qui pourront faire partie d'un jury trouveront que c'est suffisant, enfin j'en sais rien. Mais moi j'apprends beaucoup !* » (A. E., p. 142).

Est-ce que ça suffira pour le jury ? À cette question, Georges répond : « *pour moi le stage, la façon dont je l'avais compris c'était : être là, regarder, s'imprégner de tout ce qu'on peut voir, s'imprégner de toutes les connaissances qu'on peut avoir pendant la formation, et apporter un plus à l'entreprise par ses connaissances, faire des propositions, faire avancer quelque chose. Moi j'ai l'impression de recevoir beaucoup de ce stage. Mais, j'ai l'impression de ne rien pouvoir donner aux gens qui m'accueillent. Parce qu'on ne me demande rien de suffisamment précis* ». (A. E., p. 142).

Ça doit être difficile à vivre ? Georges répond : « *je ne vivrais pas difficilement si je ne savais pas qu'il y a cette fameuse échéance du fameux stage et de la soutenance, et moi je ne le vois pas de façon négative. [...]* j'apprends beaucoup de choses, parce qu'encore une fois c'est une entreprise où il y a beaucoup de choses qui se font au niveau de l'organisation de production, il y a beaucoup de choses qui existent et donc je vois beaucoup de choses, j'apprends beaucoup de choses, et je fais beaucoup de liens, beaucoup de connexions avec ce que je vois de façon théorique. » (A. E., p. 142). Mais Georges nous dit qu'en entreprise : « *ça nous a toujours été présenté comme une mission industrielle, j'ai pas vraiment l'impression de remplir une mission, j'ai l'impression d'apprendre* ». Il poursuit : « *on a eu des exemples de stagiaire qui ont, par exemple fait gagner beaucoup d'argent à l'entreprise ou ils étaient, qui ont proposé des choses qui ont été retenues et qui ont été mises en application. Bon ça c'est vrai que c'est quelque chose qui est frustrant, mais je pense que mon stage ne se terminera pas comme ça !* » (A. E., p. 142).

Nous sommes en juin, la formation se termine fin septembre. Après la formation ?

« *C'est très bien ancré dans mon esprit que je vais quitter le centre de recherche ou je suis et les gens... ou plutôt les responsables du centre de recherche savent très bien que j'ai fait cette formation pour les quitter. Et bon je commence déjà à m'en préoccuper et donc j'ai déjà des contacts, bon c'est en interne dans tout le groupe U-Industrie, d'ailleurs je rencontre mon responsable en ressources humaines dans une quinzaine de jours, mais j'ai déjà des contacts très avancés pour des postes qui ont vraiment... [À caractère OGP]* ». (A. E., p. 143).

Et vous vous sentez prêt ? « *Les postes [...] dont j'ai entendu parler sont pour l'instant [...] encore un peu flous, ça démarre tout juste là, mais franchement oui. Avec tout ce que ça comporte quand on démarre une activité qui est toute nouvelle. Bon ce qui me rassure c'est que... bon ces postes dont je parle c'est donc je vous ai dit, c'est en interne chez U-Industrie, donc c'est... je peux quand même m'appuyer sur mon expérience du produit et des procédés que je connais de toute façon, je change pas d'entreprise, bon on a toujours présenté des gens qui étaient en formation continue comme des gens pouvant avoir une double compétence, disons ma première compétence, je vais là garder. Je vais évoluer encore dans le même milieu. Donc tout ce qui est procédé et produit, je pense que ça, c'est plutôt de nature à me rassurer* » (A. E., p. 143).

Si c'était à refaire ? « *Je ne ferais pas mon stage chez F-Industrie. Mais je le referais oui, je le referais.* » (A. E., p. 143).

En alternance ? « *Pour moi..., c'était très intéressant, peut-être de découvrir les choses petit à petit, ça a beaucoup d'autres inconvénients c'est sûr, mais... mais oui, je le referais. Ah oui !* » (A. E., p. 143).

À la demande du responsable de la formation, j'ai accepté d'être, depuis peu, le tuteur universitaire de Georges. Une bonne partie de la formation s'est passée sans que Georges ait de tuteur universitaire. Cette absence a-t-elle été perturbante, pénalisante ? Georges nous dit : « *Moi je pense que tant qu'il y avait [...] cette première échéance qui était cette fameuse soutenance de diagnostic, je pense que non. [...] il y a toute cette période d'immersion, connaître un produit, les procédés, connaître les gens, et les mentalités. Et puis [...], il y a le côté technique, je vous ai dit l'apprentissage qui se fait petit à petit. Non, je pense... que disons que j'attends peut-être beaucoup de vous maintenant* ». (A. E., p. 143).

Il poursuit : « *j'avoue, c'est vrai que ça me... ça me rassure de voir quelqu'un à qui je peux parler de tout ça quoi, c'est... bon c'est vrai que, des fois, j'ai quand même un peu l'impression d'être un peu... un peu négatif* »

Mais : « je pense vraiment que je suis déçu du stage que je suis en train d'effectuer. Alors, je suis pas déçu pour moi parce que je vous ai dit, moi je trouve ça très positif et... alors, des fois, je me dis que j'aurais pu vivre ces expériences que je vis là où rien ne se fait, je pense que si en plus je n'avais rien appris, là ça aurait été assez catastrophique ». (A. E., p. 143).

Georges nous donne un exemple : « Ce matin, j'avais un cours sur les réseaux de Pétri (un outil de modélisation des activités et des flux). C'est là, où on nous a dit qu'on pouvait modéliser les postes de travail, bon je m'imaginais en train de faire un réseau de Pétri sur tel ou tel endroit... vous voyez c'est ce genre de connexions qui me... bon. Et c'est vrai que ça, déjà ça m'intéresse énormément. Bon maintenant, c'est vrai, est-ce que le vrai but du stage, c'était pas d'apporter quelque chose à l'entreprise et c'est plutôt ce côté-là qu'il aurait fallu mettre en valeur [...] Bon, si on pouvait me dire... mais c'est un peu le silence, c'est un peu... » Et ce silence d'après vous sa cause profonde, c'est quoi ? Georges nous dit : « J'ai... ben, je ne sais pas, j'ai essayé de... bon il y a... c'est sûr qu'il y a déjà un facteur qui est important : c'est que les gens ont le nez dans le guidon à un point qu'ils n'ont pas le temps de s'occuper d'un stagiaire ! ».

Georges a été tuteur de stagiaires dans son entreprise. Il nous dit : « Ah oui, c'est ça aussi qui fait aussi la différence. Bon c'est vrai que quand on est tuteur d'un stagiaire dans un centre de recherche, c'est pas non plus un atelier de fabrication, bon ça, je veux bien l'admettre. Donc, je pense que les gens n'ont vraiment pas le temps de... peut-être d'encadrer. Je... après je me dis qu'après tout quand on prépare un diplôme bac plus cinq, on devrait être autonome, mais ça moi je m'estime vraiment capable de le faire à partir du moment où on me dit : "voilà, il y a la petite lumière au bout du tunnel, il faut aller jusque-là" et ça, je l'ai pas, vraiment pas. » Il poursuit : « Maintenant est-ce que les gens, d'avoir un étudiant dans les pattes qui a quarante-cinq ans, est-ce que ça ne les... je ne sais pas, j'ai tout imaginé ». Il ajoute : « en parlant de cette personne qui a préparé le même diplôme [...] à voir son attitude, je me demande des fois si c'est pas de la crainte qu'il a, parce qu'il sait qu'il n'a pas en face de lui un stagiaire d'une vingtaine d'années, avec qui il pourra s'imposer facilement parce que bon avec... même si je suis pas désagréable avec lui, mais je me demande si c'est pas finalement de la crainte. Parce que me fuir comme il le fait... » (A. E., p. 144).

À propos des autres personnes qui étaient également plus jeunes que lui Georges nous dit : « ça aboutissait [...] à la même chose. C'est-à-dire peu de communication, mais bon, je pense au moins pour ces personnes-là, c'était différent, c'est qu'ils n'avaient pas cette connaissance de la logistique, c'est-à-dire qu'à priori elles ne savaient pas trop où aller, et donc... bon, et c'est vrai qu'il y a ce... il y a ce côté assez flagrant, c'est des gens qui n'ont pas le temps. Qui ont des occupations »

Il poursuit : « Alors que moi c'est vrai que je ne demande non plus à avoir quelqu'un qui me tienne par la main, mais bon, moi ce que je veux, c'est un sujet qui soit clair et net, et je suis capable de foutre la paix aux gens pendant des mois, si ont me... ».

Il ajoute : « dans mon activité professionnelle, donc chez U-Industrie c'était la façon dont je travaillais, c'est-à-dire : j'avais des objectifs pour un an, un an et demi, et on me demandait de rendre très peu de comptes entre-deux, mais c'est vrai que c'était une activité que je connaissais parfaitement, c'était mon travail » (A. E., p. 144).

Mais même « là, si c'est une activité que je dois découvrir, bon je sais que les premières personnes qui s'occupaient de ce stage, je pouvais leur poser toutes les questions possibles et imaginables, tout le monde était là pour me répondre. Ce qui est beaucoup moins le cas maintenant. J'ai... bon là actuellement, j'ai l'impression du petit mousse qui embarque sur un bateau et à qui on fait toutes les crasses, pour lui apprendre à vivre quoi ! C'est... j'ai l'impression que ça fait partie de la formation, c'est : "démerde-toi, je suis pas là, j'ai pas le temps". Alors ça me, bon... je ne pense plus être en âge d'avoir à subir ces trucs-là quoi ». (A. E., p. 144).

Georges - Troisième entretien réalisé le 30 septembre 2004

Georges a quarante-quatre ans depuis deux jours, et ce 30 septembre est un jour important : sa soutenance vient de se terminer, il y a une dizaine de minutes avant le début de ce troisième entretien. Cette soutenance s'est bien passée, les points délicats de la situation particulière que Georges a vécue en entreprise durant ces neuf derniers mois n'ont pas été évoqués.

Georges revient sur le déroulement de sa situation en alternance et constate qu'en étant dans une entreprise où l'on mettait en application beaucoup de démarches ayant trait à la gestion de production, il a pu constater que la formation était en phase avec les besoins de l'entreprise en termes d'organisation. Mais il nous dit qu'il a rencontré en entreprise des outils qu'il n'a pas vus dans la formation.

Revenant sur sa situation en entreprise, il rappelle qu'au cours de la première partie, il a participé à la mise en place d'une méthode de pilotage d'atelier, qu'on appelle le Kanban. Ça lui a permis de faire connaissance avec toute l'entreprise. « Ça a été pour moi une très bonne période d'immersion parce qu'on est plongé tout de suite au cœur des magasins, des ateliers de production, on côtoie les opérateurs... » (A. E., p. 145).

Sa mission avait pour objet de réduire les écarts d'inventaires : *« Donc, là, ce qui est quelque chose d'un peu plus personnel, même si c'est la préoccupation de beaucoup de monde, au moins les axes d'améliorations sur lesquels j'ai été... j'ai été le seul à y aller, bon ça c'est vrai que ça m'a plu. »* (A. E., p. 145).

Georges constate qu'il y avait un grand nombre de convergences de vue entre la formation et ce qu'il vivait en entreprise ; entreprise qui était particulièrement dynamique dans le domaine de l'organisation et de la recherche d'amélioration. Même si comme pour la méthode Kanban qu'il a rencontrée en entreprise dès le début de la formation, le cours n'a eu lieu qu'en fin de formation.

Georges constate qu'il a joué un rôle important dans la création de ces liens, sans doute grâce à sa motivation pour cette formation à la gestion de production, un domaine qu'il ne connaissait pas. Et parce qu'il a pu constater que dans l'entreprise on avait le souci permanent des approvisionnements, des quantités en stocks. Il nous dit : *« C'était pour moi beaucoup d'observation. Et je pense que c'était surtout un travail personnel de faire le lien, entre ce que je voyais et ce que j'avais pu entendre, ou les notions, qui commence à se faire jour à force de parler OGP. »* Il poursuit : *« je pense que c'est moi qui ai fait le lien entre ce que je voyais, j'ai pas eu d'explications, on m'a pas dit : "tiens ! viens cinq minutes je vais t'expliquer ce qui se passe à cet endroit-là", c'est moi qui voyais et qui observais. »* (A. E., p. 146).

À propos de la formation en alternance, Georges nous dit : *« Le premier sentiment c'est que c'est beaucoup plus formateur parce qu'on voit [...] j'allais dire simplement on voit ce qu'on apprend en théorie, on le voit en application... »* Il poursuit : *« Bon, c'est pas tout à fait vrai parce qu'il y a un décalage entre ce qu'on voit et dans quel ordre on le voit. »* Il poursuit : *« Moi j'ai eu la chance d'être dans un endroit où il se passait beaucoup de choses. »* *« Donc, pour moi [...] l'alternance, c'est... plutôt que d'avoir deux blocs, c'est-à-dire le stage et la formation, après il y a un mélange intime qui se fait. »* (A. E., p. 146).

Concernant le rythme de l'alternance, il ne sait pas si la solution : trois jours en entreprise et deux jours et demi à l'école, est une bonne solution. Par contre, il nous dit : *« Ce qu'il faut vraiment c'est avoir quelque chose qui vous appartient, et qu'il n'y a pas quelqu'un qui continue à faire ce que vous faites quand vous n'êtes pas là. »* (A. E., p. 146).

Pour lui, la durée de l'alternance (neuf mois pour ce DESS) est un élément important qui favorise le tissage des liens, la prise de recul.

Concernant l'accompagnement et le tutorat, Georges nous dit : *« Ça a bégayé pendant quelques mois oui ! »* en effet au début de la formation, il a eu comme tuteur industriel l'un des responsables de l'entreprise, qui n'a pas pu lui consacrer de temps.

Pendant plusieurs mois, Georges n'a pas eu de tuteur universitaire. Pour y porter remède, le responsable de la formation m'a demandé d'être le tuteur universitaire de Georges. J'ai accepté et j'ai pu rencontrer un nouvel arrivant dans l'entreprise qui était devenu le tuteur industriel de Georges. Cette personne avait, pendant quelque temps, joué le rôle de consultant pour l'entreprise puis a été embauchée. Cette personne a, quelques années auparavant, préparé le même diplôme que Georges. Pour Georges, ce changement est arrivé trop tard ! De plus, cette personne s'est fait assaillir par les problèmes de l'entreprise et donc, au début de sa présence dans l'entreprise, il n'a pas eu le temps de s'occuper de Georges. Ce n'est qu'au bout de près de deux mois qu'il a pu lui consacrer un peu de temps.

Georges se pose la question : *« est-ce que dans une formation en DESS on a besoin d'être tenu par la main... »* Il répond en disant : *« j'aurais voulu être tenu par la main quelques jours, au début, et je pense qu'après je me serais débrouillé seul. »* (A. E., p. 146).

À la question : *« comment est-ce que vous avez pallié ce manque d'accompagnement ? »* Georges répond : *« Je crois que j'ai pallié en me refermant sur moi-même, en donnant une impression de moi, qui n'était pas la bonne, j'avais très peu de contacts avec le reste de l'encadrement, bon parce que chacun avait son... Bon, je ne pense pas avoir été désagréable avec personne, mais je veux dire, j'ai pu paraître comme quelqu'un de renfermé oui »* (A. E., p. 147). Nous faisons remarquer à Georges que, dans ses propos, on rencontre un paradoxe : un accompagnement défaillant et par contre chez lui le sentiment très fort d'avoir appris beaucoup de choses ! Il répond : *« pour moi ce n'est pas du tout incompatible [...] pour moi ce stage, c'était pour moi d'abord un lieu d'observation. J'ai plus appris par ce que j'ai vu que par ce qu'on m'a demandé de faire. »* Il poursuit : *« peut-être que je suis habitué à regarder et d'analyser, mais pour moi [...] aller dans un endroit aussi compliqué ou bizarre [...], que cette entreprise, pour moi c'est un endroit encore une fois où il se passe tellement de choses dans le domaine de l'organisation de la production que le fait de regarder ce qui s'est passé, de savoir pourquoi on le faisait, ça m'a suffi. »* Il poursuit : *« je faisais forcément le lien avec toute la formation qui gravitait autour. Et puis ben tout est cohérent, tout est lié. En ayant passé si longtemps dans l'entreprise, parce que j'ai passé neuf mois dans l'entreprise, même si c'était pendant une partie, c'était trois jours par semaine, forcément je comprenais pourquoi il y avait tel changement ou telle situation. Donc, ça s'enrichissait tout seul, quoi. »* Il continue : *« peut-être que j'ai pas retiré tout le jus de ce qui se faisait, mais j'ai bien compris à chaque fois et pour moi c'était très enrichissant parce que ça collait parfaitement à des notions qu'on m'a... que j'avais récupérées ici [à l'école]. »* (A. E., p. 147).

Ce que Georges attendait c'était une vraie mission pour laquelle le tuteur lui aurait dit : *« voilà, il y a ça à faire »*

parce que, ça nous embête et puis voilà et puis rendez-vous dans neuf mois, je suis là, tu viens me voir si tu as un problème » Georges pense : « il m'aurait fallu un tuteur dès le début, et pas trois mois avant la fin du stage quoi. Voilà ! » (A. E., p. 147).

Cette situation a créé, chez Georges une tension permanente et une difficulté à vivre cette situation : *« je l'ai mal vécu. Au début [...] je me suis très vite demandé, "mais qu'est-ce que je vais mettre dans mon rapport" [...] j'étais pas triste d'être là-bas [...] parce que je me rendais compte que moi j'allais en tirer plein de bénéfices, parce qu'après tout j'étais là pour apprendre et j'apprenais donc. Mais bon, c'est vrai qu'il y avait cette casserole derrière qui commençait à faire de plus en plus de bruit, c'est : "qu'est-ce que je vais dire à ma soutenance et qu'est-ce que je vais mettre dans mon rapport ?" Bon voilà, c'était surtout ça qui m'a miné un peu pendant ces douze mois ».* (A. E., p. 147).

Bien sûr, il y a une nouvelle personne qui est arrivée, mais Georges précise en s'adressant à moi : *« je dirais qu'il y a ça et quand même le fait qu'on ait pu en parler tous les deux et qu'il y a eu quand même une intervention auprès de lui, parce que je pense que s'il n'y avait pas eu cette intervention, la barre n'aurait pas été redressée tant que ça ».* (A. E., p. 147).

Et effectivement à un moment donné, je suis intervenu auprès de cette personne, qui venait d'arriver dans l'entreprise, que je connaissais par ailleurs, puisqu'elle avait suivi cette même formation quelques années au paravent. Georges précise : *« à mon avis ça n'a pas suffi que ce soit quelqu'un de... parce que j'ai bien vu que par moments... bon encore une fois quand il est arrivé, il venait d'arriver dans l'entreprise, et c'est le genre d'entreprise où on a pas le temps de se demander ce qu'il se passe, puisqu'on arrive le matin, il y a trois incendies à éteindre et puis on a pas le temps de faire de la philosophie hein ! Donc, sans lui jeter la pierre, c'est... ça n'a pas suffi à mon avis. Et puis, je pense vraiment, ça, je suis convaincu qu'un tuteur ne peut pas jouer son rôle au milieu d'un stage. Parce que vraiment pour moi le rôle de tuteur, c'est dans le premier mois. »* (A. E., p. 148).

La grosse inquiétude de Georges était en lien avec l'évaluation de son travail en entreprise : *« Je me suis dit comment ça va être perçu par... »* Il poursuit : *« Moi, j'étais pas inquiet sur ce que j'apprenais parce qu'encore une fois, je voyais plein de choses et... mais je me voyais mal de ne dire que ça à ma soutenance quoi. Il fallait quand même montrer quelques chiffres, quelques cours. Enfin des choses qui avaient été faites quoi. »*

Que pensez-vous du mode d'évaluation de ce stage ?

Concernant l'évaluation du stage, Georges pense bien sûr qu'il faut tenir compte de la réussite dans ce qui a été proposé comme mission, mais également évaluer ce qu'a appris l'apprenant dans son parcours en entreprise. Il nous dit à ce propos : *« Bon encore une fois, peut-être que moi je suis un cas un peu à part, mais moi je n'ai vraiment pas l'impression d'avoir fait quelque chose d'extraordinaire, par contre j'ai appris énormément »*

* * *

7 - Noémie

Formation DESS OGP,

Diplôme d'Etudes Supérieures spécialisée - Organisation et Génie de la Production

Analyse des entretiens - Présentation des points clés.

(A. E., p. 103)

Quelques dates

Noémie a débuté la formation en DESS OGP en septembre 2003 et a obtenu son diplôme en septembre 2004. Le premier entretien a eu lieu le 10 février 2004. Le deuxième entretien le premier juillet 2004 et le troisième entretien le 20 septembre 2004

Noémie

Noémie a 28 ans. Après son bac C, elle a poursuivi des études universitaires en sciences physiques, jusqu'à la maîtrise. Ensuite elle s'est orientée, par goût, vers l'optique, et a préparé un DESS Lasers et Applications, à Lille 1. Après l'obtention de ce diplôme, Noémie a trouvé un premier emploi dans ce domaine. Malheureusement, un an après son embauche, l'entreprise a dû se séparer d'une partie de son personnel et Noémie a été licenciée. Après un an de recherches infructueuses dans le domaine de l'optique, elle a décidé de reprendre un cycle d'études pour acquérir d'autres compétences. Trois formations ont retenu son attention : deux dans le domaine de l'organisation industrielle et une troisième dans le domaine de la qualité.

Après avoir rencontré des différents responsables de ces formations, Noémie a choisi le DESS OGP (Organisation et Gestion de la Production), en formation continue, proposée par la Faculté des sciences appliquées de Béthune. Noémie a choisi cette formation pour son contenu très orienté vers l'organisation et la logistique industrielle, l'analyse des flux de produits et d'informations tout au long du dispositif de production. Le fait qu'il s'agisse d'une formation en alternance n'a pas été un facteur déterminant pour son choix.

Le premier entretien se situe au début de la formation et à cet instant Noémie manque de recul pour donner un avis sur la formation. (A. E., p. 149).

Au cours de cet entretien Noémie revient sur son expérience industrielle : *« c'est l'expérience en entreprise qui m'a fait prendre conscience de ce que je préfèrerais (...) je développais des composants optiques. (...) j'avais toute une phase d'étude du cahier des charges, de simulation sur ordinateur. Après on passait à une phase de prototypage. Donc là, je préférerais déjà parce que j'avais un contact avec les gens, que je n'avais pas devant l'ordinateur. Et après une phase de mise en production, pré-série, réglage des derniers détails. Et je me suis rendu compte que je préférerais cette partie là... tout ce qui était méthode et des choses comme ça. Donc c'est ça qui m'a... quand je me suis dit que je pouvais recommencer une formation, je me suis plutôt orientée vers ça plutôt que des sciences dures. Je trouvais que ça me correspondait un petit peu plus. »* (A. E., p. 149).

C'est une entreprise d'électronique. Ils font des cartes, ils sous-traitent pour faire des cartes.

A propos de l'alternance elle nous dit : *« C'est fatigant, je dirais. Parce qu'en fait, déjà, les trois jours en entreprise ça fait court. On commence quelque chose et puis on est un peu stoppé dans son élan. Donc il faut essayer de faire le travail d'une semaine sur trois jours en fait. »* (A. E., p.150).

Vous êtes trois jours en entreprise ? : *« Oui trois jours. Lundi, mardi et mercredi en entreprise. Et jeudi, vendredi et samedi matin en cours. Et les cours c'est jusque 18H30. c'est vraiment... de 8H00 à 18H30... c'est bien rempli. [...] La formation a commencé le 15 décembre. Mais on n'a eu qu'une journée de cours... enfin c'était plus une pré-rentree. Sinon elle commence le 5 janvier vraiment. [...] En fait, moi j'ai trouvé mon stage assez tardivement, donc j'ai commencé le 5 janvier. »* (A. E., p. 150).

Pourquoi avoir choisi cette entreprise ? : *« Un peu par dépôt parce que j'ai fait beaucoup de candidatures qui sont restées sans réponse. Fin décembre, j'ai eu deux propositions qui sont tombées en même temps, par le biais de l'Université. Et... il y en avait une sur Douai et une ici... Et puis ici, je me sentais plus à l'aise, c'était un domaine qui ressemblait plus à ce que je connaissais. Et j'ai choisi celui-là. [...] au départ j'avais ciblé tout ce qui était grosse industrie agro-alimentaire... un peu l'industrie chimique, mais bon, ça ne va pas vraiment en ce moment... et l'industrie automobile. »* (A. E., p. 150).

Pour l'instant, est-ce que vous estimez que votre formation correspond à vos attentes personnelles ou professionnelles ? : *« Pour l'instant tout à fait. Oui. »*

Qui sont d'après vous les principaux acteurs de votre formation ? : *« Et bien le responsable qui organise tout. C'est lui qui nous a recrutés, qui nous a motivés, déjà en présentant sa formation. Je crois que c'est important quand même. Ça donne envie de venir. Et puis c'est lui qui organise tout, je pense. C'est l'impression que j'ai. C'est la personne pivot »* (A. E., p. 151).

Qu'est-ce que vous pouvez me dire à propos des apprentissages à l'Université ? : *« J'ai l'impression d'apprendre une méthode de travail. Approfondir un environnement industriel, de travail qu'on ne connaît pas trop. Des méthodes. »* (A. E., p. 151).

Et en entreprise ? : *« Aussi. Parce qu'on peut appliquer les méthodes... bon, là, pour l'instant, on n'en a pas encore appris beaucoup. Mais moi, personnellement, je suis dans le même bureau que le responsable de production. Donc déjà, je vois comment il travaille, comment ça se passe tous les jours, les problèmes qu'on rencontre, comment il règle ces problèmes. Toutes les réunions, ils les font dans le bureau aussi. Donc ça me donne une idée du travail que ça pourrait être plus tard. »* (A. E., p. 151).

vous pourriez expliquer la manière avec laquelle vous apprenez en entreprise ? : *« Déjà, je pose beaucoup de questions. Je vais voir les gens dès que j'ai un problème. Et j'essaye de me renseigner pour voir comment l'entreprise fonctionne. Parce que c'est vrai que c'est pas évident trois jours par semaine... là ça fait un mois et demi. On ne sait pas encore comment tout fonctionne et puis c'est vrai que le maître de stage ne pense pas à tout dire. En plus, lui il est assez occupé. Donc il faut aller voir chaque secteur et leur demander comment vous faites ça et avoir des explications. »* (A. E., p. 151).

Et à l'Université, comment ça se passe ? : *« Là, c'est un peu plus passif. On prend les informations qu'on nous donne. Quand on a une question on la pose. On nous donne tellement de choses... »* (A. E., p. 152).

Vous avez le sentiment d'être plus en position acteur en entreprise ? : *« Oui parce que j'ai un projet, je vais voir les gens, je fais bouger les choses, je crée des choses. Alors qu'en cours, on apprend beaucoup de choses et il faut les assimiler. [...] Ils ont énormément d'écarts de stocks. Donc, il faudrait régler ce problème. Il faudrait aussi réduire le temps de préparation des commandes. Donc, en organisant mieux le magasin. Parce que bon, pour l'instant c'est vraiment... l'entreprise a quinze ans, mais ça fait quinze ans que c'est pareil. Ils ont des étiquettes devant chaque allée suivant le type de produit et puis après ils cherchent. C'est pas très bien rangé. Ils ont entre mille et cinq mille références »* (A. E., p. 152).

Est-ce qu'il s'intéresse à votre formation ? : *« Oui... et bien, disons que lui, ce qui l'intéresse surtout, c'est son projet. Il est assez pressé de le faire. Donc il s'occupe de moi pour que les choses avancent. Si c'était un projet qui l'intéressait peut-être moins, peut-être qu'il passerait moins de temps à regarder si ça se passe bien, à me demander si j'ai pas de question. Donc il y a un vrai enjeu pour lui et ça le motive. »* (A. E., p. 152).

Est-ce que pendant que vous n'êtes pas là quelqu'un continue sur le projet ou est-ce que c'est votre projet ? : *« Non, normalement c'est mon projet. Bon, là il y avait un problème à régler sur l'imprimante qui édite les codes barres. Et bien là, ils ont leur responsable méthode qui va s'en occuper les deux jours où je ne suis pas là pour que les choses avancent. »* (A. E., p. 152).

Quels types de connaissances pensez vous acquérir à l'Université ? : *« Et bien, comme je disais tout à l'heure, des méthodes. Je pense que c'est beaucoup de méthodes d'organisation, de planification. Un peu de management, savoir comment aborder les gens. [...] Il y a certaines choses qu'on a vu en cours récemment et que je vais pouvoir réutiliser. Mais bon, comme les cours et les stages c'est en même temps, c'est pas évident. [...] Non. Disons que peut-être pour d'autres sujets de stage ça aurait été préjudiciable, mais là c'était surtout du bon sens, de la logique pour réorganiser les choses. Et je dirais que, peut-être, sans les cours on pourrait s'en sortir quand même, en cherchant par soi-même, dans des bouquins, des méthodes pour séparer les articles. Moi c'est ce que j'ai fait, j'ai pris des bouquins. La méthode, on l'a pas encore vue, mais je sais que ça existe. »* (A. E., p. 152).

Est-ce que, d'après vous, il existe des liens entre l'entreprise et le centre de formation ? : *« Pour cette entreprise là, je pense, parce qu'ils prennent souvent des stagiaires. Tous les ans je pense... Là on va être deux cette année. Il y a une stagiaire formation initiale qui arrive le 16. Elle, elle va travailler sur la mise en place de l'ERP. Je pense que cette entreprise là connaît bien la formation, sait ce qu'elle peut attendre des stagiaires et elle en profite un maximum. »* (A. E., p. 152).

Et en attendant de savoir qui sera votre tuteur, est-ce que vous avez une personne référente à l'Université ? : *« Non, à part Monsieur N., tout tourne autour de lui. C'est un peu le seul contact qu'on ait à la FSA. »* (A. E., p. 153).

Vous avez un tuteur entreprise ? : *« Oui, c'est le responsable du stage. Moi c'est le responsable de la production. »* 153 (A. E., p. xx).

Pouvez-vous me parler de vos relations par rapport à lui ? : *« Ça se passe très bien. Je n'ai rencontré aucun problème. Il paraît que c'est quelqu'un qui se fait très vite une idée des gens. Il aime ou il n'aime pas. J'ai de la chance. Il paraît que j'ai de la chance, il m'aime bien. »* (A. E., p. 153).

Que vous apporte-t-il selon vous ? Quels sont ses rôles ? : *« Il donne des conseils, déjà. Parce qu'il a bien conscience que mes cours ne font que commencer. A la limite il m'explique des choses. Quand ça va pas, il vient m'expliquer. »*

Quelle vision avez-vous de cet accompagnement ? : *« Pour l'instant ça me convient bien. Il n'est pas toujours*

derrière moi parce qu'il a beaucoup de choses à faire donc ça me laisse quand même pas mal de liberté. Disons que j'ai le temps de préparer des choses pour aller lui présenter. Parce que s'il était toujours derrière moi, j'aurais pas le temps d'aboutir quelque chose et de lui présenter. »

Vous pensez qu'il vous laisse une autonomie qui vous convient ? : « Oui. Il m'a dit dès le départ ce qu'il attendait. Il m'a présenté les personnes avec qui je devais travailler. Et puis c'est à moi d'aller les voir. » (A. E., p. 153).

Et quels regards les autres employés portent sur vous ? : « Ils ont l'habitude de voir des stagiaires, déjà. Je ne sais pas... ils m'accueillent assez bien. Il y en a certains, quand il y a un problème, qui viennent me voir parce que c'est moi qui m'occupe de ce projet. Donc on va dire qu'il y a une certaine confiance. Enfin, c'est l'impression que j'ai pour l'instant. »

Ce projet qui est mené en entreprise, quel est son rôle dans la formation ? : « Ça permet d'appliquer les cours. Entre les cours et le projet, je vois quand même ça comme deux choses différentes. C'est presque comme si j'attachais plus d'importance au stage, à l'expérience professionnelle. Parce que je sais que quand je retrouverai un emploi, c'est ça qui va m'être le plus utile, je pense. La méthode, les... plutôt que les cours. Oui c'est plus l'expérience. [...] Parce que dans mon premier emploi, c'est quand même ça qui m'embêtait un peu. Quand on n'a aucune expérience, on ne sait pas comment ça fonctionne, quelle personne il faut aller voir. Donc on met un certain temps à s'habituer. Et c'est vrai que les cours, on ne les utilise pas forcément. » (A. E., p. 154).

À propos de son projet Noémie nous dit : « je pense que c'est plus management que technique. [...] Et bien disons de ce que je vois, du responsable, par exemple, c'est toujours de la négociation avec les employés, des choses comme ça. Et pour tout ce qui est technique, il y a un bureau des méthodes[...] Oui parce qu'il y a des moments il y a des petits conflits. Dernièrement c'était les congés. Ils voulaient prendre quatre semaines de congé mais certains ne voulaient pas... enfin bref... c'est plus le rôle humain qu'il a, je pense. » (A. E., p. 154).

À propos de son intégration, Noémie nous dit : « J'ai l'impression d'être bien accueillie par les gens que je côtoie. Heu... Le projet, ils en entendent parler depuis un moment. Donc on peut dire qu'ils ne sont pas hostiles au projet. Et je pense que c'est bien perçu pour l'instant. [...] Disons que c'est plus les gens à qui on s'adresse qui sont prêts à coopérer ou pas. Je ne sais pas si ça viendrait de moi ou pas. Peut-être la façon de leur parler ou d'être trop directif. Mais bon, moi je ne suis que stagiaire, je ne vais pas leur apprendre leur métier. C'est ça qu'il faut se dire dès le départ. Parce qu'ils ont l'expérience... il vaut mieux aller leur poser des questions et apprendre comment ils travaillent avant de leur dire comment ils doivent travailler. » (A. E., p. 155).

Vous êtes en formation en alternance. Est-ce que ça apporte quelque chose de différent ? : « Ben, c'est plus fatigant. L'avantage, peut-être, c'est que la période en entreprise sera plus longue. Même si on n'a que trois jours par semaine, c'est un peu comme si on avait fait la semaine entière. On voit le projet sur un long terme. Si c'est quelque chose qui va prendre du temps on va pouvoir aller jusqu'au bout. On ne fera pas qu'un petit morceau sans voir l'aboutissement. Et pour les cours, le côté positif, c'est qu'on n'a pas tous les cours en même temps. Ça alterne. Mais le gros côté négatif, c'est qu'on a très peu de temps. Et tout ce qui est travail personnel... bon, si j'habitais à côté, j'aurais peut-être un peu plus de temps. Mais là, finir les cours à 18H30, avoir cours le samedi matin... une fois qu'on a fait ce qu'on a à faire chez soi rapidement, il ne reste plus beaucoup de temps pour le travail personnel. » (A. E., p. 155).

Quand vous aurez fini cette formation, quels sont vos projets, professionnel ou personnel ? : « Pas en poursuite d'études... recherche d'un emploi. J'ai pas encore vraiment de secteur ciblé ou de choses comme ça... c'est... À mon avis, je verrai un peu ce qu'il y a sur le marché et puis je tenterai ma chance. Je ne veux pas faire la difficile... depuis le temps que j'attends... mais c'est ça, mon but c'est de retrouver un emploi, quelque chose de fixe. Parce que là... on ne peut rien organiser de sa vie. » (A. E., p. 156).

Vous avez 28 ans, vous avez une Maîtrise, vous avez un DESS dans le domaine des lasers. Vous avez été embauchée, licenciée. Vous revenez chercher une formation. Tout ça, ça vous pèse ? : « Disons que depuis que j'ai repris la formation, le moral est revenu. Le fait d'aller en stage, de se sentir utile... ça fait du bien. [...] Plus d'un an. Donc ça commençait à peser un peu. Et même avant mon licenciement, mon entreprise ça allait mal, donc elle a fait trois vagues successives de licenciement. Ca, ça a été dur aussi. Pour un premier emploi ça fait beaucoup d'émotion. » (A. E., p. 156).

Fin du premier entretien

Noémie - Deuxième entretien - Le 1er Juillet 2004

« Par rapport au premier entretien, je dirai que je me suis habituée au rythme de la formation. Donc, trois jours en entreprise et deux jours en cours. Je dirais... Au début c'était un peu déstabilisant. Mais et je m'y suis habituée assez bien. Heu... Au niveau des cours... »

« Donc, heu... dans le projet que je fais, ça n'a pas posé trop de problèmes parce que j'étais la seule sur le projet. À part, peut-être dernièrement, parce que l'entreprise devait basculer son système informatique et que ces dernières semaines, ça a été un petit peu la course. Donc heu... les trois jours en entreprise ont été assez intenses... » (A. E., p. 157).

Qu'est-ce qu'il est difficile pour vous dans ce projet ? : « Je n'ai pas trouvé ça très difficile, je dirais pour l'instant. Heu... La chose qui était peut-être la plus dure au début, c'était parce que j'utilisais un logiciel spécifique pour faire mes applications pour le PDA. [...] Après la partie réflexion sur la réorganisation, heu... Disons que mon tuteur du stage avait déjà quelques idées là-dessus. Il y a quelques idées où l'on n'était pas d'accord et puis pour finir, il a penché vers mon avis, vers la fin. Donc ça s'est bien passé. » (A. E., p. 158).

Dans deux semaines c'est la fin des cours et vous serez à temps plein en entreprise jusqu'en septembre. Je voudrais un peu revenir sur la formation, l'école, l'entreprise, l'accompagnement. : « Les cours par exemple, je les ai trouvés tous intéressants. Heu... finalement j'ai trouvé que l'on n'avait pas beaucoup de travail personnel à fournir à côté, comparé à ce que j'ai pu connaître avant en sciences. Le cours, c'était vite fait, où l'on n'avait pas beaucoup le temps de réfléchir. Et il fallait réfléchir chez nous. Donc du côté du travail personnel j'ai trouvé que ça allait. Pour certains projets on avait des difficultés pour se regrouper, pour avoir un temps commun, à se mettre d'accord avec certaines personnes. Moi ce qui m'a gêné le plus c'est les notions qui manquaient, on ne voyait pas trop ce qu'il fallait dire. Donc pour les cours je pense que c'est assez bien. Il y a 2 ou 3 cours que l'on ne va pas faire par rapport à la formation initiale, faute de temps. Mais à part ça, j'espère que l'on aura eu le principal. » (A. E., p. 158).

Par rapport à votre mission, votre projet, défini par l'entreprise, est-ce qu'il y a des outils que vous avez rencontrés et que vous avez besoin d'appliquer ? « Il n'y a rien qui me vient à l'esprit là... (à part) la transitive... » (A. E., p. 159).

Par rapport à ce que vous avez vécu en entreprise, et ce que vous vivez à l'école, vers quoi avez-vous envie de diriger votre carrière professionnelle ? : « Ce qui me semble le plus intéressant dans la formation, c'est tout ce qui est autour de l'organisation. Donc, c'est pour cela que je parlais d'ordonnancement et de planification. Et donc la réorganisation du magasin, c'est un sujet qui tombe bien parce que cela me plaisait assez. » (A. E., p. 159).

Cependant Noémie nous dit : « Mais ce qui est intéressant en stage, c'est que j'arrive à mettre une image sur ce que je fais en cours, voir comment ça se passe comme je vous l'avais dit la première fois, je suis dans le même bureau que le responsable de production et les gens qui font l'ordonnancement et la planification. donc j'entends comment ça se passe. Il y a aussi le chef d'atelier. Donc ça me donne une idée de ce que peut être le travail d'un responsable de production, des problèmes qu'il peut rencontrer et de comment s'organise tout ce que l'on a vu en cours, comment cela s'imbrique les uns dans les autres. » (A. E., p. 160).

En vous écoutant, je me dis que pour vous, il y a une mission, à priori c'est quelque chose qui vous intéresse, mais ça serait bien qu'on vous donne du temps pour aller à côté, voir... : « Pour voir un peu de tout. C'est vrai que si tous les stages étaient un peu comme ça, avec un projet principal et passer un peu de plus de temps, pour découvrir toutes les autres fonctions, ça serait intéressant. » (A. E., p. 160).

Revenant sur son projet Noémie nous dit : « Il y a certaines idées, qu'il impose. Mais quand moi j'en ai, il écoute. Il prend la peine d'y réfléchir. Mais dès le départ, comme c'est un projet qu'il a en tête depuis un moment, il y a bien réfléchi, parce que je pense que l'année dernière il y avait déjà un stagiaire qui y est venu et a commencé le travail, un DESS également. » (A. E., p. 160).

Est-ce que c'est pas un peu gênant d'avoir quelqu'un qui finalement a déjà tracé le chemin ? : « Je ne devrais pas dire cela, mais moi ça ne me dérange pas trop, mais je ne devrais pas parce que ça serait à moi de prendre des décisions parce que le jour où il y aura personne pour m'aider, le travail d'un cadre, c'est pas ça. C'est surtout au départ qu'il m'a tracé la route qu'il voulait. Après il m'a laissé toute la liberté d'organiser les choses moi-même j'avais juste à faire valider. » (A. E., p. 161).

Est-ce que vous considérez que par rapport à vous, il est disponible ou, au contraire, pas beaucoup disponible ? : « Je dirais que, comme on est dans le même bureau, il est disponible. Quand je vois qu'il n'est pas au téléphone ou en train de travailler avec quelqu'un je me plante à côté de lui et j'attends qu'il puisse me parler. C'est un peu en forçant les choses, c'est vrai. Mais pour avoir une heure de discussion, pour parler du projet, ça m'est arrivé deux fois. Une fois au début du stage pour faire le point de mes avancements, de ce que j'avais compris pas compris. Donc là on s'est mis à part, parce que avec le téléphone, c'est impossible de lui parler longtemps. Il répond au téléphone, il parle pendant vingt minutes et après il dit : « où est-ce que nous en étions ? [...] Donc c'est arrivé deux fois. La deuxième fois c'était au mois de Mai, on a fait un point complet sur l'avancement. Là, on a du déjeuner ensemble pour être tranquilles une heure. » (A. E., p. 161).

Vous avez un tuteur universitaire, comment cela se passe ? : « En fait les tuteurs ont été choisis bien après le début du stage. Donc la première rencontre, ça a été comme une soutenance de diagnostic, vers le mois d'avril. C'était déjà assez tard et puis donc là j'ai expliqué le but du stage, où j'en étais. Donc il m'a dit de ne pas hésiter

à le contacter pour lui demander conseil. Mais c'est vrai que je n'ai pas eu l'occasion de le faire parce que je ne suis pas tombée sur des problèmes, et que mon tuteur industriel est toujours prêt à répondre, et il a une idée sur tout, j'ai pas eu besoin de l'appeler. » (A. E., p. 161).

Vous êtes dans la première promotion de ce DESS en alternance. Si on vous demandait votre avis sur l'ensemble du dispositif : l'école, l'entreprise, le lien, le rythme, les trois jours, la durée de la formation, le fait que vous soyez en décalage que vous allez finir en septembre, sur tous ces aspects là est-ce que vous auriez des propositions à faire ? : « On a eu une réunion dans ce sens-là, il y a quelque temps, où on étaient tous : le élève et le responsable de la formation. Et on a dû dire nos impressions sur la façon dont la formation était faite et ce qu'il en est ressorti à ce moment là, c'est que le rythme était fatigant. Parce que là on a des cours jusque six heures et demi, tous les soirs et le samedi matin. Donc, ils ont pris la décision pour l'année prochaine de proposer le rythme d'une semaine de stage et une semaine de cours, des semaines entières. » (A. E., p. 161).

Du côté de l'entreprise et concernant la mission, qu'est ce que vous proposeriez ? : « Comme je l'ai dit tout à l'heure, ça serait bien que l'on puisse passer un peu de temps dans les services qui ont rapport avec la gestion de production. Parce qu'on est sensé avoir une phase d'immersion dans l'entreprise, que je n'ai pas faite particulièrement. Heu... mais bon je ne suis pas sûre que cette phase d'immersion, on puisse voir tous les services et heu... une partie en stage ouvrier pour découvrir la production. Mais peut-être que d'autres ont réussi à voir tous les services. » (A. E., p. 162).

Est-ce que aujourd'hui avec l'expérience de ce que vous vivez, est-ce que votre représentation de l'entreprise a évolué, est-ce que il y a des choses que vous ne voyez plus de la même manière ? : « Par rapport à l'entreprise, il n'y a pas grand-chose qui a évolué depuis qu'on s'était vu. Il y avait alors, pas mal de semaines que j'étais en entreprise et que j'avais rencontré mon tuteur de stage. Et j'avais une idée sur sa personnalité. J'avais une idée sur le sujet. Il n'y a qu'une chose, qui m'embête un peu, c'est au niveau du développement informatique qui doit être fait par l'informaticien. Lui, il est toujours débordé et mon projet était bloqué à cause de ça. Ce qui n'était pas vrai au début du stage parce qu'on n'en était pas à ce point là. [...] Je dirais que c'est ça qui m'ennuie le plus. Ne pas pouvoir faire moi-même, être bloquée par quelqu'un d'autre. Donc il n'y a que cela qui a évolué dans entreprise, au niveau du stage. » (A. E., p. 162).

Aujourd'hui, si c'était à refaire à nouveau vous vous relanceriez dans l'aventure de cette formation ? : « Oui, je pense. Oui, le même genre de formation. C'est vrai qu'au début j'ai cherché quelque chose qui, qui pouvait aller avec ce que je fais comme études avant, qui n'avait pas besoin de compléments techniques particuliers et puis quand je vois le travail d'un responsable en gestion production, ça correspond bien à ce que je cherchais en fait. Je ne regrette pas du tout ce choix. Si c'était à refaire, je le referais. » (A. E., p. 163).

Si vous aviez la possibilité de donner quelques conseils à un candidat à cette formation qu'est-ce que vous lui diriez concernant par exemple le choix de l'entreprise ? : « Le choix du sujet de stage est important. Mais, je pense que c'est pour toutes les formations pareil. Je sais qu'il y en a quelques uns dans la promo qui ont eu de mauvaises surprises. Il y en a qui ont même changé de stage au début de la formation, changé d'entreprise. Malheureusement, on a pas toujours beaucoup le choix. » (A. E., p. 163).

Fin du deuxième entretien

Noémie - Troisième entretien - Le 29 Septembre 2004

Avec le recul qu'est-ce que vous avez l'impression d'avoir appris au travers de ces cours ? : « une méthodologie, plus que des faits précis, on va dire. C'est comme je l'avais dit lors d'un entretien précédent, moi, les formations que j'ai faites avant, c'était scientifique, c'était des calculs, des principes, des choses comme cela, très précises. Et c'est vrai que là ça m'a changé parce que c'est une méthodologie de travail de réflexion, pour résoudre les problèmes. [...] par exemple les kanbans, les choses comme cela. C'est plus des principes à appliquer en entreprise... »

À propos de son projet : « Donc... l'entreprise est en train de changer de système informatique et elle veut en profiter pour moderniser sa gestion de magasin, et l'améliorer et résoudre quelques problèmes qu'elle a pu constater en termes de délai de production, de préparation, ou d'écarts de stock, par exemple. Et c'est un projet qu'elle a depuis un moment déjà. Et déjà l'année dernière un stagiaire avait déjà commencé à travailler sur ce sujet et j'ai pris la suite. Ce stagiaire avait, disons, déterminé le type de logiciel et de matériel qu'ils utiliseraient, et moi c'est plus de mettre en place le système. »

Avec le recul, c'est un gros projet. Est-ce que il était en adéquation avec la formation ? : « Oui, il était en adéquation avec... Avec seulement une partie de la formation, qui était transitive, les codes à barres, les

entrepôts les choses comme cela. Mais le reste de la formation n'a pas vraiment été abordé. De toute façon on ne peut pas aborder tous les sujets. J'ai quand même eu l'occasion d'aller voir comment on mettait en place un ERP, vu que l'entreprise est entrain de le mettre en place et comme elle a rencontré pas mal de difficultés, ça traîne en longueur et j'ai même eu l'occasion d'y participer un peu. Donc on peut dire que j'ai vu 2 points, j'ai vu l'ERP et tout ce qui concernait le stockage et la traçabilité. » (A. E., p. 166).

« Ce que j'ai appris en entreprise c'est plus la connaissance du... du métier, disons que... Enfin, j'ai découvert ce que c'était qu'un responsable de production, ce que c'était que l'ordonnancement. Ce côté de l'entreprise que je ne connaissais pas trop, parce que avant, quand je travaillais, j'étais en recherche et développement. Et donc, ce côté-là, je ne connaissais pas très bien et même dans les travaux d'été, que j'ai pu faire, ça n'a jamais été en production. Donc je pense que là... la chose la plus importante, que j'ai apprise pendant ce stage, c'est la connaissance de l'entreprise, son mode de fonctionnement, des responsabilités d'un responsable de production. Par contre appliquer des méthodes apprises en cours, pas forcément. Parce que, c'est vrai que dans ce que j'ai fait, j'ai pas vraiment utilisé d'outil OGP. » (A. E., p. 167).

« Moi, ce qui m'a frappé le plus, c'est les rapports humains entre le responsable et les autres responsables, entre les responsables et les ouvriers, les rapports de conflits qu'il peut y avoir de temps en temps. C'est la chose qui m'a plus marqué dans cette entreprise heu... Quel autre exemple heu... non disons que c'est plus... un exemple de gestion de crise... Actuellement l'entreprise traverse une crise... Elle n'a pas beaucoup de production, on va dire... Bien que là, ça a l'air de reprendre un peu. Ils ont également un autre problème avec le système informatique, ils ont voulu changer de système informatique et celui qu'ils ont choisi n'est pas du tout au point. Ça fait un an qu'il aurait dû basculer et... L'échéance a été reculée en janvier prochain. Donc ça a créé pas mal de tensions dans l'entreprise et... Ça me donne une idée des problèmes que je pourrais rencontrer plus tard. C'est sur le plan humain, je pense, que j'ai découvert le fonctionnement de l'entreprise. » (A. E., p. 167).

Un lien entre les deux, l'école et l'entreprise ? « ... Pas, pas vraiment. Je dirais que c'était plus complémentaire, qu'associable deux à deux. Parce que c'est vrai que je n'ai pas mis en pratique l'une des choses qu'on a vues en cours. Il y en a certainement quelques-unes qui ne me viennent pas à l'esprit. Mais ça ne m'a pas marqué. Disons que je n'ai pas dû revenir dans mes cours pour appliquer telle ou telle méthode. C'est vrai que je n'ai pas dû appliquer de méthode particulière. C'est dommage, mais c'était pas nécessaire dans le projet. » (A. E., p. 167).

Et est-ce que vous conseilleriez cette formation en alternance ? : « Je pense qu'on n'a pas le choix, en fait. À partir du moment où on a interrompu ses études pendant quelques années heu... on nous dirige vers la formation continue. Et ici elle est en alternance. Je sais que je me suis inscrite à d'autres DESS ou j'étais considérée en formation continue, parce que j'avais arrêté mes études depuis plus d'un an ou deux, je ne sais plus heu... les études. Mais j'étais quand même intégrée, comme on le faisait avant, à la formation initiale. C'était juste une histoire de titre, mais c'était la même formation, à la même période. Mais heu... moi, personnellement, si j'avais pu commencer au mois de septembre les cours, plutôt que d'attendre le mois de décembre, je l'aurais fait. Donc heu... si j'avais eu le choix... j'aurais pris la formation classique. Heu... d'un autre côté, j'ai quand même préféré être avec des gens plus âgés que d'être avec des gens plus jeunes. Donc si c'est juste pour pouvoir être avec des gens plus âgés je prendrais la formation alternée. Parce qu'ils sont plus sérieux, ils sont motivés... » (A. E., p. 168).

Quelles étaient vos attentes par rapport à cette formation ? : « Moi, c'était heu... retrouver du travail dans un autre secteur... Ben, c'était le principal but, parce que avant de choisir la formation, j'ai été au chômage pratiquement un an et heu... c'est vrai que quand j'ai perdu mon emploi j'avais pas envie de bloquer un an pour reprendre une formation et puis à force d'attendre et de ne rien trouver, je l'ai fait quand même. Et aujourd'hui je ne le regrette pas. » (A. E., p. 168).

Une question par rapport à ce mode d'apprentissage : vous écoutiez, vous observiez... Ça vous semble efficace ? Est-ce que vous êtes sûre de ce que vous avez appris ? Est-ce que vous pouvez nous parler un peu de la valeur de ce que vous avez appris ? : « Je dirais que la valeur de ce stage, ça a été de reprendre un peu confiance en moi, après une période sans travail. Déjà ! c'est la chose la plus importante, ça m'a redynamisée un peu. Reprendre un rythme, d'avoir les contacts avec les gens. C'était un peu comme si je retravaillais, plutôt qu'un stage. Maintenant, en termes de connaissances, heu... j'aurais aimé appliquer plus de choses. Je pense qu'il reste plein de choses, que je vais découvrir au fur et à mesure. Mais ça, je ne sais pas s'il y a un sujet de stage qui pourrait... être plus riche de ce côté là. » (A. E., p. 169).

Éventuellement, si demain, vous-même vous étiez tuteur, qu'est-ce que vous essayeriez d'améliorer dans les mêmes circonstances ? : « Si j'étais à la place de mon tuteur industriel, par exemple ? Peut-être que je laisserais un peu plus de liberté. Ou j'essayerais de proposer un stage... Enfin c'est pas évident... parce que en général les stages, ils les proposent en fonction de leurs besoins, plus qu'en fonction de la formation de la personne. Parce que si on propose un stage juste pour que la personne puisse appliquer tout ce qu'elle a appris, ça correspond pas forcément aux besoins de l'entreprise. Mais bon, c'est ce qu'il faudrait essayer de faire quand même. Essayer de laisser plus de liberté... dans la réflexion, quoi... Donner un sujet tout à fait nouveau, qui demande plus de

réflexion. Quoi que ça doit pas être évident non plus à faire mais... Enfin, je suppose que ce sujet à été aussi tout nouveau au départ, pour la première personne qui a travaillé dessus. » (A. E., p. 169).

Et sur l'aspect connaissance de l'entreprise, est-ce que il y a des choses à améliorer, une aide à proposer ? : *« Le temps je l'avais ! Au début, il m'a fait faire le tour de l'entreprise, il m'a présentée au responsable du magasin, au responsable de la production. Il m'a présentée aux personnes avec lesquelles j'allais travailler. On a vu ensemble les problèmes du magasin, comment ils aimeraient que cela soit amélioré, et puis moi, je regardais si c'était possible avec le système qu'ils avaient acheté. Le reste de l'entreprise, je l'ai rencontré un peu à la fois. Le service "méthodes", le service achats, le service commercial. On a vite fait le tour quand même. » (A. E., p. 169).*

Je voudrais savoir si la formation, que vous avez suivie a changé le regard que vous portez sur vous-même ? : *« J'ai repris un peu confiance en moi, toujours un petit peu plus, parce que si je remonte à quelques années en arrière, j'ai dû changer beaucoup depuis. Bon maintenant il faut que je trouve du travail rapidement, parce que plusieurs mois sans rien faire, je risque de perdre tout ce que j'ai gagné. Mais c'est vrai que ça fait plaisir de constater que le projet marche bien, que les gens écoutent ce que vous avez à dire. C'est intéressant parce que j'ai beaucoup plus de contacts, que j'en avais dans mon précédent emploi. » (A. E., p. 169-170).*

Est-ce que vous pensez que c'est lié à l'entreprise ou... ? : *« C'est lié au poste, parce que en recherche et développement, on est face à face avec son PC la plupart du temps. Après, un peu avec les techniciens qui font les prototypes. Donc c'est assez limité, alors que là j'ai eu des contacts avec tout le personnel de l'entreprise, surtout vers la fin, quand il a fallu faire pointer les gens sur le nouvel ERP. C'est là que j'ai rencontré tous les ouvriers de l'entreprise, un à un pour les former sur le projet. Donc il y a beaucoup plus de contacts et c'est ce que je recherchais, quand j'ai choisi cette nouvelle orientation, en fait. Quand j'ai cherché ce que je pouvais faire, par l'expérience que j'avais eue de mon premier emploi, quand je voyais la production, responsable production, je me disais : ça a l'air plus intéressant d'être en contact avec les gens. »*

Donc, vous vous sentiez intégrée dans l'entreprise ? : *« Oui... D'ailleurs cela va leur faire un vide, parce que avoir quelqu'un neuf mois, dans son bureau c'est... ça fait du changement. »*

Et vous avez plutôt envie de revenir à votre première compétence, la recherche et le développement ? : *« Non, je préférerais rester dans quelque chose où il y a plus de contacts, la production, la planification, des choses comme cela. Si jamais je trouvais en plus quelque chose dans le domaine de l'optique, ça serait parfait, mais bon... c'est peu probable. » (A. E., p. 170).*

Fin du troisième entretien

8 - Sylvain

Formation DESS OGP,

Diplôme d'Etudes Supérieures spécialisée - Organisation et Génie de la Production

Analyse des entretiens - Présentation des points clés.

(A. E., p. 157)

Quelques dates

Sylvain a débuté la formation en DESS OGP en septembre 2003 et a obtenu son diplôme en septembre 2004. Le premier entretien a eu lieu le 12 février 2004., Le deuxième entretien le neuf juillet 2004 et le troisième entretien le 11 septembre 2004

Sylvain

« Donc, j'ai 38 ans. Bientôt 39 d'ailleurs. Au niveau du cursus..., j'ai fait ma scolarité dans les sciences. Donc, j'ai fait un bac C. Ensuite, j'ai fait maths sup à Arras. Maths Spé M à Douai, deux ans. J'ai fait une école d'ingénieurs à Paris... qui regroupe en fait quatre écoles différentes. Une école pour les travaux publics, une école pour le bâtiment, une école des géomètres et une école mécanique et électricité qui ressemble plus à... euh... une école classique de l'industrie. Donc... euh... ensuite, quand je suis sorti de l'école, je suis parti avec six mois de décalage à l'armée. Donc, j'ai fait mon armée, mais en rentrant j'ai eu un peu de difficulté à me mettre à chercher du travail. Je me voyais, en effet, mal, à 25 ans environ, commander des gens qui en avaient 50. Vraiment, j'étais pas prêt. Donc, j'ai tout d'abord fait un remplacement de prof de maths en lycée. Ensuite, j'ai travaillé dans une entreprise à but social pendant pratiquement un an à Bruay la Buissière, dans la collecte des vêtements. Ensuite, je suis reparti dans l'enseignement, en collège et lycée professionnel, pendant un an. Ensuite... euh... j'ai fait un remplacement de congé maternité pendant une bonne partie d'une année, à un taux de 14 sur 18 heures. Ensuite, j'ai terminé par trois ans et demi d'enseignement en mathématiques dans un collège. ... Euh... voilà. Ensuite, j'ai... euh... La dernière partie de mon temps d'enseignement..., j'ai quitté à la fin du premier trimestre. Je prenais des cours au CNAM, pour partir dans l'informatique. Parce qu'à ce moment-là... on était juste avant 2000..., on cherchait des informaticiens. Je cherchais à changer de métier. J'ai profité de ça, j'ai fait des cours. Et puis il y a eu l'opportunité de faire une formation. Donc, j'ai arrêté les cours parce que je ne pouvais pas concilier les deux... Une formation donc sur les bases de données informatiques. Et très vite, après un mois ou deux mois, j'ai eu un travail, lié à la problématique de l'an 2000, pour sensibiliser les petites et moyennes entreprises. Et voilà. Donc après six mois de travail, j'ai changé de travail pour travailler cette fois-ci en temps qu'analyste-développeur dans une société de service en informatique qui travaillait... qui avait deux parties, une activité PME-PMI et une activité pour les mutuelles de santé. Voilà. Et puis au bout de pratiquement deux ans, j'ai été licencié. Et là, j'ai entrepris un bilan de compétences. À l'issue de ce bilan de compétences, il y avait des choses qui... euh... des choses qui émergeaient, mais pas de façon claire. En gros, le bilan ne fait que dire ce qu'on ressent. Et si c'est pas très clair, bon... euh... donc à ce moment-là, le bilan de compétences était terminé, mais je ne voyais pas trop... euh..., je me rendais compte que je ne me mettais pas à chercher du travail. Je ne m'investissais pas. Donc, je me suis dit « si t'arrives pas à te lancer, c'est qu'il y a encore un problème, c'est pas clair ». Donc là, j'ai décidé de prendre une année sabbatique et puis je suis parti en Belgique pendant un an. Donc... euh... Alors, c'est un peu particulier, parce que c'est pas une année où je n'ai rien fait. J'étais dans une communauté religieuse ... euh... je voulais savoir ce que ça signifiait. Donc, pendant cette année-là, j'ai appris beaucoup de choses, que je n'avais pas apprises au niveau de mes parents. Donc, ça m'a bien clarifié les choses et ça m'a enlevé un certain nombre d'idées fausses. Donc, ça m'a fait un peu atterrir, en fait. Je ne vais pas trop m'étendre là-dessus. Et là, donc je suis revenu, il y a un an, en janvier 2003... euh... Et donc, je me suis remis à chercher du travail. À ce moment-là, j'ai intégré un groupe de recherche d'emploi sur Lille... euh... par le biais de l'ANPE-cadres... Donc, pendant un certain temps, ça n'avancait pas très vite. Et puis, à un moment donné... euh... moi je sentais en moi-même qu'il fallait que je puisse refaire une formation pour réactualiser ou avoir des nouvelles connaissances et éventuellement... et surtout je souhaitais avoir un stage long. Donc, l'une des deux personnes qui nous a encadrés, à un moment, m'a dit : « il faut que tu reprennes des études... ». Bon, ça s'est fait assez tardivement, mais le doigt avait été mis sur ce que je pensais être bon. Mais comme je n'avais pas de confirmation, je ne savais pas. Donc à cette suite-là, je me suis tout de suite renseigné sur Internet sur les formations. Je voulais plutôt faire quelque chose au niveau de la production, et je me suis rendu compte que dans la région il y avait trois possibilités. Éventuellement, il y avait un DESS de qualité sur Valenciennes, il y avait le DESS OGP à Béthune et puis un autre DESS sur Lille... je ne sais plus exactement ce que c'était. Donc, j'ai postulé aux trois et puis j'ai été pris sur Béthune. Bon, ce que je recherchais, comme j'ai dit, c'était le stage long et puis une réactualisation des connaissances, ou l'apprentissage de nouvelles. Et surtout ce que je souhaitais c'est que ce soit des

connaissances plutôt pratiques, orientées terrain et a priori, c'est exactement ça. Et puis voilà... euh... et on arrive à aujourd'hui. » (A. E., p. 171).

Vous pouvez me parler un peu de votre entreprise ? : « Alors, je suis dans une entreprise de la Marne qui traite le blé, qui sépare les différents constituants du blé pour en retirer de l'amidon, du glucose et bien d'autres produits. » (A. E., p. 172).

Quelle est la mission qui vous a été confiée dans cette entreprise ? : « La mission, c'est de participer activement à la mise en place d'un système d'information, ERP. Alors, je dirais qu'il y a une grosse différence avec ce que j'avais fait avant, qui était plutôt technique... euh... qui me plaisait moyennement. Et là, c'est plutôt quelque chose de fonctionnel. Donc, on voit toute l'organisation, de l'entreprise par le biais... Enfin, on dit que celui qui connaît le système informatique connaît le fonctionnement de l'entreprise... » (A. E., p. 172).

« Alors, le problème c'est que les entreprises ont des réalités différentes, avec des besoins différents. Et donc, les stages sont de natures parfois relativement différentes. Donc, il est bien évident qu'au niveau de la formation on ne peut pas aborder chaque point dans le détail. Donc ce qui est vraiment intéressant, c'est qu'on a en gros une culture générale avec des éclairages sur les différents points importants que l'on peut être amené à rencontrer dans une entreprise. Après c'est à nous de fouiller un peu plus précisément lorsqu'on a un besoin. » (A. E., p. 172).

« Pour compléter, il y a les bouquins. Moi, pour mon cas personnel, par rapport à ce que je dois faire, je travaille beaucoup avec les consultants. Je sais que, eux, ont déjà vu pas mal de cas différents, donc eux sont capables de m'éclairer sur certaines choses... euh... Je dirais aussi que les acteurs de l'entreprise aussi ont, pour certains, une expérience certaine qu'il faut solliciter. Voilà. » (A. E., p. 172).

À propos de son tuteur : « À mon avis, il est relativement disponible. J'ai pas un tuteur que je peux voir tous les jours. Mais c'est un tuteur que je peux voir une fois par semaine, suivant les moments. Donc, je pense qu'au niveau du suivi je dois être relativement dans la moyenne. » (A. E., p. 173).

« Pour mon cas personnel, il m'a demandé de faire un travail et après quand je lui ai montré le travail, il m'a dit : « mais non, c'est pas comme ça qu'il faut faire ». Mais là, le responsable de la mise en place de l'ERP c'est une autre personne avec qui j'ai discuté. Et elle m'a dit : "non, tu es dans le bon chemin. Ton tuteur a dû ne pas avoir les idées claires quand il t'a parlé comme ça... mais bon, s'il t'a demandé ça, tu le fais... mais normalement ça doit se faire comme ça". Il peut y avoir des dérives, mais... euh... malgré tout, il m'a quand même donné des orientations de recherche, des manières de procéder. » (A. E., p. 173).

À propos de son intégration dans l'entreprise : « Relativement bien. Parce que je... euh... Déjà, je pense que l'ambiance de l'entreprise est relativement bonne. C'est une entreprise assez jeune qui a été créée en 1993. Donc, il y a des gens relativement jeunes. Des gens assez autonomes, assez débrouillards, qui s'investissent... [...] Je dirais qu'effectivement je ne suis pas un jeune stagiaire. D'autre part, les gens savent à mon avis... le bruit court vite... que je connais une personne qui est quand même assez haut placée. Donc... euh... il y a du respect. Ils voient aussi que je ne suis pas quelqu'un qui roule des mécaniques parce que je connais telle personne. Donc, je me présente comme quelqu'un qui vient pour les aider. Donc, je pense que je suis relativement bien perçu. » (A. E., p. 173).

À propos de la formation et de l'alternance : « Ce qui est clair c'est que c'est chargé. C'est chargé... euh... Bon, moi j'ai la chance de ne pas être marié et de ne pas avoir d'enfants. Parfois, je me demande comment les autres font. Bon, c'est vrai que le week-end, je profite un petit peu pour couper un petit peu la semaine. » (A. E., p. 173).

Fin du premier entretien

Sylvain - Deuxième entretien - Le 9 juillet 2004

« Donc là, les cours sont terminés. Il reste une semaine d'examens et après on a encore deux mois et demi de stage en entreprise, [...] La formation nous apporte un certain nombre de choses... Comme il y a un public assez hétérogène, chacun a pu piocher à droite à gauche, ce dont il avait besoin... [...] Ensuite au niveau de l'expérience professionnelle c'est très intéressant, ça permet de se confronter avec la réalité du terrain, du concret de l'entreprise, » (A. E., p. 175).

À propos de la formation : « Bon, en continuant sur ce que je disais avant : un point important c'est l'intérêt de faire des projets en commun et de se confronter réellement au problème humain parce que l'entreprise c'est un travail d'équipe. Même si dans la tête, on a quelquefois des grandes idées, un peu idéalistes, parfois, il faut savoir, je dirai, se taire, être patient, pour attendre le bon moment, la maturité des personnes pour faire avancer ses idées et pour faire progresser l'entreprise, même si vous pensez apporter un plus à l'entreprise. De temps en temps, il faut apprendre la patience. » (A. E., p. 175).

À propos de son projet : « *L'entreprise veut mettre en place un nouvel ERP. (Logiciel dédié à la gestion des ressources de l'entreprise). Pour maintenant, il y a des outils qui existent. Certains ont été achetés, certains ont été développés en interne, il y a une relativement grande hétérogénéité des outils. Ils ne communiquent pas forcément très, très bien ensemble. Il y a peut-être un manque de sécurité des données. Il y a aussi un manque de partage des données. [...] Donc, l'entreprise veut mettre en place un ERP, PGI en français, qui veut dire un Progiciel de Gestion Intégrée, pour justement, rendre l'information disponible à chacun, sécuriser les données et éviter les saisies inutiles.* » (A. E., p. 176).

« *En dehors de cela, j'ai eu un autre sujet qui est d'étudier une problématique d'expédition de citernes de sirop de glucose. On a pas mal de retard, et puis, dans un avenir assez proche, il aura une augmentation de la production. Donc, on veut voir si on est encore capable, avec l'état actuel de l'atelier de mélanger des sirops, de produire les sirops qui sont... qui sont environ 200 mélanges différents, avec les différents additifs. Et, on veut savoir si on augmente la production en amont, si on est capable de suivre à l'aval. Et donc là, il y a une étude à faire. Et, puis là très récemment, j'ai reçu un sujet qui est de diminuer d'un tiers, la valeur du stock en pièces de rechange, et encore d'autres petites choses.* » (A. E., p. 176).

« *Voilà, en gros, et je dirai que l'ERP a eu, heu... quand on a envoyé le cahier des charges aux éditeurs, il y a eu des temps morts et j'en ai profité pour démarrer sur une autre problématique. [...] Alors, pour l'ERP, on a eu... heu... une démarche de projet... heu... de rédaction de cahier des charges donc là, j'ai profité de la présence d'un cabinet de conseils pour participer à la méthode.* » (A. E., p. 176).

C'est pas gênant par moments d'être dans une action et puis de constater que l'école n'a pas pour cela, proposé d'outils particuliers ? : « *Je dirais... (Silence)... Bon, sur ce point particulier, qui est relativement complexe, il m'a fallu un certain temps pour rentrer dans... dans... Pour comprendre toute la problématique et les contraintes assez importantes qu'il y avait, et, heu... enfin, je ne vois pas comment... comme ce n'est pas quelque chose qui se retrouve forcément dans beaucoup d'industries autres, je ne vois pas trop comment l'école aurait pu donner des éléments de réponse à ce sujet,* » (A. E., p. 177).

Est-ce que vous avez le sentiment d'être accompagné dans ce que vous faites en entreprise et peut-être aussi dans ce que vous faites à l'école ? : « *Alors en entreprise, j'ai un tuteur qui est relativement absent, qui d'ailleurs s'en va. Donc là pour illustrer, il va être là, la première semaine d'août. Il sera là une semaine vers la fin du mois de septembre, et donc je ne vais pas le voir entre-temps. Donc, je ne suis pas trop accompagné, ça a été un petit peu difficile. J'ai essayé de me débrouiller pour faire preuve d'autonomie, heu... Bon, ça n'a pas été forcément très facile.* » (A. E., p. 177).

Vous mettez ça sur le compte du temps disponible, de la disponibilité de la personne ? : « *Je dirais même, quand il était là, à plein temps, il était aussi relativement pris. Donc... heu... oui, je pense que... Je ne le voyais pas trop... Bon, quand j'avais des choses à faire je voyais comment les faire... heu... Bon, j'avançais... Le problème se posait quand j'avais, soit moins d'autres choses à faire, soit je ne voyais pas trop comment avancer sur les problèmes. [...] Hé bien, on essaye de... enfin, moi j'essayais toujours d'avoir plusieurs travaux en cours et donc j'allais toujours jusqu'où je pouvais aller sur un sujet, heu... J'essayais de solliciter la personne et puis je savais que j'avais des choses sur lesquelles je pouvais avancer seul encore. Bon, le problème c'est qu'il est arrivé parfois... Il est arrivé parfois, sur des sujets que j'avais à traiter, il est arrivé... Donc là je commençais à m'énervé (rires)... » (A. E., p. 178).*

À propos des acteurs principaux dans cette formation, il y a vous, le tuteur entreprise, le tuteur universitaire, comment fonctionne ce trio ? : « *Je dirais que... (silence)... Il y a quand même relativement peu d'échanges, enfin moi j'ai des échanges d'un côté avec mon tuteur industriel et de l'autre avec mon tuteur de la faculté, mais je dirais entre eux, il y a relativement peu d'échanges...* » (A. E., p. 178).

« *Je dirais qu'avec le tuteur de la faculté... Bon, c'était... pas beaucoup d'échanges, on a juste vérifié qu'on était sur les bons rails... [...] Pour moi, il n'y a pas eu de problèmes de ce côté-là... Heu... du côté du tuteur industriel, je dirais que c'était un petit peu particulier parce que j'étais sous la responsabilité, enfin mon tuteur industriel, c'était le Directeur administratif et financier. C'est lui qui a initié la... le projet ERP. Mais en dehors de cela je ne le voyais pratiquement pas... heu... il n'a du tuteur industriel que le nom, qui... Je dirais qu'il est très peu intervenu.* » (A. E., p. 178).

Comment définissez-vous le bon tuteur industriel ? : « *Je dirais que, pour moi, un tuteur industriel doit, dans un premier temps, introduire l'étudiant dans l'usine, lui présenter un certain nombre d'acteurs... heu... lui fournir un certain nombre d'informations... heu... ensuite, lui définir ce qu'il attend de lui... heu... soit directement soit par le biais d'une autre personne. Et peut-être ce qui, pour moi, a manqué, c'est de temps à autre vérifier... heu... que ça se passe bien, je verrais plutôt les choses... heu... ça a un peu manqué... (Silence)... » (A. E., p. 178).*

Est-ce que cette... heu... expérience en entreprise vous a fait voir différemment le monde industriel ? : « *Oui, la première que j'évoquais tout à l'heure : être patient, la communication, ce qui est certain, si on caricature, si on arrive en disant voilà, moi je sais, je veux, il faut faire comme cela. Bon peut-être qu'en Allemagne ça fonctionne*

comme cela, mais en France, c'est pas tout à fait le cas. » (A. E., p. 179).

À vous écouter, je n'ai pas l'impression que vous êtes dedans, dans l'entreprise. Comment vous situez-vous dans l'action de l'entreprise ? : *« J'ai l'impression qu'il y a une distance entre vous et l'entreprise ? : « Je pense que je suis un stagiaire ! Je ne pense pas qu'on me fasse ressentir que je suis un stagiaire. Mais moi, je me définis comme un stagiaire, parce que je suis un stagiaire. » (A. E., p. 179).*

Si vous aviez à donner un avis : c'est plutôt positif ? C'est plutôt négatif ? : *« L'ensemble, c'est positif, la formation est globalement positive. Le stage est... heu... lui aussi positif. J'ai eu quelques difficultés là, un manque de suivi. Mais je ne veux pas jeter la faute sur l'entreprise et mon tuteur industriel. J'ai certainement une part de responsabilité, mais globalement c'est positif... Même si là, d'un point de vue personnel je suis un petit peu tendu là... C'est peut-être les examens qui arrivent... Bon, c'est aussi que je suis assez exigeant avec moi-même. Quand les choses n'avancent pas aussi rapidement que je le souhaite, j'ai un peu tendance à me refermer sur moi-même et donc il faut que je relativise un petit peu. » (A. E., p. 180).*

Fin du deuxième entretien

Sylvain - Troisième entretien - Le 11 octobre 2004

Là, vous avez terminé votre formation. Avec le recul, quels sentiments avez-vous aujourd'hui, par rapport à cette formation et par rapport à l'alternance ? : *« Pour mon cas, la formation, je dirais, m'a permis de sortir de l'inactivité de ma situation sans emploi. Ça m'a permis d'apprendre des choses et le stage m'a permis de reprendre contact avec l'entreprise, d'apprendre aussi des choses dans le cadre stage et surtout aussi pour moi de démystifier la complexité du travail, parce que je me suis rendu compte sur place que des gens qui étaient là depuis un certain nombre des années, parfois ça leur arrivait de dire des bêtises. » (A. E., p. 182).*

Est-ce que la formation que vous avez suivie correspond aux attentes que vous en aviez au départ ? : *« Alors heu... Oui et non, je dirais heu... d'un côté oui, parce qu'on a appris de nouvelles choses, mais je reste malgré tout... Comment je vais dire cela ? ... Je m'attendais à ce que l'on aille un peu plus loin au niveau de certaines matières. Je dirais... Dans l'ensemble pour tout ce qui était projet, comme on était relativement autonome, on allait de nous-mêmes assez loin. Heu... Dans certain cas, heu... Dans certaines matières, il y avait des cours qui auraient pu être faits en la moitié du temps. Par contre, il y a d'autres cours, où c'était plus soutenu, voire très soutenu, voire même pour certains, trop soutenu. Je pense en particulier à certaines matières où certains étudiants avaient une expérience, qui eux ont réussi à suivre très facilement, et d'autres qui n'avaient pas ce... Comme on vient d'horizons divers, ils n'avaient pas cette expérience... Ils ont complètement été largués. Il faut faire attention, mais je dirais, il y a quand même des cours... Alors, moi je pense aux cours où je n'avais pas forcément les compétences, j'ai trouvé qu'on aurait pu les faire en moins de temps. Donc heu... Il y a quelques cours, il faudrait les reprendre un par un et dire voilà ça n'a pas été poussé, ça aurait pu être plus. » (A. E., p. 182).*

Est-ce que vous avez l'impression que la formation vous a apporté des choses au niveau personnel et professionnel ? : *« Heu... au niveau professionnel c'est sûr ! Donc, il y a eu des nouveaux concepts des nouvelles idées des méthodes au niveau du stage aussi. D'un point de vue personnel, le stage forcément ça apporte des choses. Et au niveau personnel, je dirais, au niveau de la fac, il y a eu aussi des cours de communication qui ont été assez intéressants, heu... je dirais, que oui des deux côtés, ça a apporté des choses. »*

Et le stage, au niveau personnel, qu'est-ce que ça vous a apporté ? : *« Je dirais, que moi, je, heu... pour mon cas personnel, enfin... Je voulais, voulais tout de suite être performant, heu... avant même d'avoir pris le temps de me fonder dans... Enfin là, je ne parle pas uniquement du stage, mais aussi des expériences professionnelles que j'ai eues. J'avais toujours peur de ne pas être performant tout de suite, et en fait, je stressais énormément et là, ce que j'ai appris pendant ce stage, c'est, c'est... Je veux dire, mon parcours personnel c'est à prendre le temps de comprendre l'entreprise et de, de, de, ... d'assimiler les choses à mon rythme, et je me suis rendu compte que les premières semaines de mon stage, j'avais un peu de mal à repérer les tenants et aboutissants et plus ça avançait plus je comprenais, à tel point qu'à un certain moment, enfin, ça, c'est dû aussi au sujet de mon stage qui m'a amené à rencontrer énormément de personnes. J'ai pu comprendre des choses que certaines personnes ne comprenaient pas, bien qu'elles étaient là depuis plusieurs années, mais elles étaient cantonnées à leur domaine.*

Donc ça, je dirais de mon côté, ça m'a permis de prendre un peu de recul, de relativiser beaucoup plus de me dire : bon ben tu peux comprendre, il faut juste que tu t'accordes le temps de comprendre. » (A. E., p. 183).

Est-ce qu'il y a des liens qui existent entre les deux lieux que sont l'entreprise et l'université ? : *« contrairement à ce qui avait été annoncé, je veux dire, des communications fréquentes entre le tuteur de la faculté et l'entreprise, il n'y en a pas eu beaucoup en fait. Donc, en fait il y a eu la soutenance, qui aurait du avoir lieu relativement tôt*

dans le stage, qui pour ma part... qui a eu lieu après le milieu du stage, puis après ça a été tout.» (A. E., p. 183).

Et en ce qui concerne l'entreprise qu'est-ce que vous pensez avoir appris, et comment avez-vous appris ? : *« La première chose que j'ai apprise, dans un premier temps, c'est certainement la patience parce qu'en entreprise, les gens ont déjà leur travail. On voudrait faire avancer les choses, mais avec les disponibilités restreintes des uns et des autres, les choses qui pourraient, à notre avis, avancer dans un certain temps, au moins le double, peut-être le triple de temps, pour avancer. Donc, il faut juste intégrer le facteur temps pour faire avancer les choses. Il faut bien écouter les intervenants et les rassurer, leur faire comprendre de quoi il s'agit. Donc, au niveau relations humaines, ça a été très, très riche. Ça, c'est une des premières choses. Sinon... Ce que j'ai appris aussi, c'est qu'en entreprise, s'il n'y a pas des choses écrites, l'information est relativement difficile à récupérer. Par exemple, au niveau de la problématique des « retards sirops », il n'y avait pas grand-chose d'écrit, et j'ai dû rencontrer pas mal de personnes, écouter ce qu'elles avaient à me dire, les rencontrer plusieurs fois, confronter les dires des uns et des autres, reprendre une information dite par une personne pour qu'elle soit confirmée ou infirmée. [...] Donc, effectivement, c'est une charge de travail, c'est sûr, mais je dirais que... au niveau de la récupération des informations..., c'était une personne qui avait un poste plus ou moins important, qui quitte l'entreprise. Il y a toute une série d'informations qui peuvent être perdues. Donc, heu... La culture de l'écrit, c'est une chose qui me semble très importante. Ça n'a pas besoin d'être écrit dans un style littéraire, mais il faut qu'il y ait des traces écrites... »* (A. E., p. 185).

Fin

9 - Adrien

la découverte de l'importance de la dimension humaine dans le cadre d'un projet industriel.

Formation IESP Ingénieur d'exploitation des systèmes de production.

Synthèse des entretiens et résumé

Adrien a suivi durant trois ans la formation IESP : Ingénieur d'exploitation des systèmes de production. Durant ces trois ans, nous avons été son tuteur universitaire. Nous nous rencontrons chaque mois au cours des regroupements à l'école, à Villeneuve d'Ascq, pour travailler ensemble, d'abord sur le « mini projet industriel » du cycle d'harmonisation qui se déroule la première année de formation et ensuite sur le projet du cycle d'ingénieur qui dure 2 ans.

9.1 - Présentation de l'apprenant

Adrien est âgé de 24 ans. Il est marié et sa femme mettra au monde leur premier enfant au cours de cette formation, en 2005. Tous les deux sont originaires du Sud-ouest de la France.

Adrien est titulaire d'un baccalauréat Génie Physique, passé en 1998. En l'an 2000, il a obtenu un BTS CIRA (Contrôle Industriel et Régulation Automatique), et il a été embauché par une grande entreprise nationale en pleine mutation.

Étant technicien d'exploitation, l'entreprise lui a proposé d'intégrer une formation d'ingénieur en formation continue. De ce fait, il a pu choisir la formation IESP parmi d'autres solutions et d'autres écoles proposées par l'entreprise. Il a fait ce choix en fonction du contenu de la formation plus tourné vers le management et l'organisation industrielle. Il précise que, s'il a choisi la formation IESP, il n'a pas choisi l'alternance. La formation en alternance « *est venue* » avec l'école et il note que cela lui convient très bien parce qu'il ne voulait pas être totalement déconnecté du milieu professionnel, et surtout de son entreprise qui se trouvait alors en pleine mutation.

Afin de suivre cette formation, il a dû changer de site industriel. Originaires du sud-ouest de la France, sa femme et lui ont quitté la Gironde pour rejoindre la Moselle.

9.2 - Le contexte industriel dans lequel se trouve Adrien

Le site de Moselle sur lequel Adrien a été muté pour suivre cette formation est dans une situation particulière à plusieurs aspects.

- Ce site de production était au départ la propriété d'un grand groupe sidérurgique. Dans les années 80, ce site de production a été racheté par la « *grande entreprise, nationale* » dans laquelle travaille Adrien depuis 2000. Le personnel du site de Moselle, dont la moyenne d'âge est élevée, a dans sa grande majorité très mal accepté ce rachat, ce changement de statut et ce changement de culture, même si de l'extérieur on peut juger que le personnel a bénéficié de conditions favorables, voire très favorables.
- La direction générale du groupe a récemment annoncé la fermeture prochaine de ce site de production (à l'horizon de 2008/2009), parce qu'il ne répond plus aux nouvelles conditions en matière de coût de production, mais également en matière de respect de l'environnement. Pour le personnel, deux solutions sont envisagées : les plus anciens bénéficieront d'un départ en retraite tandis que pour les autres, un redéploiement sur d'autres sites sera préparé. Cette fermeture doit en même temps répondre à deux exigences majeures : jusqu'à la dernière minute de la production, l'entreprise devra travailler en respectant toutes les consignes de sécurité, pour les hommes, les biens et l'environnement. D'autre part, toutes les nouvelles directives en matière de conduite de la production et de respect des conditions de sécurité devront être appliquées, les moyens nécessaires mis en œuvre et le personnel formé à ces nouvelles exigences afin d'assurer la production dans le respect de ces nouvelles consignes, mais surtout pour lui permettre d'acquérir la maîtrise de ces consignes qui sont également déployées sur tous les autres sites de production. Le personnel qui sera déployé vers d'autres sites devrait ainsi avoir la maîtrise de ces nouvelles consignes et des matériels ad hoc.

Ce double choc a rendu la grande majorité du personnel très réticente à toute forme d'évolution dans leurs pratiques professionnelles, même le personnel qui sera amené à être redéployé et qui envisage cette perspective

de manière très négative car jugée très bouleversante pour leur vie personnelle et professionnelle.

Le « mini-projet industriel » du cycle d'harmonisation était un projet très technique qui avait pour objet la mise en œuvre d'un nouveau système de supervision de la production.

Par contre, le projet du cycle d'ingénieur d'Adrien portera sur la mise en œuvre de ces nouvelles consignes de pilotage de la production, au niveau des agents de conduite et sur la formation que ces agents devront recevoir. Adrien se trouve donc au cœur du problème évoqué ci-dessus !

9.3 - Informations sur les entretiens

Premier entretien, le 10 juin 2004

Ce premier entretien se déroule alors qu'Adrien vient de terminer la première phase de cette formation, le cycle d'harmonisation. Il est maintenant dans le « cycle ingénieur » qui va durer 2 ans. Il restera sur le site en Moselle et un projet industriel va lui être proposé dans peu de temps.

Deuxième entretien, le 12 octobre 2005

Pour des raisons pratiques, cet entretien a dû être réalisé par téléphone. Son petit garçon est âgé de quelques mois.

À cette date, Adrien est dans la deuxième année du cycle ingénieur. En mai 2005, il a présenté le cahier des charges de sa mission industrielle, dans le cadre de sa situation formative. Ce cahier des charges a pour but de formaliser en détail la mission confiée à l'apprenant, sa démarche et les capacités du référentiel métier qu'il devra mobiliser pour mener à bien sa mission d'ingénieur. À ce propos, il précise : « *Le cahier des charges, c'est quelque chose qui est relativement... on ne peut pas dire compliqué, mais ça demande un investissement très important de la part de l'apprenant, avec une petite montée de stress [...] c'est surtout un outil formatif qui est très intéressant* ». (A. E., p. 194).

Troisième entretien, le 26 juin 2006 - réalisé par téléphone.

La formation vient de se terminer avec succès pour Adrien.

Il est resté sur le site où il a passé les trois ans de sa formation. Il vient d'intégrer le service production, en tant qu'ingénieur de conduite, où il s'occupe plus particulièrement de l'exploitation des installations de production.

Il savoure énormément le temps libre dont il dispose le soir. Il précise que même si rien n'est fini (il y a une continuité dans ses actions) l'engagement n'est plus le même, les contraintes ne sont plus aussi fortes : « *Maintenant j'arrive à savourer un peu plus le temps libre que j'ai* »

9.4 - Ce que nous dit Adrien

Adrien - Premier entretien, le 10 juin 2004

Adrien note son évolution socioprofessionnelle, même s'il lui aura fallu dix ans pour passer du niveau technicien au niveau ingénieur !

La formation lui a permis de changer son rapport aux autres et en particulier aux opérateurs. Son caractère très vif lui a joué quelques tours. Il se dit assagi, il prend le temps de la réflexion avant l'action : « *Je pense que ça m'a appris surtout à réfléchir avant d'agir, à analyser...* »

Adrien insiste sur le fait que dans l'entreprise, dans le cadre de ses projets, il aborde des aspects techniques, mais surtout humains.

Pour lui, l'alternance est le point fort de cette formation car elle permet de créer des liens entre la formation et la situation de travail. « *C'est un contexte qui convient à la plupart des apprenants et qui me convient personnellement. C'est vrai qu'on arrive à mettre en évidence ce que l'on apprend sur le travail, et ce que l'on apprend à l'école, au travail.* »

Le rythme de cette alternance, une semaine à l'école et trois semaines en entreprise lui convient, même si la quantité de travail à fournir est très importante.

Il note que l'alternance a des conséquences sur sa vie en entreprise : « *quand on s'absente une semaine, même si on laisse du travail, il faut toujours être derrière quelqu'un, pour pousser, pour que les projets se réalisent* ». Il lui faut donc s'organiser pour que malgré les regroupements à l'école, le travail autour des projets ne s'arrête pas.

« *Moi, je la vis très bien, parce que cela ne fait pas très longtemps que j'ai quitté l'université. Donc, je suis encore un peu habitué à cette... heu... venir en cours, cela ne me gêne pas du tout. En fait cela fait bientôt quatre ans que je suis dans l'entreprise... heu... j'ai toujours vécu dans ce système de formation. Dans l'entreprise, dès que j'y suis entré, j'ai intégré la formation pour être opérateur, qui dure quatorze mois. Donc,*

on est toujours en déplacement, au moins une semaine par mois. »

« Je pense que c'est nous l'acteur principal (avec les deux tuteurs) de cette formation ; si on ne s'investit pas, la formation n'avancera pas. »

La formation répond à ses attentes, mais il pense que certaines matières ne lui serviront pas et seront très vite oubliées.

« La formation correspond, entre guillemets, oui à mes attentes, bien qu'il y ait des matières où je suis un peu surpris de l'enseignement... » Il poursuit : *« On a revu encore des matières techniques qui sûrement ne nous serviront jamais. On ne peut pas dire qu'elles ne serviront jamais, parce que cela ne se dit pas, mais qui seront sûrement très vite oubliées. »*

Pour Adrien, le but principal de la formation lui semble être de rendre les apprenants capables de mettre en œuvre une démarche structurée et réfléchie pour mener à bien les projets industriels qui lui sont confiés : *« On apprend à analyser des documents, des situations, à réfléchir avant de prendre une décision. »* ; *« Aujourd'hui on apprend beaucoup plus une manière de travailler. On ne va pas nous apprendre à faire de l'électricité ou des produits mécaniques. Le but, c'est de nous apprendre à réfléchir, à avoir une réflexion, et à aboutir à une analyse complète, à la sortie de cette formation. »*

Il considère que ses deux tuteurs, le tuteur universitaire et le tuteur industriel, sont des acteurs clés de cette formation, même si quelquefois leurs points de vue peuvent être divergents. *« Si par exemple, le tuteur universitaire peut demander d'aller plus loin dans une démarche, en entreprise, le tuteur industriel lui, va dire stop »*.

Les tuteurs offrent une aide concrète et complémentaire : le tuteur universitaire, offre une aide sur la façon de travailler, d'aborder un projet, de rechercher les outils les mieux adaptés. Il propose le fil conducteur ; quant à son tuteur industriel il l'accompagne dans sa mission, lui donne les moyens humains, économiques, financiers, nécessaires aux missions que l'entreprise lui confie. Il est là également pour l'épauler, aux niveaux humain et social, et pour défendre les solutions proposées après de la direction du site. Il insiste sur la disponibilité de son tuteur industriel.

Avec son tuteur industriel, les relations sont très bonnes, *« c'est un collègue de travail, ce n'est pas un hiérarchique, parce que notre entreprise c'est quand même une grande famille »* (A. E., p. 190).

Il reconnaît bénéficier d'un accompagnement très favorable : *« Je m'attendais à ce que l'on m'accompagne beaucoup moins »* ; *« pour moi le rôle du tuteur est primordial dans ces études »*. (A. E., p. 192).

Il pense également que les tuteurs ont un rôle à jouer pour : *« témoigner de notre comportement et de nos actions au niveau du projet »*. (A. E., p. 192).

Et si les deux tuteurs participent à l'évaluation, c'est positif car : *« ça nous met en confiance, parce que ces personnes nous ont guidés tout au long du projet, sur les deux ans du cycle d'ingénieur »*. (A. E., p. 192).

Dans l'entreprise, certaines personnes s'étonnent de le voir reprendre des études alors que sa carrière était toute tracée. D'autres insistent sur le fait qu'il n'est pas raisonnable de quitter le Sud-ouest pour l'Est. Des propos qu'Adrien résume de la manière suivante : *« Partir de Bordeaux déjà, pour revenir sur Metz, il y en a beaucoup qui pense que c'est dément, que c'est inhumain (rires). Reprendre des études, pour beaucoup, c'est impossible, car rentrer le soir à la maison et se dire qu'il y a encore 1 à 2 heures de travail quotidien c'est insupportable. »* (A. E., p. 191).

À propos du projet, il pense qu'il va lui permettre de mettre en action *« tous les outils que l'on apprend ; les mettre en action dans ce projet... au moins une grande partie »*. (A. E., p. 191).

Adrien - Deuxième entretien, le 12 octobre 2005

Je rappellerai que pour des raisons pratiques, cet entretien a dû être réalisé par téléphone.

Son petit garçon, âgé de quelques mois est sur ses genoux.

À cette date, Adrien est dans la deuxième année du cycle ingénieur. En mai 2005, il a présenté le cahier des charges de sa mission industrielle, dans le cadre de sa situation formative. Ce cahier des charges a pour but de formaliser avec détail la mission confiée à l'apprenant, sa démarche et les capacités du référentiel métier qu'il devra mobiliser pour mener à bien sa mission d'ingénieur. À ce propos, il précise : *« Le cahier des charges, c'est quelque chose qui est relativement... on ne peut pas dire compliqué, mais ça demande un investissement très important de la part de l'apprenant, avec une petite montée de stress [...] c'est surtout un outil formatif qui est très intéressant »*. (A. E., p. 194).

Dans ce deuxième entretien, il revient sur le choc culturel qu'il a vécu en se déplaçant du Sud-Ouest vers l'Est. Il est très sensibilisé par la différence de capacité à communiquer entre les gens du Sud-Ouest, et les gens de l'Est. Les gens du Sud-Ouest, dont il est originaire, font preuve de spontanéité, de vivacité, voire d'exubérance, alors

que les gens de l'Est sont beaucoup plus réservés. « *On s'exprime, dans le Sud !* » Il poursuit : « *Les gens s'expriment peut-être à tort, il faut le reconnaître, mais on a quand même la facilité de s'exprimer très facilement.* » (A. E., p. 196). Ce constat et les quelques difficultés qu'il a rencontrées à ce propos l'ont conduit à faire un travail sur lui-même, un travail de maîtrise de son tempérament impulsif.

Cette formation en alternance lui a permis de prendre conscience de la nécessité d'appréhender toutes les subtilités d'un contexte avant de chercher à agir. Il faut bien sûr prendre en considération l'histoire de l'entreprise, ses hommes, ses moyens, ses technologies, savoir ce qui a évolué entre le passé et le présent et estimer les évolutions possibles.

À partir de ce deuxième entretien, il insiste beaucoup sur la nécessité de prendre en considération la dimension humaine dans les organisations.

Il constate la nécessité d'échanges entre les personnes : il faut que les gens expérimentés aident les plus jeunes afin de leur permettre d'acquérir les savoir-faire nécessaires. Il constate que beaucoup sont prêts à faire cette démarche. Il insiste en disant : « *il faut qu'il y ait du compagnonnage !* » (A. E., p. 198).

Adrien a appris à travailler avec les gens ; il sait l'importance de les écouter avant de prendre une décision. Il a le sentiment qu'il a acquis la capacité d'avoir une approche humaine des situations dans l'entreprise.

Une connaissance du terrain de l'entreprise permet de sélectionner les outils à mettre en œuvre.

Revenant sur l'alternance, il précise que son entreprise souhaitait qu'il suive une formation en alternance, pour suivre une formation tout en restant actif dans l'entreprise et en ayant la possibilité de mettre en application les connaissances qu'il rencontrait à l'école.

Il juge particulièrement intéressant les regroupements à l'école qui lui permettent de rencontrer des apprenants venant d'entreprises totalement différentes et de conforter leur point de vue et leur expérience. Ces échanges lui permettent de rencontrer d'autres organisations industrielles, d'autres cultures d'entreprises et pourquoi pas : « *de prendre de bonnes idées chez eux pour éventuellement à l'avenir...* ». (A. E., p. 195).

Il pense que l'alternance lui permet d'être confronté à la réalité de l'entreprise d'une manière beaucoup plus forte que dans le cas d'une formation classique.

Pour Adrien, la situation dans laquelle se trouve l'apprenant : « *c'est aussi une situation qu'on se crée* ». (A. E., p. 198).

Il considère que la formation lui permet d'aborder un nombre important de savoirs qui ne lui serviront sans doute pas directement aujourd'hui, mais qui lui offre une ouverture d'esprit et pourquoi pas en voir l'intérêt dans d'autres situations, d'autres projets.

Il a particulièrement apprécié certaines activités pédagogiques où, en équipe, les apprenants devaient mener un projet relatif à une étude de cas. En effet, pour lui cette activité devenait un lieu d'échanges entre des apprenants issus d'univers très différents, ayant des cultures d'entreprises différentes, des façons de travailler très différentes.

Il faut noter l'importance que présente, pour lui, à ce moment de sa formation, la sociologie du travail et des organisations dans sa mission industrielle. Si, au début de la formation, il n'avait pas conscience de l'importance de cette discipline, il constate maintenant la nécessité de prendre en compte des dimensions humaine et organisationnelle afin de mener à bien un projet industriel. Il évoque dans cet entretien la nécessité « *de penser l'homme au travail* ». Il poursuit : « *ce que j'apprends à l'école me permet de voir certaines choses que j'aurais peut-être pas vues comme ça* ». (A. E., p. 196).

Autre point important, c'est la prise de recul qu'il prend par rapport à la formation. En effet, il insiste sur le fait que :

- ce qui est appris aujourd'hui servira demain dans d'autres circonstances.
- par rapport à ce qu'il fait et vit aujourd'hui en entreprise, il constatera demain les liens qu'il y avait avec l'école.

Également, on voit apparaître chez Adrien la prise de conscience d'une désynchronisation entre la formation à l'école et la formation en entreprise qui, loin d'être vécue comme une contrainte, lui apparaît comme quelque chose d'inévitable dans ce type de formation et le conduit à être acteur, voire auteur dans sa formation actuelle et surtout dans son avenir.

Il considère que la formation leur propose un contenu trop riche, trop dense, qu'il est impossible de maîtriser.

Autre point, il n'hésite pas à demander conseil aux personnes qui sont autour de lui dans l'entreprise, et qui lui disent : « *là, oui ça peut être possible* » ou bien « *fais attention, il y a un terrain glissant...* ». (A. E., p. 197).

À côté de son tuteur industriel, il y a aussi d'autres personnes qui l'aident dans son projet grâce à leur expérience, à leur connaissance du terrain et à l'histoire du site. On revient là sur l'aspect humain.

Il revient sur son intégration dans le site de Moselle : la première année fut une année d'adaptation au site, à la

région, à la différence de culture, à la différence de rapport au travail, entre sa région d'origine, le Sud-Ouest et la Moselle. Le problème était surtout humain, même si le projet qui lui a été confié durant cette première année était très orienté technique.

La mission qu'il a en charge lui permet de faire des liens entre les savoirs présentés par l'école et ce qu'il vit en entreprise.

Adrien pense qu'il a fortement évolué, que cette évolution s'est construite en grande partie grâce à la formation qui est très orientée vers le management, la sociologie du travail, l'ergonomie, etc. mais aussi au contact des autres apprenants, qui sur certains aspects avaient plus d'expérience. D'autre part, le fait d'être confronté à la réalité grâce à un projet oblige à une remise en question progressive de ses points de vue et à prendre en considération la dimension humaine de la situation.

Il nous dit : *« Mais ce projet, il ne faut pas le faire tout seul, il faut le faire accompagné de plusieurs personnes, et notamment prendre en charge une équipe de travail, et parler aux gens, dire pourquoi ça va servir, comment ça va leur servir, leur faire accepter en gros. Et donc ils ont su me donner des projets à des moments clefs, qui m'ont permis justement d'évoluer dans ma position et d'avoir l'ouverture d'esprit que j'ai aujourd'hui. »*

À la question *« finalement ça a été un environnement plutôt favorable ? »* il répond : *« Ah oui, oui de ce côté là, j'ai pas du tout à me plaindre, je suis tombé dans une unité... où des gens m'accompagnent régulièrement, où je porte conseil, où je pense que je suis bien accepté, et qui m'a permis d'évoluer dans ma formation. »*

« En l'occurrence toi, Michel, tu m'as permis de transcrire ces points... qui étaient présents dans mon esprit, mais que j'avais du mal à transcrire quoi.. Donc je pense que j'ai eu deux tutorats qui sont très présents. » (A. E., p. 200).

Adrien - Troisième entretien, le 26 juin 2006

La formation vient de se terminer avec succès pour Adrien.

Il est resté sur le site où il a passé les trois ans de sa formation. Il vient d'intégrer le service production, en tant qu'ingénieur de conduite, où il s'occupe plus particulièrement de l'exploitation des installations de production.

Il savoure énormément le temps libre dont il dispose le soir.

Maintenant, Adrien a le titre d'ingénieur. Le fait d'être maintenant ingénieur sur le site de sa formation ne lui pose pas de problème particulier même si certaines jalousies sont perceptibles, ou si certains font remarquer la rapidité de son évolution dans le groupe.

Il revient sur une difficulté qu'il a rencontrée au cours de sa formation : le fait de devoir accomplir une mission d'ingénieur, d'avoir en charge une mission présentant un réel enjeu pour l'entreprise, sans avoir de liens hiérarchiques directs avec le personnel impliqué dans le projet. Même si cette situation a pu être un frein, elle a eu l'avantage de lui imposer de mettre en œuvre un management plus orienté vers la motivation, l'explication et la persuasion. Il précise : *« En fait c'est un peu le flou pour les gens, mais c'est un peu le flou pour l'apprenant ».* (A. E., p. 204).

C'est dans cette situation qu'un acteur est apparu, le chef de « service conduite » qui l'a beaucoup aidé dans cette tâche, où il fallait distribuer du travail, grâce à sa connaissance du terrain et des personnes. Pour Adrien, cette personne est devenue l'un des acteurs essentiels dans sa mission.

Il ressent chez lui une évolution très forte dans la nécessité de prendre en compte la dimension humaine de la mission qui lui a été confiée, mais aussi l'importance également de la prise en compte du contexte de la mission, de l'histoire du site et des péripéties vécues par les hommes et femmes de l'entreprise. En particulier, il précise que, dans son cas, il prend en considération le *« facteur humain dans un environnement industriel qui était relativement défavorable ».* (A. E., p. 203).

Revenant sur la formation, il précise que dans l'alternance ce qui est important c'est le partenariat tuteur/apprenant. Le double tutorat, tutorat entreprise et tutorat universitaire, permet de faire un lien entre les deux pôles de la formation : le pôle universitaire avec ses savoirs théoriques, le pôle entreprise qui place l'apprenant dans la réalité industrielle, et ceci tout au long de la formation.

Le point positif dans cette formation : *« c'est l'encadrement des deux tuteurs. c'est plus qu'un partenariat, ça devient une relation, puisque les deux tuteurs sont au courant de ce qui se passe dans l'entreprise, voient également l'évolution qu'on peut avoir » ; « Ils sont là pour nous ouvrir les yeux et c'est ce qui a été fait pour mon cas, et qui nous permettent d'évoluer et de relativiser sur certaines situations, de nous soutenir aussi quand... »* (A. E., p. 204).

Un gros point négatif, c'est la disproportion de certains enseignements à l'école, en particulier l'Anglais qui a nécessité une place trop importante une énergie trop grande pour obtenir le niveau requis.

Autour des personnes qui sont désignées comme les tuteurs, il y a d'autres personnes qui dans le cadre de la mission viennent se placer autour de l'apprenant et suivant leurs responsabilités, leurs compétences leur bon vouloir mais aussi en fonction des contacts qui seront noués avec l'apprenant, vont lui apporter informations, aide, conseil.

Revenant sur le double tutorat, il précise que pour lui les deux tuteurs n'ont pas la même chose à lui apporter : « *L'un veut me faire toucher du doigt tout ce qui est professionnel, la contrainte professionnelle, et le tuteur universitaire lui, veut me faire toucher du doigt les outils, les différents outils que j'avais à disposition pour pouvoir traiter cette contrainte industrielle.* » (A. E., p. 205).

Le fait que les deux tuteurs se rencontrent peu n'a pas été un problème. Adrien nous dit : « *mais je pense que si l'apprenant arrive à faire la part des choses, arrive à lier les deux, les deux peuvent très bien se passer de se rencontrer.* » (A. E., p. 205).

Retour sur sa mission. Cette mission a présenté beaucoup d'imprévus, mais Adrien pense maintenant que ce sont ces imprévus qui l'ont fait évoluer, car ils lui ont imposé des remises en causes permanentes, des recherches de nouvelles directions, de nouvelles solutions, la mise en œuvre de méthodes et d'outils. Mais aussi la prise de recul et le changement du regard porté sur le problème pour essayer de prendre en compte tous les facteurs influents : les facteurs techniques, mais surtout humains qui se sont imposés tout au long de cette mission.

Comme moments forts il retiendra les soutenances pratiquées à trois reprises au cours de la formation. Ce sont des moments de bilan où il faut restituer en un temps très bref ce qui a été vécu pendant un ou deux ans, des périodes pendant lesquelles beaucoup de choses ont été vécues.

Ce sont des moments de tensions très fortes, au travail, en formation mais aussi en famille.

Il revient sur la disparité entre les situations des apprenants Il constate que chaque apprenant a un caractère bien différent mais que les tuteurs sont aussi différents et ont des comportements différents.

Il a pu observer durant la formation que certains de ses collègues étaient très suivis, très assistés dans toutes les tâches qu'ils devaient réaliser, alors que d'autres étaient quasiment laissés seuls face à la tâche. Il pense que ceci est le résultat des attitudes des acteurs et des relations qu'ils établissent entre eux. Et même si à l'I.E.S.P, les choses sont très cadrées, sont très définies et écrites, il pense que beaucoup de choses ne sont pas forcément appliquées, ou bien ne sont pas appliquées de la même manière dans les différentes situations, par les tuteurs et par l'apprenant. Certains apprenant avaient plusieurs tuteurs universitaires, d'autres un seul.

Entre certains apprenants et leurs tuteurs, les relations étaient très difficiles voire conflictuelles et, dans ce cas, il serait normal, pour lui, de pouvoir changer de tuteur.

La mission ou le projet ne doivent pas être trop formalisés au début afin de laisser suffisamment d'ouvertures possibles, de marge de manœuvre pour l'apprenant.

« *Si c'était à refaire, ces trois années ?* » : « *Je ne sais pas si je les referais. Je ne sais pas si je referais trois années. J'essayerais peut-être de faire un cursus un peu plus rapide en temps complet.* » « *sur trois ans c'est vraiment... pas trop, c'est beaucoup, parce qu'il y a la vie familiale qui en prend un bon coup et c'est assez dur à gérer quoi.* » ; « *C'est assez délicat parce que les gens ne comprennent pas forcément... nos conjointes, quand nous, on est dans la formation, donc, on ne se rend pas compte forcément de tous les événements qu'il y a à la maison quoi ! Surtout quand on a une famille qui s'agrandit, c'est assez difficile !* » (A. E., p. 206).

10 - Alban

L'acquisition de l'autonomie dans une démarche de passation de témoin entre Alban et son tuteur industriel.

Formation IESP Ingénieur d'exploitation des systèmes de production.

Synthèse des entretiens et résumé

10.1 - Introduction

Alban a suivi durant trois ans la formation IESP : Ingénieur d'exploitation des systèmes de production. Durant ces trois ans, nous étions son tuteur universitaire. Nous nous rencontrions chaque mois au cours des regroupements à l'école, à Villeneuve-d'Ascq, pour travailler ensemble, d'abord sur le « miniprojet industriel » du cycle d'harmonisation qui se déroule la première année de formation et ensuite sur le projet du cycle d'ingénieur qui dure 2 ans.

10.2 - Une remarque concernant Adrien et Alban

À plusieurs reprises, nous avons convenu d'un rendez-vous avec Adrien et Alban et comme nous étions le tuteur universitaire de l'un et l'autre, des conversations à bâtons rompus se déroulaient. Adrien et Alban en profitaient pour « déverser » leurs problèmes, leurs critiques et leurs revendications. Au cours de ces trois ans, l'un et l'autre ont connu des problèmes importants dans leur vie personnelle, des difficultés majeures dans leur vie en entreprise et dans le déroulement de leur projet. Il est important de se souvenir que ces apprenants sont mariés. Alban est père de deux enfants et, au cours de la formation, son épouse a été victime d'un accident qui l'a contrainte à une longue immobilisation.

Adrien et son épouse ont eu des difficultés à accepter le changement de région, du Sud-ouest au Nord-est et l'arrivée d'un premier enfant n'a pas simplifié la vie du couple.

D'autre part, de nombreux dysfonctionnements sont venus régulièrement perturber le déroulement de la formation à l'école : changement de calendrier transmis à la dernière minute, absence d'enseignants, journée à l'école sans aucune heure de formation. Ils ont dû faire face également à l'obligation d'obtenir un score élevé au test « TOEIC » (Test Of English for International Communication). L'anglais devenait ainsi la matière disposant du plus grand nombre d'heures de formation, demandant un travail considérable aux apprenants et poussant certaines entreprises, qui en avaient la possibilité, à offrir des formations personnalisées à leurs apprenants, créant en cela des tensions très fortes entre les apprenants. Autant de dysfonctionnements et disparités qui étaient d'autant plus mal ressentis par les apprenants, que l'école, elle, était très exigeante au point de vue de la définition de la situation de travail formative de l'apprenant et de la définition du projet en lui demandant une analyse prévisionnelle du déroulement du projet ainsi que l'identification des capacités du référentiel métier qu'il sera amené à mobiliser.

Nous pouvons témoigner qu'à plusieurs reprises, nous avons retrouvé Alban et Adrien dans un état de démoralisation très fort. Et l'un d'eux m'a un jour déclaré qu'il était proche de la rupture, prêt à quitter la formation à cause du stress qu'il ne supportait plus.

Impossible alors, dans ces réunions, de leur demander de participer à un entretien. Nous nous devions de les écouter, de faire preuve de sympathie, d'empathie, de leur donner quelques conseils, quelques encouragements, de leur montrer notre engagement à leur côté, de les aider à faire le point sur leurs projets, sur les difficultés qu'ils rencontraient dans leur déroulement. Nous étions là, utile sans doute par notre présence et notre écoute. Après ces conversations qui entamaient largement la soirée, il n'était pas envisageable de réaliser des entretiens pour notre travail de thèse.

Cette disponibilité dont nous avons fait preuve a eu quelques conséquences imprévues. En effet, quelle ne fut pas ma surprise quand un autre apprenant, dont je n'étais pas le tuteur, m'a demandé de le rencontrer. Je savais qu'il était en prise avec de sérieuses difficultés. Il m'a dit qu'il ne supportait plus les exigences de son tuteur universitaire qui sans cesse lui proposait de nouvelles pistes à explorer et qui n'était jamais satisfait de la production de son apprenant et lui faisant réécrire régulièrement les ébauches de son rapport d'activités.

Cet apprenant, un homme d'une trentaine d'années, père de famille, ayant une expérience industrielle forte, s'est effondré en larmes, devant moi. Il était à bout, au bord de la rupture, prêt à laisser tomber sa formation. Que pouvions-nous faire dans cette situation ? Écouter bien sûr, prodiguer conseils et encouragements, indiquer que nous allions faire part de nos inquiétudes aux responsables de la formation quant à la situation dans laquelle se trouvaient certains apprenants.

Je lui donnais mes coordonnées et lui précisait que je restais à son écoute. Plus tard, nous avons eu une autre conversation avec cet apprenant. Sa situation s'est, peu à peu, détendue grâce à l'aide qu'il a reçue de la part de différentes personnes, formateurs et apprenants.

10.3 - Présentation de l'apprenant - -

Alban a 35 ans. Il est marié et père de deux enfants. Il est titulaire d'un BTS électronique.

Embauché il y a dix ans par son entreprise actuelle, il a commencé sa carrière comme technicien. Puis pendant quatre ans, il a exercé les fonctions de technicien « méthodes de production ». Ensuite, il a été nommé responsable de l'atelier de production. À la date du premier entretien, Alban exerce cette fonction depuis quatre ans. Son but est de continuer à évoluer et de valider l'expérience qu'il a acquise en tant que responsable de production. Avec le plein accord de l'entreprise, il s'est mis en recherche d'une formation.

Son tuteur industriel a deux fonctions : il est responsable de la formation et en même temps responsable de la production au niveau du site. Cette personne le poussait à reprendre des études. La seule condition : trouver une formation en alternance pour ne pas laisser l'atelier sans responsable pendant un ou deux ans.

Après quelques recherches, son choix s'est porté sur la formation IESP.

La formation continue fait partie de la culture de l'entreprise où l'on se forme beaucoup en interne. Chaque fois que c'est possible, l'entreprise fait évoluer ses opérateurs vers des fonctions de techniciens ou d'agents de maîtrise.

10.4 - Le contexte industriel d'Alban

Alban est responsable de la production dans une entreprise de 300 personnes, dans la région de Dieppe, qui produit des machines de bureau. L'entreprise a dû évoluer, au fil du temps, afin de suivre les évolutions technologiques et en particulier le passage au numérique. Cette entreprise appartient à un grand groupe asiatique qui a le projet de délocaliser sa production en Chine.

Depuis plusieurs années, ce site de production se bat pour survivre et déjà plusieurs suppressions de poste ont été inévitables. La solution : trouver des activités singulières, des services aux clients qu'il est impossible de faire réaliser en Chine. Pour chaque nouveau projet, il est nécessaire de convaincre la « maison-mère », afin d'obtenir son aval.

En tant que responsable de la production Alban est partie prenante dans cette bataille pour la sauvegarde des emplois et la survie du site français.

10.5 - Informations sur les entretiens

Premier entretien, le 7 juin 2004

Cet entretien se déroule alors qu'Alban vient de terminer le cycle d'harmonisation et de rentrer dans le cycle d'ingénieur pour 2 ans.

Dans le cadre du cycle d'harmonisation, Alban a réalisé un projet qui entrait pleinement dans le cadre de ses fonctions de responsable de la production. Il note qu'au cours de ses périodes à l'école, le rythme d'avancement du projet connaissait un ralentissement, même s'il avait pris la précaution de donner des consignes précises aux personnes impliquées dans le projet.

Deuxième entretien, le 18 novembre 2004

Avant cet entretien, nous avons eu avec Adrien et Alban une discussion très libre sur leur projet et leur situation de travail. Notre discussion tournait autour de la question suivante : en quoi leur situation de travail était-elle formative ?

Dans le début de cet entretien, nous reviendrons sur cette question.

Troisième entretien, le 3 novembre 2005

Ce troisième entretien a été réalisé d'une manière un peu accidentelle, nous étions libres l'un et l'autre, j'avais mon magnétophone avec moi et Alban était disposé à s'exprimer.

Quatrième entretien, le 26 septembre 2006

Alban est maintenant ingénieur. Il est responsable des nouveaux projets développés par l'entreprise .

10.6 - Ce que nous dit Alban

Alban - Premier entretien, le 7 juin 2004

Actuellement, le cycle d'harmonisation a pour but de redonner les bases pour continuer le cycle d'ingénieur, mais il n'y a pas vraiment de liens entre ce cycle d'harmonisation et ce qui est vécu en entreprise par l'apprenant : « *À part le projet, on n'a pas vraiment de liens entre le cycle d'harmonisation et l'entreprise.* » (A. E., p. 210).

L'alternance permet à Alban de s'extraire de l'entreprise, de souffler un peu et de s'éloigner du projet. Il nous dit : « *ça permet de s'écarter un petit peu et de penser à autre chose qu'à l'entreprise et finalement l'alternance, moi, c'est un système qui me convient.* » (A. E., p. 212).

Alban nous fait part d'un manque de solidarité entre les apprenants : quand il éprouve quelques difficultés pour un devoir à produire pour l'école, il dit ne pas trop pouvoir compter sur ses collègues de formation, mais plus sur les formateurs de l'école ou sur ses tuteurs.

Il ne pense pas que les enseignants adaptent leur pédagogie aux spécificités des apprenants IESP. Il nous dit : *« Je crois que les enseignants ont leur matière à faire et ils font leur matière sans regarder si on est plus... »* (A. E., p. 211).

Pour lui, la formation amène beaucoup de travail le soir, en effet, pour chacune des matières, les enseignants donnent un peu de travail, et la somme de tous ces devoirs devient très lourde. Il ne pense pas que les enseignants se concertent pour évaluer le volume global du travail, donné aux apprenants. Cette formation n'a pas changé sa vision quelque peu négative de l'école.

Il attend de cette formation qu'elle lui donne une vision plus large et à plus long terme. Une vision nécessaire à l'ingénieur d'exploitation des systèmes de production.

L'évaluation est quelque chose qui ne le gêne pas car dans son entreprise, l'évaluation est une chose pratiquée régulièrement. Lui-même, chaque année, est évalué par son chef qui est maintenant son tuteur industriel. Pour lui, ces évaluations : *« c'est le moment de voir ce qui va et ne va pas, et de se remettre en question sur les points qui ne vont pas »*. (A. E., p. 213).

Le cycle d'harmonisation lui a permis de reprendre le rythme des études. Il nous dit : *« on a perdu l'habitude d'apprendre, l'habitude de rester à l'écoute pendant une heure ou deux »*.

Il précise : *« Ce que l'on a appris en cycle d'harmonisation, on ne l'utilisera peut-être jamais dans entreprise. Mais bon, ça peut nous apporter des choses... »*. (A. E., p. 210).

Dans sa formation, Alban est soutenu par l'entreprise et en particulier par son tuteur industriel qui n'hésite pas à l'aider sur des points de la formation, ou à rechercher dans l'entreprise les personnes susceptibles de lui fournir l'aide nécessaire.

Son tuteur industriel sait être à son écoute et lui laisser du temps libre lorsque c'est nécessaire.

C'est son responsable direct qui est devenu son tuteur industriel. Il précise : *« J'ai un responsable d'entreprise qui a déjà deux casquettes. Il est responsable de la formation et il est en même temps responsable de la production, donc, qui me poussait à reprendre des études. »* (A. E., p. 208).

À propos de ce responsable, il faut noter qu'il est capable de remplacer Alban dans ses fonctions, lorsque ce dernier est à l'école.

Alban nous dit que son tuteur industriel a lui aussi, par le passé, été formé en alternance.

Ces points ont contribué à ce que la situation d'Alban en entreprise soit favorable.

Pour Alban, le tuteur industriel doit être disponible pour l'apprenant, doit être à son écoute. Il doit également avoir la possibilité de donner un peu de liberté à l'apprenant quand cela est nécessaire. Son tuteur industriel présente ces qualités.

À propos de la fonction accompagnement, qu'il a déjà assurée dans son entreprise, il nous dit : *« Peut-être qu'avant de me retrouver dans la situation d'IESP, heu... je ne le prenais pas aussi sérieusement que je le prends maintenant »*. (A. E., p. 213).

Il pense que le tuteur industriel et le tuteur universitaire n'apportent pas la même chose aux apprenants. S'ils ne peuvent pas se rencontrer, ce n'est pas trop grave, car l'apprenant fait le lien entre les points de vue exprimés par les deux tuteurs.

Il admet qu'il n'appréciait sans doute pas suffisamment la situation dans laquelle se trouvaient ces étudiants en stage dans son entreprise ainsi que les difficultés qu'ils pouvaient rencontrer. Il pense qu'aujourd'hui, il serait sans doute plus compréhensif et veillerait à leur donner plus de temps et de moyens.

Il nous dit : *« Actuellement, [...] quand on fait des projets dans l'atelier, j'ai tendance à raisonner à 6 mois. Maintenant, je m'aperçois qu'il faut raisonner jusqu'en 2005 - 2006 »*. (A. E., p. 212).

À ce jour, le projet qui lui sera confié en deuxième année, n'est pas encore déterminé.

Il espère acquérir des outils, des méthodes, pour gagner en efficacité, ne plus perdre de temps et éviter de gaspiller de l'énergie

Il nous dit qu'actuellement, il lui manque des méthodes de travail pour mener à bien les projets qu'on lui confie : *« il y a des moments où j'ai l'impression de tourner en rond, avant de pouvoir finaliser un projet »*. Il précise : *« il y a beaucoup de projets qu'on faisait au feeling. »* (A. E., p. 212).

Pour lui, il n'est pas toujours facile de concilier formation et vie de famille. Par moment l'ambiance est plutôt tendue entre Alban et son épouse, même s'il s'est engagé dans cette formation en accord avec elle. Par contre : *« C'est surtout les enfants... C'est un peu ça qu'on loupe »*. (A. E., p. 213).

Alban - Deuxième entretien, le 18 novembre 2004

Sa nouvelle position dans l'entreprise lui impose de prendre du recul et d'aborder l'entreprise d'un point de vue international. : *« J'étais resté "usine", je n'avais pas vu qu'au niveau stratégie c'était aussi pour heu... garder l'usine en France, et puis influencer sur les décisions du Japon. »* (A. E., p. 215).

Adrien est amené maintenant à devoir se rendre au Japon pour présenter les projets originaux développés en France et qui sont décisifs pour la survie de l'entreprise. *« Et dire que l'usine, elle doit rester, parce qu'on présente le recyclage, qu'on ne peut pas aller faire en Chine. »*

« À la limite, on prépare un changement de métier de l'usine. On s'oriente plus vers le service, la logistique européenne, le recyclage. C'est un peu paradoxal, on va fabriquer des machines en Chine et les démonter en France ! » (A. E., p. 215).

Avec le recul, Adrien remarque que tous les projets auxquels il a participé ou ceux qu'il mène aujourd'hui ont permis de sauver quelques dizaines d'emplois.

À propos de la formation et en particulier de la sociologie, Alban précise : *« Ça m'enrichit sur les interactions qui peuvent venir contrecarrer le travail quotidien, les problèmes sociaux... Avoir un peu plus de recul avec les problèmes humains... Je vois dans mon entreprise, il faut mettre en place le projet, c'est en plus du travail quotidien. Je garde mes fonctions du travail quotidien. Dans mon travail quotidien, il y a en plus un côté social. Donc, on cumule tous les heu... »* (A. E., p. 214).

Alban exprime le fait qu'il a profondément évolué dans son approche des problèmes : *« J'ai évolué... Sur l'esprit d'analyse, c'est-à-dire j'attends plus, j'analyse beaucoup plus qu'avant... Avant je faisais une petite analyse et puis le feeling, l'expérience faisait que... Je faisais et puis ça marchait. »* (A. E., p. 214).

Maintenant, il est capable d'aborder un problème avec méthode, analyser, argumenter, discuter les différents points de vue qui lui sont présentés. Il prend le temps de regarder et de comprendre le contexte.

Pour lui, c'est sans doute la formation qui lui a donné cette démarche et l'habitude de l'utiliser. L'école lui a également donné l'habitude de faire des recherches documentaires, de rechercher de nouvelles méthodes et de les mettre en pratique. Sa perception des problèmes a changé : *« Ça quand j'ai commencé le premier projet, il y a quelques années, j'avais ressenti le gain de productivité, les clients, la capitalisation qu'on allait pouvoir faire en vendant des cartes électroniques. Mais je n'avais pas vu que c'était pour garder des emplois. Sur les lignes, on a supprimé 47 postes. Grâce aux différentes activités, on a pu en replacer 14 ! »* (A. E., p. 215).

Le risque de devoir supprimer encore des emplois est quelque chose qu'Alban vit très mal, mais il pense que les missions qui lui ont été confiées lui permettent de mieux se rendre compte de la situation de l'entreprise et de participer davantage à la lutte pour la survie de l'entreprise et au maintien des emplois.

Dans l'entreprise, l'ambiance n'est pas mauvaise, parce que les gens sont motivés : ils veulent garder leur emploi !

Il pense que la direction avait des projets pour lui. Comme le directeur de production, qui est le tuteur industriel d'Alban, doit partir en retraite d'ici deux à trois ans, la direction a recherché la meilleure solution pour anticiper son remplacement. Au cours d'une réunion en entreprise, le tuteur industriel d'Alban a confirmé cette hypothèse.

Alban - Troisième entretien, le 3 novembre 2005

Il mesure le bénéfice de sa formation et son évolution au fait qu'il gagne en autonomie, qu'il lui est possible, en étant seul, de mener à bien les projets qui lui sont confiés. Il gagne en compétences. Il mesure son gain en autonomie par le fait que maintenant on lui confie un projet sans lui prescrire de manière de faire ; c'est lui qui détermine sa démarche et qui évalue les résultats obtenus.

Aujourd'hui, il est autonome dans les projets qu'on lui confie, il est capable de s'autoévaluer et d'avoir un regard critique sur ses démarches et sur les résultats obtenus.

« Si mes patrons me font confiance et me confient des tâches, différentes tâches au fur et à mesure, de plus en plus compliquées et de plus en plus larges, c'est qu'ils me font confiance, donc, s'ils me font confiance c'est qu'ils estiment que j'ai appris les compétences pour le faire. » (A. E., p. 221).

S'il est conscient de cette évolution, de ce gain en autonomie et en autoévaluation, il dit ne pas avoir réfléchi à la quantification de ces évolutions.

Il se sent prêt pour accomplir ses futures fonctions d'ingénieur : *« mieux armé oui puisque je me sens plus serein, je me sens plus apte à défendre [...] mon point de vue, ou mon travail. [...] Maintenant, je suis capable d'argumenter sur ce que j'ai fait et de dire pourquoi je l'ai fait et pourquoi je l'ai réalisé comme ça ».*

(A. E., p. 221).

Il constate : *« je sais que certaines personnes, sachant que j'ai ces compétences, viennent plus (davantage) me poser des questions sur le management, sur la gestion de production... »* (A. E., p. 221).

Sa formation modifie son comportement dans ses activités de management au quotidien, il prend comme exemple les entretiens, qu'il doit pratiquer, ou qui lui sont demandés par les opérateurs. Aujourd'hui, s'il est toujours aussi disponible, il prend le temps de les préparer.

Il constate également qu'on vient le consulter dans le cas de problèmes relationnels, voire conflictuels, même s'il considère que, pour ce type de problème, il a encore beaucoup à apprendre dans le domaine humain. Il nous dit : *« C'est tellement vaste que... On est toujours devant une situation nouvelle qui fait que... C'est pas évident de savoir comment on doit la gérer. »* (A. E., p. 222).

Pour lui, la prise en compte de la dimension humaine ne peut pas s'apprendre uniquement dans les livres : *« il faut le vivre, avoir des expériences dans le management »* et il ajoute : *« c'est la partie difficile et c'est la partie [...] du métier qui est vraiment intéressante. C'est la partie gestion humaine. »* (A. E., p. 222).

Concernant l'entreprise, il n'y a pas de changement dans le contexte dans lequel elle se trouve. L'entreprise développe essentiellement les activités de services, puisque la Chine absorbe toutes les activités de production, petit morceau par petit morceau.

L'objectif est de continuer à développer les quatre activités de services déjà en place et d'en développer d'autres. En fait, il leur faut changer progressivement le métier de l'entreprise et passer de la production de biens à des activités de service.

L'entreprise cherche également à étendre ses activités à d'autres pays européens, en particulier l'Allemagne et l'Angleterre.

Maintenant Alban participe aux réunions de direction, où sont prises les décisions stratégiques pour l'entreprise.

Pour Alban, l'alternance permet d'avoir des transitions dans la formation, entre l'école et l'entreprise, de confronter les savoirs de l'école avec la réalité de l'entreprise, de prendre du recul par rapport aux savoirs de l'école.

Un autre point positif réside dans le fait d'avoir des contacts avec les différentes entreprises, qui sont dans la formation, par le biais des différents apprenants.

On revient sur les liens entre l'école et l'entreprise. Dans son projet, Alban a pu mettre en œuvre certains outils, notamment des outils de description et d'analyse des processus, qu'il a découverts au cours de la formation. Également, il a rencontré des outils qui l'ont aidé à apporter plus de rigueur dans ses démarches de gestion de projet.

Pour lui, l'apport de cette formation est surtout important dans le domaine des démarches et de la rigueur dans la conduite de projet, ainsi que dans la manière de prendre du recul par rapport au projet. Alban nous fait cette remarque alors que son expérience dans la gestion de projet était déjà conséquente avant le début de la formation : *« Ce que m'a apporté IESP, c'est vraiment dans la démarche, de façon à ne pas oublier une étape, de façon [...] à le faire dans le bon ordre, mais aussi à aller voir au-delà de ce que j'avais à faire, voir les impacts que ça avait ailleurs et à une plus grande échelle. Donc, à prendre du recul par rapport au projet. »* (A. E., p. 219).

Il pense que certaines matières enseignées à l'IESP, ne lui serviront sans doute jamais. Ces enseignements n'ont été utiles que pour l'aider à remettre aux études.

Des échanges ont été possibles entre les apprenants et des visites dans leur entreprise respectives, ont été organisées.

Alban souligne un point négatif : c'est le sentiment de désorganisation à l'école en particulier dans la planification des journées de formation. Pour les apprenants, il est difficile d'accepter que le temps dédié à la formation puisse être mal exploité, voire gaspillé.

Autre remarque importante : Alban aborde le problème d'un formatage que l'IESP voudrait, selon lui, leur imposer. Il précise qu'il n'est pas le seul, dans la formation, à avoir cet avis. Il reproche aux responsables de l'école de leur avoir dit : *« il vous faut sortir du formatage de votre entreprise »*, alors que dans le même temps, il a l'impression que l'école veut imposer son propre formatage : *« On nous avait dit "il faut sortir du formatage EDF ; il faut sortir du formatage Renault". En gros, on veut nous sortir d'un formatage pour nous en mettre un autre qui est celui de l'IESP »*. (A. E., p. 223).

Pour lui sa formation présente un bilan positif et lui a permis de changer son regard sur la production, sur l'entreprise et son organisation et de prendre en considération la dimension humaine.

Sa manière de faire a changé radicalement : il analyse beaucoup plus la situation dans laquelle il se trouve avant d'agir, il porte un regard beaucoup plus global sur l'entreprise et son environnement et il connaît l'importance de la place des hommes dans les organisations industrielles.

Il constate aujourd'hui que son tuteur industriel est là pour le conseiller et l'aider à se former. Mais il constate que progressivement, celui-ci l'a laissé se débrouiller seul. Il a progressivement, gagné en autonomie. Il le laisse prendre des responsabilités, mais il reste là, pour lui donner des conseils et l'aiguiller vers une solution si nécessaire. Cette acquisition de son autonomie s'est faite progressivement au fil du temps. Du côté universitaire, son tuteur lui donne des conseils, l'aide dans ses démarches ses écrits et ses présentations orales, mais sans imposer ses points de vue. Dans les deux cas, il considère qu'il garde sa personnalité et son savoir-faire.

« *Oui, je suis aidé dans mes démarches* » nous dit-il, mais il constate que, pour l'aider à se former, son tuteur industriel le laisse être de plus en plus autonome, prendre de plus en plus de responsabilités, sans être très loin de lui et en restant disponible pour le conseiller si nécessaire. Son tuteur universitaire, quant à lui, le conseille sur l'organisation de ses projets et les méthodes qu'il met en œuvre, l'aide à établir des liens avec le référentiel métier et à mettre en valeur son travail et ses démarches, dans ses écrits et ses présentations orales. Dans les deux cas, il s'agit de conseils, d'avis, de discussions, d'échanges de points de vue, mais pas de prescriptions ou d'injonctions.

Pour lui, l'accompagnement doit aider l'apprenant dans la mise en œuvre de méthodes et d'outils ainsi que dans la prise en compte de la dimension humaine des projets qui lui sont confiés par l'entreprise. Il doit également aider l'apprenant à faire le lien entre l'entreprise, ses particularités, sa culture, et l'école avec les contenus de la formation, ses méthodes et ses exigences. Il ajoute : « *quand dans l'entreprise et à l'école ou lui parle de la même façon et on lui présente les mêmes méthodes, alors il y a des chances que cela soit une bonne voie.* »

À cette date, le projet d'Alban est figé dans sa forme : « *le projet industriel est pratiquement figé, [...] tous les essais, tous les tests et tous les "essais-pilotes" ont été réalisés, il ne reste actuellement qu'à dispatcher sur l'ensemble de la France, nos résultats et puis... de façon à ouvrir ces activités de service à l'ensemble de la France* ». (A. E., p. 219).

Il considère que sa situation de travail est une situation formative parce qu'elle le conduit à mettre en œuvre des démarches structurées et d'adopter une posture réflexive en lien avec un référentiel métier. Mais il considère que c'est tout son champ d'activité et de responsabilité dans l'entreprise qui est formatif et que maintenant sa posture réflexive est transversale à toutes ses activités et ne peut pas être cantonnée uniquement à son projet. Il constate cela dans ses activités de management au quotidien et dans ses activités de responsable de production.

Pour lui, cette formation présente un point très positif : « *[...] effectuer un projet [dans] une situation formative, au travers d'une entreprise et de l'IESP, c'est un point qui est positif puisque ça permet d'avoir le "vécu entreprise"* ».

Mais il pense que l'école se doit de respecter un certain nombre de principes : « *laisser aux apprenants leur personnalité et leurs "méthodes entreprises", de pas avoir le "formatage école", et d'avoir un accompagnement sur le projet, mais pas forcément un formatage qui doit entrer dans des cases et des grilles.* » (A. E., p. 222).

Alban nous dit : « *J'aime bien la façon dont je travaille actuellement, c'est-à-dire l'autonomie qu'on me laisse, j'aime bien cette méthode-là. Si j'étais un peu plus bridé et moins autonome [...] je sais pas si... si franchement ça me plairait autant.* » (A. E., p. 224).

Alban - Quatrième entretien, le 26 septembre 2006

Alban a obtenu son diplôme et va être promu, à partir du premier octobre, responsable de toutes les activités de services. D'autre part, la direction a proposé à Alban de participer à un groupe de travail qui doit déterminer avec les Principaux des six collèges de la région de Dieppe, quels sont leurs besoins en termes de visites d'entreprises et de témoignages industriels, afin de permettre aux collégiens de découvrir le monde de l'entreprise. Également, à Dieppe, a été lancée une licence professionnelle dans la spécialité « management et organisation ». À ce propos, Alban nous dit : « *on me demande donc de participer à la mise en place de cette « licence pro », en donnant des cours sur tout ce qui est "Cinq S"⁵ [...], méthodes d'amélioration continue, prise de décision et puis outils de management.* » (A. E., p. 227).

Pour lui, il s'agit là de preuves de reconnaissance et de confiance de la part de la direction.

Avant de suivre cette formation, la dimension humaine dans la production, se limitait, pour Alban, à l'aspect « *étude des postes de travail et ergonomie* ». Maintenant, il prend d'autres aspects en considération comme : la formation, la compétence, l'expérience des opérateurs ou leur affinité avec telle ou telle tâche, mais aussi la communication, l'écoute et la concertation.

La formation a répondu à ses attentes, en particulier dans le domaine des méthodes, du management et de la

⁵ Méthode d'origine japonaise ayant pour but l'organisation du rangement et de la propreté aux postes de travail.

dimension humaine. Toutefois, il pense avec le recul que certains cours devraient être allégés, et d'autres devraient être poussés davantage. C'est le cas de la maintenance, ou de la gestion de production.

« *Bien sûr, certains cours ne tombent pas au bon moment, mais on peut toujours aller chercher l'information nécessaire.* » Il regrette cependant que certains cours, en lien direct avec les projets, soient donnés si tard, par exemple la qualité.

Alban s'est organisé une base de données qui lui permet de retrouver tous les points abordés en cours : « *quand je tombe sur un problème [...], je peux replonger facilement dedans pour aller voir comment on avait traité le problème, ou comment on en avait parlé, pour l'adapter à la situation que je rencontre* ». Il poursuit : « *Je pense que la formation m'a appris à réapprendre. Il y a des domaines qu'on ne connaissait pas, et je me suis aperçu que quand tu te mets dedans [...] une fois que tu es dedans, tu y arrives.* » (A. E., p. 230).

À propos de la formation, il nous dit : « *Ben je pense qu'ils m'ont donné le choix sur une formation. La formation, c'est moi qui l'ai choisie, qui l'ai vue, ce qui était bien pour moi au niveau carrière. [...] ça a été validé par l'entreprise. Donc, je pense que s'ils l'ont effectivement validée, c'est qu'ils étaient aussi intéressés.* » (A. E., p. 228).

Alban revient sur l'autonomie qu'il a acquise progressivement, grâce en particulier à son tuteur industriel. Petit à petit, il s'est aperçu qu'il menait seul ses projets. Son tuteur industriel lui disait : « *tu fais et puis on verra après* ». Pour lui, l'autonomie demande une forte complicité entre l'apprenant et le tuteur industriel. Alban a ressenti cette prise d'autonomie à la fin de la première année de la formation.

À propos de l'alternance, il nous dit : « *Moi je n'aurais pas su m'arrêter toute une année pour reprendre des études, je pense que, quand il y a une alternance comme ça, avec une situation formative en alternance entre entreprise et école, ça permet de voir beaucoup de choses et de voir concrètement ce qu'on dit en cours, sur le terrain.* » (A. E., p. 229).

Son tuteur industriel regrette qu'il n'y ait pas plus de contacts entre les tuteurs industriels et l'école pour réaliser un suivi de la formation, évoquer les problèmes éventuels et éviter que des situations ne se dégradent. Pour lui, cette démarche pourrait faire évoluer les choses dans le bon sens.

Alban évoque le fait que certains tuteurs universitaires sont très peu disponibles, et n'ont que des contacts très rares avec les apprenants, ou que d'autres apprenants ont des relations très tendues, voire conflictuelles, avec leur tuteur industriel.

Pour lui, il faut que les tuteurs universitaires et les tuteurs industriels soient présents auprès de leur apprenant. Concernant son tuteur industriel, Alban nous dit : « *Mon tuteur entreprise était mon responsable de production. Il savait pertinemment que si je passais ce diplôme, c'était pour le remplacer à terme.* » Il poursuit : « *il m'a aidé au maximum. Il s'est donné à fond pour m'aider un maximum. Je m'aperçois que quand ils m'ont dit : "on va te donner les activités de services". J'avais peur que lui, il le prenne mal et au contraire ça venait de lui, c'est lui qui s'est effacé pour me donner les activités de service, pour dire : "il commence tout doucement à prendre la main". Donc, là-dessus, je trouve que c'est une personne qui a confiance en moi et puis à qui je fais entièrement confiance, puisqu'il a su me donner ce que j'attendais sans que j'aie à le demander en réalité. Il va complètement au bout de son engagement. Il s'était engagé là-dessus.* » (A. E., p. 229).

Alban nous dit : « *pour l'instant, moi, je me suis donné un an dans mes nouvelles fonctions pour asseoir mon diplôme d'ingénieur. Maintenant que j'ai le diplôme [...], je passe directement chef de service. Donc si je veux me vendre à l'extérieur, il faut que je voie ce que je suis capable de faire tout seul sans mon responsable direct* ». (A. E., p. 227).

Pour Alban, les points clés de la formation sont les suivants :

- le projet industriel qui doit présenter un enjeu réel pour l'entreprise,
- l'alternance, qui permet de garder un contact en entreprise tout en continuant à suivre sa formation,
- la qualité de l'accompagnement qui permet de faciliter les choses et de maintenir les motivations.
- l'aide et le suivi prodigué par l'entreprise.

Alban exprime un regret : « *on était une classe complètement pluridisciplinaire, puisqu'il y avait un peu tous les secteurs d'activités.* » Il regrette que l'école ne favorise pas des échanges entre ces différentes cultures industrielles. Chacun des apprenants avait un métier, des connaissances spécifiques liées à la qualité, à la sécurité, à l'organisation industrielle, à la technologie. Ce « manque » a conduit certains d'entre eux à organiser des visites sur leur site industriel.

« *Finalement, je suis très content d'avoir fait la formation, même si au bout de la troisième année on commençait à en avoir marre. On se disait qu'on en avait marre et qu'on voulait finir. Maintenant, avec le recul, moi je suis très satisfait d'avoir fait cette formation.* »

Mais : « *Familialement ça a été dur parce qu'il y a eu pas mal de concessions à faire, du temps à prendre sur la*

vie de famille. Mais que j'essaye de rattraper maintenant. » (A. E., p. 223).

* * *

11 - Jean-Christophe

Formation IESP Ingénieur d'exploitation des systèmes de production

Analyse des entretiens

Introduction

Jean-Christophe a suivi durant trois ans la formation IESP : Ingénieur d'exploitation des systèmes de production.

Durant ces trois ans, je n'étais pas son tuteur universitaire. Mais il m'a sollicité au cours de sa formation pour l'aider à faire face à de sévères difficultés.

Présentation de l'apprenant

Jean-Christophe a 31 ans, il est marié, et père d'une petite fille de 2 ans et demi. Il vit près d'ANZIN.

Son parcours scolaire a été le suivant : un bac D, suivi de 2 premières années en DEUG B, à Villeneuve-d'Ascq. Il a été réformé. Il a trouvé du travail dans une laiterie, comme opérateur polyvalent pendant 2 ans, puis chef d'équipe. Il devait devenir responsable d'atelier, mais l'entreprise pas respecter cette promesse. Il a quitté cette entreprise et a trouvé du travail à la brasserie B-Entreprise dans le Nord de la France.

Le contexte industriel de l'apprenant

Il travaille actuellement à la brasserie B-Entreprise dans le Nord de la France. C'est une petite société de 34 personnes.

Il travaille dans cette entreprise 6 ans. Il est responsable du conditionnement de la bière, de l'emballage et du stockage. Il gère le programme de fabrication, selon les commandes. Il est également responsable de la qualité.

Présentation des entretiens

Trois entretiens ont été réalisés, deux au cours de la formation et le troisième quelque temps après la remise des diplômes.

Premier entretien, le 8 juillet 2004

Deuxième entretien, le 17 décembre 2004

Troisième entretien, le 17 avril 2007

Premier entretien, le 8 juillet 2004

Au bout de 4 ans dans ses fonctions de responsable de production, Jean-Christophe constatait qu'il n'apprenait plus rien, il dit même « *je n'avais plus d'activités intellectuelles [...] j'ai voulu reprendre des études.* » Au cours d'une visite au salon de la formation à Lille, il rencontra une responsable de la filière IESP, qui le convainc de l'intérêt de cette formation.

Après un premier refus de son directeur, il a renouvelé sa demande de congé individuel de formation qui n'a pas pu être refusée, mais c'est contre l'avis du directeur de l'entreprise qu'il suit cette formation. Jean-Christophe a dû prendre en charge environ 10 %, des coûts de la formation, soit quelques centaines d'euros. S'il n'a pas changé de statut, il est à noter qu'il ne reçoit aucune aide particulière de la part de l'entreprise.

Il constate à ce moment que son rapport à la formation a changé, qu'il est impliqué dans sa démarche de formation. Il nous dit : « *quand je ne comprends pas un terme, j'ai un dictionnaire, j'ai Internet. J'arrive beaucoup plus facilement à aller chercher, à poser beaucoup plus de questions. Je vais beaucoup plus facilement chercher [...] je vais passer plus de temps.* ». D'autre part, il lit, cherche de la documentation, etc.

L'entreprise

L'ambiance dans son entreprise n'est pas bonne. Le directeur est un despote qui a créé dans l'entreprise un climat détestable. Malgré cela, le PDG ne veut pas intervenir. Tout le personnel est sous la coupe de ce directeur. Jean-Christophe nous dit que ce dernier fait tout ce qu'il peut pour nuire à Jean-Christophe. Il nous dit : « *Au début, oui, j'ai presque fait une dépression en travaillant là-bas. [...] Je sais que mon adjointe, qui est là depuis un an et demi, elle n'en peut plus...* »

Aujourd'hui, Jean-Christophe fait le dos rond et a choisi de ne pas heurter de front son directeur, mais de composer avec son caractère et de procéder par petites touches pour faire évoluer progressivement les choses.

Il n'est pas tout seul ! Il y a aussi l'ingénieur qualité chargé de l'élaboration de la bière qui veut faire changer les choses.

À propos de la formation et de son organisation, Jean-Christophe nous dit qu'il s'était fait une vision idéalisée

de la formation : *« J'étais avec ma femme. On a vu la représentante de la formation, elle nous a présenté la formation, les heures de cours. Pour moi, tout allait très bien se passer, je n'allais pas avoir beaucoup de mal. J'allais être bien aidé au niveau tuteur entreprise. Et en fait, je me suis aperçu que je devais beaucoup me débrouiller tout seul. »* Il poursuit : *« C'est pas facile : là, j'ai pris à rythme, quand même. J'ai un rythme de travail. Je peux me permettre de commencer un peu plus tard le matin, parce que j'ai une adjointe. Je me lève assez tôt et je vais à la société. J'ai réussi à négocier une salle. J'ai les clés de la société et je vais travailler deux heures le matin. Et le soir, je finis vers six ou sept heures et je travaille jusqu'à neuf heures. Après je rentre chez moi. [...] Le samedi, je ne travaille pas. Je reste avec ma femme et mon enfant. Et le dimanche, je travaille toute la journée. Elle va chez ses parents. [...] C'est avec ma fille que c'est un peu plus dur, parce que je la vois moins souvent... »*

À propos de l'alternance, il nous dit que ce type de formation lui permet de ne pas perdre le contact avec son entreprise, qui n'aurait pas accepté des absences plus longues. D'autre part, il précise : *« Je ne me voyais pas passer un an à l'école. Déjà là, une semaine, excusez-moi, mais le cul sur une chaise, je n'ai plus l'habitude. Moi j'aime bien bouger. »*

À propos de la formation et de son contenu

Sa vision de la formation : *« Je ne m'attendais pas du tout à ce genre de formation. Au niveau organisation, déjà. Je m'attendais à quelque chose de très organisé. Je me rends compte que c'est quelque chose qui n'est pas du tout organisé. Il n'y a aucune organisation. On nous demande d'être organisé au travail, on nous apprend à être organisés et ici, je trouve qu'il n'y a pas beaucoup d'organisation. [...], mais bon, on s'adapte, on n'est plus des gosses. »*

« Ça part dans tous les sens. On a des cours, on intervient, ce qui est normal. On intervient pendant le cours, on va s'occuper d'une idée, pour repartir sur une autre idée et enfin, on va revenir sur l'idée principale. On aura perdu une heure. Enfin, c'est pas perdu, puisqu'on apprend toujours, il y a toujours une réflexion. Mais, le cours, le cheminement du cours... »

« Le lendemain, on ne sait pas vraiment ce que l'on va faire. C'est pas normal, on ne sait pas à quelle heure on va commencer, on ne sait pas à quelle heure on va finir. »

D'après Jean-Christophe, tous les apprenants se font la même réflexion.

« Mais à la rigueur, je m'en fous. Mais c'est un peu le bordel quand même. »

La première année a été très difficile pour lui, très *« scolaire dans le sens où on a un cours, on fait des exercices, on les rend, on est noté »*. Il n'avait plus l'habitude de suivre des études de ce type. Il s'est posé de nombreuses questions, aujourd'hui il considère qu'il a réussi assez facilement cette première année du cycle d'harmonisation des connaissances.

Le cycle d'ingénieur lui semble commencer mieux du point de vue des contenus : plus de projets sont proposés, plus de réflexion, plus de recherche personnelle sont demandées.

Les relations avec les enseignants ne sont pas toujours faciles : *« il y a des profs qui nous prennent pour des adultes, il y a des profs qui nous prennent vraiment pour des gosses. »*

Il constate l'apparition de groupes particuliers parmi les apprenants : un premier groupe d'apprenants originaires d'un grand groupe industriel, et un deuxième qui regroupe des apprenants qui comme Jean-Christophe sont sous le régime des Congés Individuels de Formation (CIF). À propos des apprenants du premier groupe, il précise : *« Ils sortent de DUT, logiquement ils ont plus de facilité que nous. »* Pour lui, les apprenants de ce groupe bénéficient de conditions plus favorables : *« Ils ne sont pas malheureux ! S'ils ont besoin de quelque chose, ils le demandent... »*

D'autre part dans sa petite entreprise, lorsqu'il est à l'école personne ne le remplace. Une jeune femme est son adjointe, mais pour lui, elle ne se sent pas encore capable de le remplacer.

Revenant sur la formation : *« Ici, on nous apprend à devenir ingénieurs. La question "pourquoi ?" on l'entend tous les jours. Avant j'étais technicien : c'était "comment je vais faire ?". Maintenant pour un ingénieur c'est "pourquoi ?" »*

Pour Jean-Christophe, cette formation c'est : *« de l'autoformation [...] On nous donne des concepts. C'est à moi de faire le boulot à la maison. [...] On nous oriente vers des lectures, et c'est à nous, c'est à moi à faire le point avec ma société. C'est à moi à rechercher des livres. C'est à moi à comprendre. »*

À propos du diplôme, il pense que celui-ci ne sera pas reconnu au même titre qu'un diplôme de formation classique : *« Pour moi, cela ne sera pas reconnu de la même façon. Il y a d'un côté le prestige d'une formation classique d'une école et de l'autre l'expérience du terrain. »*

Mais il avance l'idée que, pour un ingénieur, il est important de connaître le terrain et d'être capable de prendre

en considération la dimension humaine dans l'entreprise, *« il ne faut pas arriver en terrain conquis, surtout pas. Il faut avoir du respect pour les gens. Pour le peu que j'ai vu, les ingénieurs sortant de l'école n'ont pas de respect pour les gens. »*

Les cours de sociologie qu'il rencontre dans la formation l'aident à identifier les jeux et les tensions qui émergent dans l'entreprise entre les différents acteurs.

Les tuteurs, les personnes référentes

Le tuteur de Jean-Christophe est l'ingénieur chargé de la qualité de la bière. Cette personne est devenue ingénieur grâce à la formation proposée par le CNAM, et Jean-Christophe nous dit : *« Je veux savoir comment il est passé du stade technicien au stade ingénieur »* ceci en ce qui concerne sa reconnaissance en tant qu'ingénieur dans l'entreprise. Son tuteur industriel ne peut pas s'occuper de lui : *« il ne s'occupe de rien. Il a le droit de s'occuper de rien »*. C'est le Directeur Usine qui doit s'occuper de tout.

À propos de tuteur universitaire, il nous dit *« [...] c'est plutôt pour les méthodes. Moi je le vois plutôt pour m'aider dans la méthode, pour faire mon rapport, point »*. Il constate qu'il ne voit pas très souvent son tuteur universitaire. Ce jour, ils avaient rendez-vous entre midi et 13 heures : *« Il est arrivé à 3 heures et demie, je lui ai fait la remarque... Mais, bon... Et c'est pas la première fois... »* il poursuit : *« Pour le miniprojet, je l'ai vu 2 fois. Donc, je me suis débrouillé tout seul. »*

Revenant à sa représentation initiale de la formation il dit : *« Ha ! c'était une vision idéaliste ! (rires...) »*

Les missions, les projets

Pour son miniprojet dans le cadre du cycle d'harmonisation, il n'a pas été aidé par son entreprise. *« J'ai pas le droit de travailler mon miniprojet, j'ai pas le droit de le faire pendant mes heures d'entreprise. J'ai dû le faire le soir et le week-end »,* même si ce mini projet était utile à l'entreprise puisqu'il concernait la rédaction du « dossier unique » document qui regroupe toutes les procédures et descriptions des moyens mis en œuvre dans le domaine de la sécurité..

Pour son projet d'ingénieur, il n'est pas très optimiste. Il craint de ne pas être très aidé dans l'entreprise *« j'aurais besoin du directeur entreprise. Mais lui il va tout faire pour me mettre les bâtons dans les roues »*. Il envisage les choses de la façon suivante : *« [...] me débrouiller tout seul, je vais cacher des choses (rires...), comme j'ai toujours fait, à l'entreprise je suis obligé d'en passer par là, cacher des choses et puis insister, insister, insister, jusqu'au bout. Je vais tellement insister qu'il va en avoir marre, il va craquer »*.

* * * * *

Deuxième entretien, le 17 décembre 2004

Jean-Christophe commence cet entretien en parlant de sa famille : *« Je vais commencer par la dimension familiale, parce que c'est très important. Donc la formation est commencée depuis quatorze mois. Ça a été très difficile à mettre en route au niveau familial, au niveau de la gestion du temps. J'ai une petite fille qui avait donc deux ans, il y a quatorze mois. Une femme qui avait un travail assez contraignant et qui est maintenant au chômage. Moi j'ai un boulot assez contraignant. C'est-à-dire, j'ai des horaires assez... Je commence à 7 heures du matin, la plupart du temps, et je quitte le soir, vers 18 heures. »*

« Donc, il a fallu que je m'organise. Donc que je me suis organisé, c'est-à-dire je travaille après mes heures de boulot, dans la société, parce que je ne veux pas travailler chez moi, avec ma petite fille. Donc, je rentre le soir, vers 21 heures. Donc, ça a été très, très dur à mettre en place. Aussi bien pour moi, que pour ma famille. Et là, c'est... c'est comme une croisière. Tout le monde s'est habitué ; ma femme s'est habituée ; ma petite fille s'est habituée. Ma femme est au chômage, donc qu'on va dire que c'est un peu plus facile. Mais ça a été très dur pour ma petite fille. Mais maintenant, elle a compris : papa est à l'école ; il faut laisser papa tranquille, le dimanche inclus. Donc, je la vois principalement le samedi. »

Pour Jean-Christophe en parallèle de la formation, la vie privée continue et il lui faut tenir compte des problèmes et des évolutions qui peuvent toucher cette vie familiale.

« Maintenant... Le plus dur c'est que ma femme est au chômage, donc c'est encore autre chose... C'est encore autre chose... »

À propos de la formation, il revient sur les groupes d'apprenants qu'il avait déjà évoqués au cours du premier entretien : *« la formation : Il y a de l'entraide, oui, il y a de l'entraide... Il y a de l'entraide, comme des rivalités. Beaucoup d'entraide entre Fongecif ; on va faire E-Entreprise et "Fongecif". OK ? C'est vrai, il y a énormément d'entraide, de plus en plus, mais pas tout le monde, il y a des groupes. OK ? Mais on fait avec... »*

Revenant sur lui-même et sur son évolution il nous dit : *« Beaucoup plus d'écoute, j'écoute beaucoup plus, je réfléchis beaucoup plus. Je suis toujours nerveux, mais je réagissais au quart de tour. J'essaye, enfin... c'est pas que j'essaye, je le fais naturellement... J'essaye de réfléchir. Je réfléchis alors... Comment expliquer cela c'est la formation qui fait ça. »* Concernant son avenir professionnel, il précise : *« Je prends du recul... Je suis beaucoup moins stressé beaucoup, beaucoup, beaucoup moins stressé. J'envisage l'avenir autrement aussi. OK ? Je ne suis*

plus bloqué dans mon rôle de chef d'équipe ; je serais toute ma vie là-dedans ? Non ! j'ai une motivation, j'espère... J'aurais mon diplôme. Je vais tout faire pour avoir mon diplôme. »

Concernant son organisation personnelle, il nous dit : « j'ai l'impression de travailler beaucoup plus efficacement, OK ? Je travaille un peu plus efficacement, je m'exprime un peu plus facilement, je vais droit au but. [...] Alors ça, je ne saurais pas dire. Moi je pense que ça vient de moi, mais... bizarrement je suis plus organisé depuis que je suis ici... »

Concernant l'entreprise, il nous parle du directeur qui est quelqu'un d'autoritaire. « *C'est pas un dictateur, mais presque. C'est quelqu'un qui a démarré de très bas et qui... Il est directeur d'usine. Il est très autoritaire et il n'y a que sa façon de penser qui... On doit accepter sa façon de penser. On doit tout accepter, il est hors de question d'être contre lui. Quand je suis arrivé, il y a six ans, il était hors de question... Quand il proposait quelque chose qui me paraissait absurde, je lui disais gentiment et puis... Au début, je lui disais gentiment et lui il me rabrouait tout le temps... Et au fur et à mesure, j'ai appris à le connaître, OK ? Donc maintenant je fais avec.* »

Si l'on fait abstraction de ce directeur, Jean-Christophe nous brosse un portrait de l'entreprise qui n'est pas négatif : « *Donc moi, ça fait six ans que je suis là, il y a beaucoup d'informel. Dans l'entreprise, il y a beaucoup d'affinité. On fonctionne bien. Il sait que je fonctionne bien. Il est obligé de faire avec maintenant. Parce que j'ai des compétences, j'ai confiance en moi. J'ai eu des exemples, j'ai été malade pendant deux mois ; j'ai très bien vu comment ça s'est passé quand il a repris les rennes. OK ?* » Il poursuit : « [...], mais j'ai mes habitudes de travail. Je sais très bien gérer mes équipes. Tout ce qu'on me demande, je le fais, mais à ma façon. Je fais tout à ma façon ; plus à sa façon ».

En parlant de son directeur, il nous dit : « *Il ne vient plus dans l'entreprise, il reste dans son bureau. Il ne peut pas me sentir, mais il a confiance. Donc, c'est pour cela aussi que ça le dérange que je parte, que je ne suis plus là pendant une semaine, OK ? Donc, il a peur.* »

Concernant son rapport aux autres apprenants, il nous dit : « *Au début, quand je venais ici je me comparais beaucoup. Je me... J'étais mal dans ma peau. Durant une petite année, j'étais mal dans ma peau parce que je me comparais. Dans les grosses boîtes, ils sont aidés, ils sont envoyés. Il y a un an, je pensais ça : "ils sont aidés, ils sont envoyés, ils vont à l'hôtel, tout est payé. Moi j'ai de la misère pour tout, je ne suis pas aidé du tout". Et puis... En fait... Non c'est mon cas, c'est leur cas, c'est mon cas. Point. Chacun a son cas, c'est une expérience. On a tous une motivation très forte. Donc, je ne me compare plus. Point... Et je ne juge pas.* »

À propos de son adjointe, Jean-Christophe pense que grâce à elle, le directeur peut se dispenser de passer par lui concernant la production : « *cette personne a été embauchée parce que ce monsieur ne veut plus du tout avoir affaire à moi pour la production. Il ne veut plus mettre un pied dans la production* ».

Concernant l'avenir de l'entreprise, il nous dit : « *Le fils de mon PDG [...] arrive dans 2ans. Il sera directeur commercial, le directeur commercial part en retraite dans un an et demi 2 ans. Il va arriver, il va reprendre la boutique ça c'est sûr. Je m'entends très bien avec lui... On ne sait jamais, je ne peux pas prévoir à cent pour cent. Il est beaucoup plus jeune que moi, il a dix ans de moins que moi. Il a fait une école de commerce. Dans deux ans, il arrive, il aura 24 ans. Tous ses congés, il les passe à l'entreprise, il travaille avec nous. Je m'entends très bien avec lui, il a compris ce qui se passait dans l'entreprise, OK ?* »

Concernant l'alternance, il nous indique : « *Actuellement, c'est une habitude. Je le vis bien quand je viens la fac, je prépare mon travail. Je ne serai pas là, pendant une semaine. Il faut que j'anticipe. J'ai une adjointe ; donc, j'anticipe énormément. Par exemple les semaines où je ne serai pas là, on va faire beaucoup moins de choses. Je préfère être là... Donc, pendant les trois semaines où je suis là, le planning de production va être un peu plus chargé. C'est ce qui change... Je m'organise.* »

Il a réussi à se construire son organisation ce qui lui permet de vivre l'alternance d'une manière plus détendue : « *La coupure, je la vis, c'est une habitude maintenant... C'est pas des vacances en venant ici... C'est un autre rythme, c'est d'autres personnes... C'est un changement d'identité aussi... Je ne suis pas la même personne... Je ne suis pas la même personne dans le travail qu'à l'école...* »

Plus loin, il insiste sur le changement d'identité que lui permet l'alternance : « *Dans l'entreprise, j'ai une position hiérarchique. Dans ma société, j'ai une image que je dois gérer. Donc, je suis quelqu'un d'assez sérieux, d'assez nerveux. Il ne faut pas me mener en bateau. Je ne peux pas rigoler comme je veux avec mes opérateurs. Il y a une ambiance assez difficile dans ma société. OK ? Ici, on est une bande de copains. Ça n'a strictement rien à voir ; donc, je peux souffler. OK ? Ici, je peux souffler. On est avec des copains ; on a pratiquement le même âge, on est dans la même galère, même si on n'est pas issu de la même société... C'est pas des vacances ! Mais ça me permet de souffler.* » Il poursuit : « *Il n'y a pas le stress de savoir comment ça va se passer. En entreprise, le process... On se pose toujours la question : demain, qu'est-ce qui va se passer ? Est-ce que je vais avoir des malades ? J'ai beaucoup de malades en ce moment. Comment je vais gérer ça... ? Là, non. Là, j'arrive... Au début, c'était très dur. Maintenant, quand je suis à la fac, je suis à la fac ! Je ne pense pas, j'arrive à m'extraire*

complètement. Maintenant oui, je m'extrais complètement. Sauf si mon adjointe m'appelle parce qu'on a vraiment un gros souci. Là, je replonge. »

Par rapport à la formation il nous dit que son rapport à la formation a changé : *« En fait, je n'ai pas l'impression d'apprendre ici, mais on m'aide à découvrir. Oui. Pour moi, c'est plutôt de l'autoformation [...] On a des cours de management, des choses que j'ai déjà vues. On n'apprend rien. Par contre, je vais plus loin. Il y a des termes qui apparaissent. L'intervenant, il n'approfondit pas, il n'a pas le temps. Donc de mon côté (c'est pour cela que je parle d'autoformation), de mon côté, je vais aller lire, je vais me documenter. C'est pas des cours classiques, comme j'en avais en BTS, ou en DEUG, d'accord ? Donc, c'est un outil, moi je vois cela comme un outil. »*

À propos de son tuteur entreprise : *« Il a été plus ou moins obligé de s'occuper de moi. Il a le titre d'ingénieur, mais il n'est pas ingénieur. Donc il fallait un ingénieur comme tuteur ; il a été obligé de... on me l'a choisi. Mais il ne s'occupe pas de moi. Il n'a pas le temps de s'occuper de moi. Donc, je ne peux pas compter sur lui... Je peux compter sur lui parce qu'il n'est jamais allé contre moi, vis-à-vis de la direction. Mais dans le travail proprement dit, de cahier des charges, du miniprojet, il ne m'a pas aidé, mais il me soutient. Il ne m'aide pas, mais il me soutient. Bon, c'est déjà beaucoup [...] Par contre, maintenant, je suis bien aidé par mon tuteur universitaire. »* Chose qui n'était pas effective au moment du premier entretien.

Les missions, les projets. Son projet d'ingénieur concerne l'étude des rendements dans le dispositif de production avec comme objectif d'évaluer s'il est possible de porter le niveau maximum de la production à 140 000 hectolitres de production.

Il pense que l'organisation de son entreprise présente de grosses lacunes : *« Il n'y a aucune procédure, tout est fait verbalement. Il n'y a pas d'écrits. Les rendements : on fait des calculs au pif... »* Il poursuit : *« Mon boulot, pendant deux ans, c'est de mettre tout cela au carré, de prouver qu'on est capable d'aller jusque-là. Non on n'est pas capable, oui on est capable. »*

Il précise : *« Il faut comprendre comment c'est dans l'entreprise. C'est de l'artisanat ; on voudrait rentrer dans l'industrie [...] On peut, on a le matériel pour, on a les hommes, mais on n'a pas l'organisation. »*

Il pense que la formation qu'il reçoit lui donnera tous les outils nécessaires pour mener à bien ce projet, mais il craint que son directeur ne lui permette pas d'aller au bout de la démarche : *« Pour ma société, rien ne me manque. Parce que je ne peux pas utiliser pleinement ce que j'apprends, ce qu'on me montre. Je ne peux pas l'utiliser. C'est pour cela que le cahier des charges est très difficile à faire pour moi. OK ? Je mets des choses dedans, mais à la rigueur j'ose même pas les montrer parce que de toute façon ça sera refusé. »*

* * *

Troisième entretien, le 17 avril 2007

Jean-Christophe a eu son diplôme en septembre 2006 dans des conditions très difficiles pour lui, comme nous pourrions le voir dans cet entretien. J'ai eu quelques difficultés pour obtenir de Jean-Christophe ce troisième entretien, car il était très réticent à revenir sur cet épisode douloureux pour lui.

Jean-Christophe se rappelle que la première année pas été trop difficile pour lui aussi bien du côté de l'accompagnement que du côté de la formation. Pour lui, cette première année était plutôt consacrée à ce qu'il appelle des révisions. De plus, une jeune personne a été embauchée pour l'aider dans son travail et lui permettre de s'absenter pour suivre la formation. À la demande de l'entreprise, il a eu à réaliser un miniprojet portant sur la rédaction du « document unique », document regroupant les pratiques en matière de sécurité pour son entreprise. Même si ce projet présentait un intérêt pour l'entreprise. Il n'a bénéficié d'aucune aide de la part de son tuteur industriel qui est le responsable qualité dans le domaine de la production de la bière et qui n'avait pas de temps à lui consacrer. Il a travaillé seul sur ce projet, et pour trouver de l'information, il s'est servi d'Internet, il a demandé de l'aide auprès d'amis qui travaillaient dans d'autres sociétés, où le « document unique » avait déjà été écrit : *« Je suis allé demander leur "document unique", j'ai regardé un peu comment ça se présentait, j'ai également pu assister à une réunion normalement réservée aux délégués du personnel. Je me suis fait passer pour un délégué du personnel, il faut bien se débrouiller, j'y suis allé avec les délégués de chez moi, voilà. Donc, j'ai glané l'information un peu partout, je me suis procuré trois documents uniques. La trame est toujours la même et voilà, j'ai fait mon "document unique". J'ai dû contacter la CRAM et toutes les institutions pour avoir le maximum de documentation, et, au final, j'ai réussi à faire mon "document unique" qui a été validé par ma direction, par la médecine du travail, c'est ce qu'on me demandait, voilà ça a été fait. »*

Quant à son tuteur universitaire : *« on ne va pas dire qu'il s'est occupé de moi la première année, il m'a suivi, il m'a laissé faire et ça s'est plutôt bien passé. C'était pas vraiment des conseils, c'était surtout des conseils sur l'écriture. »* Donc nous dit Jean-Christophe : *« je me suis débrouillé, la première année comme en seconde et troisième année, bien sûr. »*

Si la première année s'est relativement bien passée pour Jean-Christophe, en deuxième année, les choses ont été plus délicates. Il avance l'explication suivante : « *On va dire que c'est un peu de ma faute, parce que je me suis tellement donné la première année, que j'ai eu pas mal de relâchement de ma part* ».

Autre évènement important : la préparation du cahier des charges relatif au projet du cycle d'ingénieur ! À ce propos, il nous dit : « *donc, en fin de première année, je passe mon oral pour le miniprojet, ça s'est plutôt bien passé. Et une semaine après, on est allé voir un oral de cahier des charges, de la promotion onze (la promotion précédente) et là, ça a été un sacré coup pour moi ! Ça n'était pas du tout ce que m'avait dit mon tuteur universitaire [...] quand j'ai vu ce que c'était qu'un cahier des charges, c'est là que j'ai commencé à me poser des questions ! Je me suis dit : "comment je vais faire ?" connaissant ma situation particulière dans mon entreprise, je me suis dit : "comment je vais faire ?" donc du relâchement et une charge de travail énorme pour moi, qui n'avais pas de suivi.* » Il poursuit : « *Et là, ça m'a carrément refroidi. Là, j'ai vu ce qui m'attendait et je me suis dit : "Oh ! ça va être carrément autre chose, carrément autre chose !" je n'avais pas vraiment de sujet, le sujet c'est moi qui l'ai plus ou moins inventé, c'est pas plus ou moins, c'est moi qui l'ai inventé !* »

Jean-Christophe nous fait part de son étonnement et de ses craintes : le cahier des charges ne leur avait pas été présenté et il constate que pour lui, cela va être impossible d'obtenir de la part de son entreprise (et en particulier de son directeur) un sujet qui réponde aux attentes de la formation !

Donc, il décide de prendre l'affaire en main. Son sujet portera sur le secteur de production dont il a la responsabilité le conditionnement de la bière. Il va écrire lui-même la lettre de mission, qui normalement doit être écrite par le tuteur industriel. Son sujet portera sur la mesure des rendements du dispositif de production afin d'identifier les points goulet d'étranglement pour ensuite mettre en place des démarches d'amélioration. Jean-Christophe a présenté cette lettre de mission aux responsables de la formation qui l'ont validée.

Revenant sur son tuteur universitaire il nous dit : « *les relations entre mon tuteur universitaire et mon tuteur industriel, dans mon cas, c'est un peu particulier : les tuteurs sont des amis, donc c'est vraiment spécifique. Et moi, j'avais des échos, de la part des deux tuteurs. Mon tuteur en entreprise, il est bien gentil, mais il n'a pas de temps à me consacrer. Il voulait m'aider, mais il n'en avait pas les moyens non plus [...] Il n'avait pas le temps ! [...] C'est réel !* »

Jean-Christophe revient sur la situation dans son entreprise. L'entreprise est divisée en quatre secteurs. Jean-Christophe est responsable du conditionnement, son tuteur industriel, l'ingénieur qualité est responsable de l'élaboration de la bière. Leur supérieur hiérarchique, est le directeur usine, avec lequel l'un comme l'autre ont des différends : « *le directeur usine ne s'entend pas du tout avec qui est mon tuteur* ». Jean-Christophe poursuit : « *Le directeur usine est un autodidacte, qui se croit au-dessus de tout le monde, qui déteste les gens qui ont des diplômes, et mon tuteur entreprise est arrivé avec son diplôme d'ingénieur. Il a appris certaines choses et il a envie de mettre des choses en pratiques. Il vient d'une autre entreprise, il a été responsable qualité pendant dix ans, il connaît des choses, il a envie de changer, il a envie d'adapter, pour le bien de la société. Et ça, ça n'a pas plu au directeur usine. Donc, ça se bagarre tout le temps, même encore maintenant.* »

Il y a donc un climat de tension permanent dans l'entreprise ! est rien n'a évolué dans l'entreprise : « *Ces personnes sont toujours là, rien n'a bougé ! Et notre PDG connaît très bien le problème, parce que mon supérieur hiérarchique, quand il est devenu directeur usine... Normalement, le directeur usine est responsable de toute la brasserie, sauf de la partie comptable et de la partie commerciale. L'ingénieur qualité qui était mon tuteur lui a dit : "OK ! il passe responsable usine, mais il est hors de question qu'il soit mon supérieur. Si c'est mon supérieur, je m'en vais !" Donc, la particularité, c'est qu'il est Maître-Brasseur et ingénieur qualité. En étant ingénieur qualité, il est détaché de la production. Donc, son supérieur hiérarchique, c'est le PDG en fait, c'est pas du tout le directeur usine. Ce qui n'a pas plu du tout. Donc, c'est toujours comme cela, ça n'a pas changé. C'est de pire en pire.* »

Pour Jean-Christophe, la situation dans l'entreprise n'a pas évolué depuis le début de sa formation. Il précise : « *on s'y fait, mais c'est difficile. On travaille tous ensemble pour faire avancer l'entreprise et il y a une personne qui est là-dedans, qui fait exprès de ne pas communiquer, c'est assez pénible, on tourne en rond* »

On peut se poser la question : pourquoi le PDG n'agit-il pas ? et comment se fait-il que l'entreprise ne souffre pas de cette situation en termes de résultats économiques ? Jean-Christophe répond : « *il ne veut pas agir, il connaît très bien la situation, mais il ne veut pas agir. C'est un PDG qui n'est pas très présent. [...] il a nommé des directeurs pour gérer sa société. [...] L'entreprise sort des bouteilles de bière, c'est le principal. On sort des bouteilles de bière et on les vend. Jusqu'à maintenant, ça allait très bien comme ça. La qualité, on s'en foutait royalement, la traçabilité, plus ou moins, la marque c'est une renommée quand même. [...] Là, ça commence à changer. On a des normes qui nous tombent dessus, des normes qualité. Il y a l'IFS "International Food Standard" [...] Et là, ça commence à changer, le directeur usine perd de sa superbe, on est obligé de faire des réunions. Jusqu'à maintenant, on ne faisait jamais de réunions, sur quoi que ce soit. Il ne voulait pas, mais là, le PDG veut absolument qu'on soit "IFS" pour glaner des nouveaux clients. Donc là, c'est autre chose, c'est assez folklorique. Donc là, ça commence à changer, mais jusqu'à maintenant on sortait des bouteilles de bière. Il y a*

des années où on ne faisait pas tellement de profits, il y a des années où on fait beaucoup de profits. Mais le principal, c'était de sortir des bouteilles de bière. La qualité, on s'en foutait royalement. Mais là, ça change énormément. Et aussi on s'adapte. »

Quand on lui pose la question de son avenir dans l'entreprise la réponse de Jean-Christophe montre qu'à l'insu du directeur des choses se mettent en place pour rendre la vie supportable : *« Pourquoi ne pas rester là ! [...] je suis toujours en contact avec l'ingénieur qualité et on travaille ensemble. L'ingénieur qualité est aussi Maître-Brasseur. Il fabrique la bière et moi je la conditionne. [...] On fait croire au directeur usine qu'on ne travaille pas ensemble, mais on travaille ensemble. Tout le monde le sait. C'est-à-dire que tous les vendredis, on fait un planning avec le directeur usine. Mais le planning, je l'ai déjà fait bien avant, avec le Maître-Brasseur. Il sait déjà ce qu'il doit préparer, parce que lui il doit anticiper. Chez nous il faut anticiper et le directeur usine ne sait pas anticiper, il n'aime pas anticiper. Mais on est obligé d'anticiper de plus en plus maintenant. Donc, le planning est déjà fait à l'avance d'accord ? Donc, on oriente pour que ça aille dans notre sens. Ça fonctionne très bien. »*

Revenant sur la formation, Jean-Christophe nous dit qu'il ne pensait pas qu'il devrait y avoir autant de liens entre la formation et l'entreprise. Son projet a également source de problème avec son tuteur universitaire : son sujet portait sur l'étude des rendements du conditionnement. Hors, Jean-Christophe nous dit que cette étude de rendement c'est transformé progressivement, sous la pression de son tuteur universitaire, en une critique de l'organisation de l'entreprise et plus le travail avançait plus la critique devenait sévère et mettait en cause d'autres personnes que Jean-Christophe, en particulier son tuteur industriel le Maître-brasseur qui est en même temps le responsable qualité. *« Ce que j'écrivais de temps en temps, je le montrais à mon tuteur industriel parce que lui en tant que tuteur, il était mouillé là-dedans. Et lui très vite, il s'est aperçu que c'était dangereux, ce que je marquais dans le cahier des charges, très, très, très, dangereux. Et c'est là où j'ai commencé à réagir aussi, et c'est à partir de là, que j'ai commencé à réfléchir et que je me suis dit "je continue ou j'arrête ?" Comme je t'ai déjà dit me mouiller moi, ça va, mais je mouillais d'autres personnes. Là, c'est plus pareil du tout. »*

Cette analyse critique devenait trop dangereuse, car elle impliquait d'autres personnes de l'entreprise, même si son tuteur universitaire lui disait : *« fais-moi confiance, ça restera entre nous, lors de la soutenance du cahier des charges [...] Ne t'inquiète pas, la soutenance se fera à huis clos, tu es un cas particulier, tout le monde est au courant, il n'y a pas de problèmes, quoi ! »*

La situation est devenue insupportable pour Jean-Christophe qui a décidé de quitter la formation. Mais après beaucoup d'hésitations, répondant aux appels de certains de ces collègues et de moi-même, il décide de reprendre tant bien que mal la formation et réalise la soutenance orale de son cahier des charges.

Cette soutenance fut pour lui une véritable épreuve qu'il a très mal vécue. Cette soutenance s'est déroulée en l'absence de toute personne de l'entreprise et devant quelques représentants de la formation. Après quarante minutes de présentation Jean-Christophe nous dit avoir subi une attaque très vive de la part de son tuteur universitaire en particulier au cours des débats qui se sont déroulés en sa présence et qui ont duré près d'une heure et demie. : *« Et là, j'ai entendu tout et n'importe quoi, de personnes qui sont là pour nous aider, pour nous juger, mais qui ne sont pas là pour nous enfoncer quoi ! J'ai été enfoncé pendant une heure et demie et à la fin on m'a dit : "dors bien ce soir il n'y a pas de soucis !" est là mon tuteur universitaire il m'a sidéré ». « Je me suis aperçu que mon tuteur universitaire me disait tout l'inverse de ce qu'il me disait avant. » Il poursuit : « À la fin, je devais quitter mon entreprise, aller voir mon PDG et lui dire qu'il y avait des problèmes dans son entreprise. Là, j'ai complètement halluciné quoi ! »*

Le lendemain de cette soutenance, Jean-Christophe demande un entretien à son tuteur universitaire qui lui dit qu'il avait été obligé d'agir comme il l'avait fait ! pour Jean-Christophe cette attitude est ressentie comme une trahison.

Quelque temps après son tuteur universitaire, lui annonce son intention de ne plus être son tuteur universitaire et de lui rechercher un remplaçant. Après deux mois d'attente deux enseignants ont accepté de devenir son tuteur universitaire en particulier, un enseignant en droit qui l'a soutenu jusqu'au terme de sa formation. Cependant, Jean-Christophe a toujours refusé à ses nouveaux tuteurs de se rendre dans l'entreprise : Jean-Christophe refusant de mettre ses collègues et le personnel de l'entreprise dans l'embarras : *« J'avais pas du tout vu qu'il y avait autant de relations entre l'entreprise et l'IESP. On ne m'avait pas expliqué ça. Et bien sûr, il y a ce cahier des charges là, où je me suis fait avoir, il n'y aurait pas eu ce cahier des charges... Là, j'ai cité des noms, c'est dangereux, j'ai expliqué des situations. Parce que, comme j'ai expliqué lors de ma soutenance de cahier des charges, c'est quand même cette boutique qui me fait vivre, quoi ? Suite à ça, j'ai changé de tuteur universitaire. Au bout de deux mois, j'ai eu deux tuteurs, plus souvent un que deux d'ailleurs. Il fallait y aller, c'est tout ! Mais pour moi, c'était fini. »*

C'est avec difficulté que Jean-Christophe a poursuivi sa formation : *« Comment on fait ? Et bien, on est obligé d'aller à la fac pendant un an, et d'aller jusqu'au bout, on traîne les pattes, on est mal à l'aise, on n'est pas bien dans sa peau. En première année et en deuxième année, je restais tard le soir pour travailler, et tous les*

week-ends chez moi pour travailler et là, on travaille beaucoup moins, on travaille beaucoup moins. On verra bien ce qui se passe, parce que voilà, j'ai été trahi, j'ai plus confiance en personne. [...]. Même les cours, c'est pas très motivant. On est en IESP, et des cours de gestion de production, on les a eus à la fin en troisième année. On est en production, en gestion de production et on a des cours en fin de troisième année, c'est hallucinant ! C'est du n'importe quoi ! »

Même la délivrance du diplôme a été l'objet d'un problème : *« Ça s'est très mal passé, le final qui devait être une apothéose, pour moi ça a été un drame. On m'annonce que je suis diplômé et puis deux jours après on m'annonce que je ne suis pas diplômé, donc t'imagines, je suis diplômé, je préviens tous le monde, la famille, les amis, deux jours après je les rappelle : je ne suis plus diplômé. Ok ? ... On me demande de faire un devoir ! ... Voilà ! Le morceau de papier, il est là, voilà ! »*

En termes de bilan : *« Il n'y a aucune différence entre avant et maintenant. La petite différence c'est que je vais un peu plus au fond des choses. Maintenant, quand j'ai un problème, je vois le problème et ce qu'il y a autour, ce que ça engendre, d'où ça vient ? Je fais plus de liaisons, j'ai une vue d'ensemble. Et je me pose la question surtout : pourquoi ? Quand il y a un problème quand on m'appelle pour quelque chose : pourquoi ? Je ne fonce plus tête baissée. Je suis plus réfléchi, je fonce moins. Est-ce que c'est moi ? Est-ce que c'est l'IESP ? Je pense que c'est l'IESP quand même. Je critique beaucoup moins parce que ça me retombe toujours dessus, que ce soit dans une situation ou dans une autre. Donc, je ne critique plus à la boutique, ça ne sert à rien. »*

« [...] je me suis promis de ne jamais plus faire ça ! Sinon je me pose la question : "pourquoi j'ai fait ça ?" Et j'ai rencontré un collègue de l'IESP qui se pose la même question : "Pourquoi j'ai fait ça ? Il n'y a aucun changement entre avant et après !" J'ai un diplôme, j'ai le diplôme d'ingénieur, mais je ne suis pas ingénieur dans ma société. Ça, c'est très dur ! j'ai le diplôme, mais dans ma société, je ne suis pas ingénieur ! »

À la fin de cet entretien, une très grande amertume apparaît dans les propos de Jean-Christophe : *« [...] j'ai l'impression d'avoir gâché trois ans. Ma femme a eu des problèmes, je ne les ai pas vues, ma fille, quand j'ai commencé, elle avait deux ans, elle a été assez pénible pendant trois ans, parce qu'elle ne voyait pas son père et depuis que j'ai fini, elle est beaucoup plus calme. J'ai eu l'impression de perdre trois ans. J'ai beaucoup de mal à m'impliquer dans quoi que ce soit, de me mettre en avant... sauf au travail... Ça va peut-être revenir après, mais j'ai donné ».*

Il revient sur son projet et l'accompagnement : *« On m'a trahi ! Le cahier des charges pendant une heure et demie, s'en prendre plein la tronche. On te dit qu'on va appeler ton PDG, parce qu'il y a des problèmes dans son entreprise, on te dit qu'on va te trouver du boulot ailleurs. D'ailleurs, on m'a appelé trois ou quatre fois pour me dire qu'on avait trouvé du boulot ailleurs. C'était pratiquement du harcèlement, tu vois. Moi je suis un professionnel et, à la fac, je pensais avoir des professionnels ! Et non, c'est pas des professionnels, c'est des enseignants, c'est de la théorie, sur le papier on peut toujours faire ce qu'on veut, mais dans la pratique c'est autre chose ! Moi, on m'a appelé pour me dire qu'on m'avait trouvé du boulot ailleurs, mais on a appelé mon tuteur industriel aussi. Je m'entends très bien avec lui, mais quand même ! »*

Il poursuit : *« Il ne faut pas exagérer, j'ai pas seize ans, j'ai trente-quatre ans, on n'a pas à se mêler de ma vie ! Là, on voulait se mêler de ma vie, on n'a pas à faire ça. »*

À ce jour, il nous dit : *« Je gère ma vie privée, j'essaie de ne plus penser à la fac. Le boulot, je le fais, mais quand je quitte, j'essaie de ne plus y penser. Mon objectif : j'ai acheté une maison, je m'occupe de ma maison, j'ai un bon salaire, voilà, c'est tout ! je veux vivre à côté, tu sais. J'ai perdu trois ans, je veux m'occuper de ma fille. Je veux voir les problèmes autrement, j'ai plus envie de m'embêter, OK ? Et, au travail, je prends comme ça vient. J'ai plus envie d'aller au conflit. Et puis, la confiance, aussi avoir confiance en quelqu'un, c'est pas évident. »*

Fin

C - Entretiens exploratoire réalisés dans le cadre de notre DEA

DUT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie**Organisation et Gestion de la Production**

En formation initiale et en alternance, sous contrat d'apprentissage.

1 - Aurore

Apprenti en deuxième année.

Le 25 février 2003 - Durée de l'entretien : une heure 15 minutes.

Tout d'abord est-ce que vous pourriez me présenter votre cursus scolaire ? Ce que vous avez fait avant le DUT...

Aurore : Donc... je sors d'un bac scientifique, option technologie industrielle. Donc la SVT je connais pas. Donc, j'ai eu mon bac normal, sans mention ni rien et je suis arrivé directement ici en OGP.

Pourquoi avoir choisi cette formation, celle-ci, DUT OGP ?

Pourquoi celle-ci... Bonne question... En fait, déjà pour trouver ce que j'allais faire j'ai pris un bouquin et j'ai feuilleté. Et j'ai vu toutes les matières, déjà les matières m'intéressaient. Je les connaissais un peu. Et tout ce qui est logistique, gestion de production, ça ça m'a toujours intéressé. Donc je me suis dit pourquoi pas un DUT OGP. Et puis en plus, on voit beaucoup de choses qui sont pas forcément liées à ce que je veux faire mais qui peuvent augmenter mes capacités.

Pourquoi avoir choisi une formation par alternance plutôt qu'une formation classique ?

Alors l'alternance, je trouvais que c'était un point supplémentaire au niveau de l'expérience professionnelle. C'est vrai, ça apporte énormément de choses, on apprend beaucoup sur le terrain et on peut appliquer ce qu'on a appris en cours. La formation classique, bon, c'est pas forcément déplaisant non plus mais je trouve qu'il y a moins... On voit beaucoup moins ce qu'on va faire plus tard. Je parle souvent avec les classiques, et eux ils me disent : mais ça va servir à quoi ce qu'on va apprendre. Donc, bon on leur explique un peu et... D'où l'apprentissage.

En quelques mots, comment est-ce que vous définiriez l'alternance ? Si vous deviez donner quelques mots pour définir ce qui revient principalement dans l'alternance...

Euh... je dirais expérience professionnelle.

Qu'est-ce qui vous plaît et qu'est-ce qui vous déplaît dans la formation par alternance ?

Qu'est-ce qui me plaît, ben le fait qu'on alterne à périodes régulières l'entreprise et les cours. Et qu'est-ce qui me déplaît... Euh... ben c'est justement ces coupures... On sort de cours, on va en entreprise. Quand on revient en cours, on a du mal à se replonger dedans, on a du mal à savoir où on en était... Et en entreprise vice versa puisqu'on est obligé de laisser tomber pendant trois ou quatre semaines notre projet... ou de le mettre dans les mains de quelqu'un d'autre.

Si vous aviez pu choisir un mode d'alternance... là, c'est trois semaines en entreprise, trois semaines à l'IUT... pour vous-même, il y aurait eu une autre formule plus intéressante ?

Non, je vois pas forcément. Mais je sais que l'année prochaine je vais aller dans une école où ils font une semaine - une semaine, bon c'est peut-être pas non plus plus mal. Et je connais d'autres cursus qui font deux jour - trois jours. Mais ça, je pense que c'est beaucoup plus difficile à gérer. Une semaine - une semaine, ça me paraît bien.

Est-ce que vous aviez déjà eu une expérience professionnelle avant celles liées au DUT ?

Euh, je vais dire non. J'ai travaillé dans une perception quinze jours et c'est tout.

D'accord... comment est-ce que vous définiriez le maître d'apprentissage ?

Dans mon cas, je vais dire... pas un deuxième père mais presque. Il est vraiment là avec nous, tous les jours. Si on a un problème on peut lui en parler et il nous guide très bien dans notre travail. Moi personnellement si j'ai besoin de quelque chose, des renseignements, il les a, mais il ne va pas me les donner... il va dire va voir telle personne... il nous amène à démarcher vers les autres gens.

Quels sont ses rôles par rapport à vous ?

Ses rôles ? M'aider dans mon travail. Dans mon travail en entreprise et dans mon travail à l'école. Il me dit toujours : pour moi t'es pas là pour travailler pour l'entreprise mais t'es là pour toi.

Qu'est-ce que ça vous apporte plus personnellement ce tutorat d'entreprise, dans votre formation, dans votre expérience professionnelle...

C'est à dire ?

Quels sont les apports quand vous avez cette personne qui vous guide ?

Les apports, moi je vais dire que c'est plus sécurisant.

Pourquoi plus sécurisant ?

Parce qu'il est là au cas ou. Je fais mon travail mais je sais qu'en cas de problème j'ai quelqu'un derrière moi. Donc peut-être que ça fait qu'on a moins peur de se lancer. C'est le travail, mais comme si on avait un filet de sécurité... parce qu'on est quand même là pour apprendre. On ne connaît pas tout donc on va faire certainement des erreurs, c'est clair et net.

En ce qui concerne les savoirs que vous pouvez acquérir ici à l'école, comment est-ce que vous les définiriez ? Par rapport aux savoirs que vous pouvez acquérir en entreprise.

Euh... de façon très minime. Parce qu'on n'emploie pas du tout les mêmes méthodes... On les emploie mais différemment. Elles sont beaucoup plus complexes en entreprise. On les appelle pas comme ça. Elles sont beaucoup plus cachées. C'est derrière beaucoup d'autres petites choses en fait. Je pense à la méthode MRP par exemple. C'est une méthode de gestion de stock, on l'utilise, mais pas tout à fait de la même manière.

Donc qu'est-ce que ça vous apporte les savoirs que vous pouvez acquérir ici à l'IUT ?

Euh... à mieux comprendre comment ça se passe là-bas, et à peut-être les aider à acquérir de nouvelles connaissances aussi, puisqu'on apprend aussi des choses qu'eux ne connaissent pas et vice versa.

Moi, je parle de savoir, mais pour vous, ce que vous allez acquérir en entreprise est-ce que c'est des savoirs aussi, est-ce que c'est autre chose... puisque vous allez être sur le terrain...

Pour moi, c'est des savoirs.

Et à ce propos, qu'est-ce que vous avez l'impression d'acquérir comme savoirs, comme connaissances en entreprise. Parce que pour faire un petit parallèle, à l'IUT, on a un cours de ceci, un cours de cela... il y a une étiquette. Comment ça se passe en entreprise, est-ce que vous êtes capable de reclasser les choses ?

Non, du tout. Et en entreprise, contrairement aux cours, on voit beaucoup plus les aléas, les problèmes qu'on rencontre au niveau de la sécurité, de l'environnement surtout. Tandis qu'en cours, on nous les apprend pas forcément. Bon, on nous les dit, mais on nous dit bon ben ça c'est pas très important. Alors que justement il faut mettre un point là-dessus.

C'est à dire ? Vous pourriez donner un exemple ?

Oui, au niveau du stockage. Donc il faut mettre un minimum de 50 cm entre deux allées de palettes pour pouvoir permettre à un homme de passer... si un jour il y a le feu, il faut pouvoir permettre le passage de la lance à incendie... s'il y a un malaise, si quelqu'un doit faire l'inventaire parfois il est amené à aller entre deux containers, donc il doit savoir passer, s'il a un malaise, il faut pouvoir passer non pas une civière mais d'autres hommes qui vont venir les aider. Et ça, moi je l'ai appris là-bas, ici on ne me l'avait pas dit.

Et est-ce que vous avez le sentiment que ce sont des connaissances que vous allez pouvoir garder, ou est-ce que c'est éphémère ?

Euh non, je pense que ça on va les garder quand même. Puisque c'est un point assez important, c'est la sécurité de l'homme en fait. Et ça, celui qui l'oublie, je ne le comprends pas.

Tout à l'heure, vous avez dit, si j'ai bien compris, dans l'entreprise il y a beaucoup de savoirs cachés... je crois que c'était ça votre expression... il y a beaucoup de choses qui étaient utilisées mais...

Pas des savoirs cachés mais des méthodes cachées.

Vous pourriez développer ?

Caché... c'est-à-dire qu'on part d'une base, et puis après on rajoute un petit quelque chose, on rajoute, on rajoute et puis nous ce qu'on voit, c'est que le final, on ne sait pas ce qu'il y a en amont et si on veut découvrir, c'est assez difficile. C'est pour ça que j'appelle ça caché.

Vous pourriez donner un exemple ?

MRP, c'est la base en fait et on rajoute d'autres méthodes, bon je ne pourrais pas vous dire lesquelles parce que je n'ai pas été fouiller là-dedans, mais au global on s'en sort avec un logiciel. Il y a donc un nouveau logiciel, il y a une formation dessus, et on ne dit pas aux gens comment ça fonctionne à la base. On leur dit vous allez là-dedans, vous avez ça... mais après on ne sait pas d'où ça vient en fait.

Moi je voudrais revenir sur l'intégration dans l'entreprise. Qu'est-ce qui a pu favoriser, quand vous êtes arrivée la première fois dans cette entreprise, cette intégration ? Est-ce que vous êtes sentie tout de suite intégrée dans

l'entreprise ? Est-ce que vous vous sentez maintenant comme un employé à part entière de l'entreprise ? Et qu'est-ce qui a pu favoriser ou au contraire freiner ça ?

Euh... moi je vais vous dire, dans mon entreprise, le premier jour on a une journée d'intégration. Enfin, intégration... c'est-à-dire qu'on nous explique tout ce qui est règles de sécurité, tout ce qui est règles de l'entreprise, ce qu'on doit faire, ce qu'on ne doit pas faire. Après, j'ai été amené à voir mon maître d'apprentissage. Il m'a fait visiter le tour de l'entreprise. Donc comme ça c'est déjà un bon point, j'arrivais à situer où se trouvaient les choses. Et aujourd'hui je suis tout à fait intégrée, tout du moins dans mon équipe, et de plus en plus dans l'entreprise en général. Mais est-ce que je suis considérée comme salariée à part entière... euh... non. Je suis encore au stade vraiment apprentie. Puisqu'on ne me donne pas de vraies responsabilités en fait. C'est juste des projets et on est toujours derrière moi pour m'aider, tout ça. Ou pour confirmer ce que j'ai fait.

Mais est-ce que vous ne croyez pas que quelqu'un qui aurait été embauché, serait également passé par cette étape... finalement on ne confie pas directement à un jeune diplômé, un jeune embauché des projets où on va le laisser tout seul...

Peut-être qu'on va le laisser comme ça au début, mais ce sera une période beaucoup plus courte. Bon, je reconnais que je suis encore apprentie et que j'ai encore plein de choses à apprendre... mais pour moi, non je ne suis pas salariée, je suis encore étudiante. Moi je le ressens comme ça.

Qu'est-ce que ça vous apportera plus tard au niveau professionnel le fait d'avoir suivi une formation par alternance ? Est-ce que ça aura des conséquences...

Oui je pense.

A quel niveau ?

Euh... à quel niveau ? Déjà au niveau comportemental. Il y a des horaires à tenir, des budgets à tenir, tout ça. On nous impose des règles. Après, euh...

Parce que c'est quand même une formation très différente de la formation classique, donc je voulais savoir si au niveau de votre insertion future dans le marché de l'emploi, ça allait avoir des conséquences le fait d'avoir suivi cette formation en alternance ? Est-ce que ça peut favoriser une intégration professionnelle, par rapport à la formation classique ?

Au niveau de l'embauche ?

Au niveau de l'embauche et de l'insertion professionnelle...

Au niveau de l'embauche, je pense qu'un apprenti aura plus de chance qu'une formation classique. Et au niveau de l'insertion, peut-être que j'irai plus facilement voir les gens... Comme maintenant je sais comment une entreprise en général fonctionne, je me dis ici il faut que je sache comment ça fonctionne et quelle est la méthode utilisée dans l'entreprise. J'aurai déjà cette démarche là. Je ne serai obligé de me dire qu'est-ce qu'il faut que je fasse aujourd'hui, j'aurai déjà à peu près une trame.

Est-ce que ça favorise, ce genre de formation, le développement de l'autonomie ?

Énormément. On est beaucoup plus... Déjà on se sent un peu plus sûr de soi. Parce qu'on a quand même un tout petit peu de responsabilités. Et oui, l'autonomie, ben on est obligé puisqu'on est derrière nous, mais on est quand même jugé sur notre autonomie. Si on n'est pas capable de se débrouiller tout seul, on n'ira pas très loin.

Comment vous définiriez l'autonomie et est-ce que vous pourriez donner un exemple ? Un exemple d'une attitude d'autonomie que vous avez...

Euh... l'autonomie... Savoir se débrouiller tout seul, être indépendant. Et un exemple... une fois, je me suis dit dans le cadre d'un projet... j'avais un renseignement à demander, mais je me suis rendue compte qu'il fallait faire une démarche d'amélioration. Et par ce biais là, je me suis penchée là-dessus toute seule et après je l'ai proposé à mon maître d'apprentissage. Moi j'appelle ça l'autonomie.

C'était de l'autonomie, mais en même temps est-ce que c'était pas aussi de la prise d'initiative ? Ce que je veux dire par là c'est que finalement j'ai un peu l'impression que vous avez créé une branche, quelque chose de nouveau. Mais dans ce qui vous est demandé au quotidien, est-ce que là vous vous sentez autonome ?

Aujourd'hui, sur certaines choses, oui. Puisqu'on me demande en gros de faire quelque chose et puis maintenant je sais où j'arrive à trouver les personnes que je dois contacter, toute seule. Alors que l'année dernière j'étais toujours obligée de demander qui dois-je aller voir.

J'aimerais que l'on parle aussi de l'adéquation entre l'école et l'entreprise. En fait, quel lien est-ce que vous feriez entre les enseignements qui sont donnés ici à l'IUT et votre travail en entreprise ? Est-ce qu'il y a possibilité de faire des liens entre ce que l'on vous apprend et le travail là-bas ?

Euh... alors je vais parler sur mon projet de l'année dernière. Sur mon projet de l'année dernière, j'arrivais pas à

faire de lien.

Vous pouvez nous rappeler un peu ce que c'était ?

En fait, je devais réimplanter un magasin, donc redéfinir les zones de stockage et comment on allait les stocker. Là-dessus, nous on nous a appris une méthode en cours, mais on ne parlait de rien. On avait un objectif à stocker, un nombre de pièces à stocker et puis à partir de cela on devait tout former, c'est-à-dire le type de stockage plus la surface. Tandis que là, l'année dernière j'avais la surface, j'avais le type de stockage, j'avais les pièces à stocker et il fallait que je rende tout. Donc là il n'y a pas vraiment de méthode, c'est un peu du tâtonnement. Mais après sur certaines choses, oui il y a un lien à faire... je veux dire en qualité. Il y a un de mes camarades de classe qui travaille en qualité et je vois qu'il se sert énormément des outils qualité qu'on apprend en cours. Il y a certaines matières où je vais dire oui, on s'en sert énormément, tandis que d'autres un peu moins. Puisque c'est des cas bien précis et on ne peut pas les élargir.

Et qu'est-ce que votre maître d'apprentissage pense de la collaboration IUT/entreprise ? Et justement de la tentative de mettre en adéquation les cours et le travail qui est fait en entreprise ?

Je pense qu'il trouve ça bien. Puisque chaque fois je rentre et il me fait : bon, qu'est-ce que tu as appris en cours. Il s'intéresse et énormément et puis à chaque fois il me demande ben pourquoi tu ferais pas ça... non, je pense... Et puis ça lui apporte un plus aussi.

Cette année donc vous êtes en deuxième année, est-ce que vous pourriez nous décrire d'abord le service dans lequel vous êtes, quelle est la mission de ce service et dans ce service ce que vous faites ?

Alors je suis au service logistique, au magasin plus précisément. Donc on livre les chaînes de production, on livre le montage, on charge et décharge les camions qui arrivent, on gère le stock... On gère physiquement le stock. Et ma mission dans ce service c'est... Donc l'année dernière ça a été de réimplanter le magasin. Cette année ça a été de m'occuper du bord de ligne d'une chaîne de fabrication. Donc savoir ce qu'on allait stocker puisque c'était une nouvelle ligne, ce qu'on allait stocker au bord de chaîne, combien on pouvait en stocker et comment. Et là j'ai eu un nouveau projet, rien n'est fait encore, je vais devoir définir, je vais devoir faire la demande de... Ben, il faut ça de surface en plus pour stocker. Au niveau de la livraison du montage puisque c'est carrément l'opposé, je vais devoir définir le moyen de transport, si on prend un camion, si on prend une remorque tout ça, et combien de temps ça va nous mettre, s'il faut un effectif supplémentaire...

Donc c'est quelque chose qui est très réel dans l'entreprise...

Ah oui, tout à fait. Ça va être appliqué. Ce sont des projets, comme le dernier projet, dont le cahier des charges n'est pas encore fait. Donc grâce à ça, grâce à ce que je vais faire, ils vont pouvoir bâtir un peu le cahier des charges en fonction des besoins que je vais exprimer.

Donc là il y a une vraie responsabilité alors ?

Vraie responsabilité non, puisque je le fais en collaboration avec mon maître d'apprentissage. Mais oui, j'émet des idées et il est là pour les écouter. Quand j'ai une tâche à faire en entreprise, je prépare un petit dossier. Je réunis les informations. Je prépare des solutions que je vais présenter à mon Maître d'Apprentissage. Et quand j'ai fini, je lui montre et on en discute. En discuter avec lui, je trouve que c'est aussi enrichissant que de chercher des solutions. Parce que quand je cherche, je suis tout seul. Alors que quand je lui montre, on discute. Des fois on n'est pas d'accord. Lui il a une expérience en plus. Alors, il m'explique son point de vue. Moi j'explique le mien... Bon, c'est vrai que souvent il a raison, parce qu'il s'y connaît mieux que moi. Mais souvent, il tient quand même compte de mes remarques. Et moi j'apprends des choses en en discutant avec lui.»

Est-ce qu'elle vous semble importante votre collaboration avec votre maître d'apprentissage ?

Oui.

Entre vous et le projet, il y a l'IUT qui essaye de vous donner des connaissances, il y a le maître d'apprentissage qui a toute son expérience, son savoir, sa connaissance de l'entreprise... Comment vous vous arrivez à articuler tout ça ? Comment vous fonctionnez dans tout ça ?

Je pique les idées, ce que j'ai appris en cours. Je les expose et puis en général derrière on est là pour me démontrer. Parce qu'on me dit : oui mais ça ne fonctionne pas comme ça. Oui je pique ce que j'ai appris en cours pour les exposer et après, il y a des idées qui sont bonnes forcément, on me les accepte, et puis d'autres qu'on me refuse ou on me dit fait attention, il faut que tu penses à ça...

Donc il y a toujours une confrontation entre la théorie entre guillemets et les réalités...

Le plus souvent il y en a.

C'est dur à vivre tout ça...

C'est dur à vivre oui... oui parce qu'en fait j'ai l'impression qu'on s'attaque à ce que j'ai appris, à mon savoir... Et

oui c'est dur, on va dire que ma fierté en prend un coup quoi.

C'est-à-dire...

Ben euh... je dis ce que je dis et après on me dit non ça ne va pas et je ne peux pas dire que c'est faux parce qu'en fait ils ont raison. Une fois qu'ils m'ont exposé tout ce qu'ils avaient à m'exposer, je me rends compte qu'ils ont raison. Et là je me dis ben mince, j'ai tort.

Oui, on démonte un peu ce que vous aviez construit...

Voilà.

Si je veux être provocateur, je peux dire à ce moment-là la formation ne sert à rien ? La formation à l'IUT...

Non, je ne dirais pas ça parce qu'il y a quand même des choses qui servent. Et puis si on n'a pas les bases, on ne sait rien faire. Et la formation... si on n'a pas de formation, on n'a pas de diplôme... et si on n'a pas de diplôme on n'est pas embauché. Voilà.

C'est vrai, mais si je prends un peu de recul, si je reformule ce que vous venez de me dire... Bon, vous, vous avez cette formation... comme vous disiez, vous piquer des idées et puis vous retournez en entreprise... et puis là on vous démonte tout. Alors qu'est-ce qu'il faudrait faire que ce soit plus efficace...

Ben peut-être qu'il y ait justement un retour d'entreprise. Bon ça va être dur parce que chaque fois il faudrait noter tout ce qu'on nous a démonté. Mais peut-être que l'IUT devrait travailler en collaboration avec une entreprise pour savoir si ce qu'on nous apprend est vrai ou faux... Si ce qu'on nous apprend est complet.

Donc il faudrait une plus grande collaboration entre l'Université et l'entreprise ?

Pas forcément avec toutes les entreprises, mais au moins qu'il y ait une entreprise, entre guillemets, tampon et qui expliquerait un peu les normes qui à l'IUT paraissent un peu superflues.

Je ne comprends pas bien, est-ce que vous pourriez me citer un exemple de ce que vous avez vécu et qui vous fait dire cela ?

Alors un exemple j'en ai vécu un hier encore. Je voulais instaurer en plan de circulation dans le bâtiment dans lequel je suis, dans le cadre de la sécurité. Parce que on se rend compte que les piétons sont en danger par rapport aux caristes. Donc la nouvelle ligne qui va être implantée, il y a un endroit où on n'a pas beaucoup de place pour que l'opérateur puisse travailler. Donc il y aurait un petit mètre dans l'allée de circulation où l'opérateur serait obligé de manipuler. Donc c'est un danger pour l'homme. Et donc celui avec qui je travaille m'a dit : oui mais moi je veux pas aller faire des détours pour aller à l'autre bout du bâtiment alors que je peux couper, de toute manière la politique de l'entreprise c'est : la sécurité c'est bien et le gain de temps, le gain de production, le gain d'argent c'est autre chose et ils privilégieront ces trois choses là plutôt que la sécurité. Donc moi je ne sais plus où donner de la tête.

Donc là vous êtes un petit peu en porte-à-faux.

Oui.

Mais si je prends ce cas là, et j'ai envie de dire c'est l'entreprise qui se trompe... si on parle de sécurité. Si on met en évidence la sécurité, c'est vous qui avez raison...

Oui et non... Moi je vais aller avec un projet pareil, je vais aller voir mon supérieur avec ça, je vais me faire taper sur les doigts. Parce que ce qu'il veut, c'est du rendement. Alors qu'ici, on a bien insisté sur la sécurité de l'homme. On ne pense pas forcément à ce rendement, à tout ça à quoi.

Concernant encore une fois le lien entre l'IUT et l'entreprise, on essaye, enfin le département OGP, a essayait de construire des outils et en particulier ce fameux livret d'actions qui a déjà fait couler beaucoup d'encre et de salive. Bon, l'idée c'est d'intégrer ces actions dans le projet. Comment vous vivez ça, vous ?

L'intégration des actions dans le projet ?

Plus généralement l'articulation qu'on essaie de créer entre l'IUT, sa formation et l'entreprise, ce que vous y vivez.

Ben moi, je trouve ça pas mal. Parce que les matières comme la communication, on n'est pas amené tous les jours à rencontrer les matières qu'on fait ici. Donc ces actions nous permettent de mieux connaître de l'entreprise et de mieux connaître les secteurs dans lesquels on ne travaille pas. Après pour l'intégration dans le projet, ça c'est un peu plus dur puisque comme on ne travaille pas dans tous les secteurs à la fois, on ne peut pas toutes les intégrer. Mais bon honnêtement je trouve ça bien puisqu'elles nous permettent de mieux connaître l'entreprise. Et justement ça nous force à utiliser les outils qu'on a appris en cours et les appliquer en entreprise... et peut être, je dis bien peut être, parce que l'entreprise ne nous a pas attendu pour améliorer les choses, mais peut-être qu'on va trouver une chose pour mieux expliquer d'autres choses.

Toujours sur cet aspect, comment vous arrivez à vous situer par rapport à votre projet, au maître d'apprentissage et à l'IUT ? Comment ça s'articule tout ça ? Est-ce que ça fonctionne bien ? Est-ce que vous considérez qu'il manque de communication ou au contraire que ça fonctionne bien ?

C'est-à-dire, je ne vois pas...

Encore une fois, on a essayé bâtir un modèle pour favoriser les échanges entre les contacts... est-ce que vous avez le sentiment que c'est un peu utopique ou vous y arrivez, à faire ce lien ?

Euh... Non, je pense que j'y arrive. De mon point de vue, ça va.

Est-ce que vous considérez que votre projet, ou ceux que vous avez déjà réalisés, correspondent bien à de l'OGP ?

Oui. C'est de l'optimisation, optimisation de flux, optimisation de place. De toute manière optimisation c'est quand même un mot assez important dans l'OGP. Donc oui, c'est de l'OGP.

Et pour autant vous éprouver des difficultés à prendre les outils OGP et à les appliquer dans le projet ?

Oui, peut-être aussi parce qu'on n'a pas vu assez de cas concrets avec les outils. Mais bon, encore une fois, j'avais un projet bien particulier. Si j'avais eu autre chose, si on m'avait demandé : on casse tout et on refait tout, là oui, j'aurais su utiliser les outils qu'on m'a donnés. Mais comme tout est fait et qu'on ne demande pas de refaire ou d'améliorer, c'est assez difficile.

Et il y a peut être aussi un phénomène de politique d'entreprise, chose qu'on ne voit pas forcément en cours.

Oui. Puisqu'en cours on nous apprend à tout refaire. C'est tout beau, tout rose. On ne nous donne pas beaucoup de contraintes. Donc on nous donne les moyens qu'on veut.

Ce serait ça la caractéristique d'un projet industriel, c'est qu'il y a énormément de contraintes ?

Oui. Énormément oui. On ne dirait pas comme ça, mais tous les jours il y en a une petite qui vient se loger dans le projet.

Si vous aviez des propositions à faire justement sur l'alternance générale à tout point de vue, qu'est-ce que vous mettriez en avant ? Qu'est-ce que vous auriez envie de faire changer d'abord ?

De faire changer... à quel niveau ?

En vue d'une amélioration quelconque, à n'importe quel niveau.

Aucune idée... Ah là, je vois pas.

Non ?

Non.

Par exemple, si l'on peut donner quelques pistes, là, nous on a une alternance trois semaines - trois semaines... vous avez dit finalement que c'était pas mal. Mais par exemple si on prend le tutorat... est-ce qu'il y a des choses qui vraiment vous manquent, qui vous pénalisent peut-être ?

Le tutorat, ça va. Oui, je vais revenir au cours, on ne voit pas assez de concret, c'est ça. Et peut-être qu'on n'a pas assez de temps à l'IUT pour justement faire beaucoup de TP papiers. On s'attarde beaucoup plus sur les cours. On nous donne des polys de cent pages en trois tomes. Et c'est des cours, on fait un exercice de temps en temps et puis après on a fini et paf DS. Alors qu'on a vu qu'un exercice de chaque et c'est pas assez.

Donc c'est trop théorique alors ?

Oui. Alors là justement... je sais, on doit être polyvalent, on doit voir beaucoup de choses, mais il y a des choses qu'on voit qui sont inutiles.

Ou difficilement applicables sur le terrain ?

Oui, peut être... mais plus inutiles. Il y a des choses qui sont essentielles à la vie d'un étudiant et à ce qu'on doit apprendre puisque c'est dans l'Académie, tout le monde doit apprendre peu près les mêmes choses. Mais dans notre futur métier, je vois pas à quoi ça va nous servir.

Est-ce que vous pourriez nous donner un exemple concret ?

Les maths... les maths, pourtant j'adore ça, je suis une fana de maths, moi-même je voulais faire prof de maths avant, mais bon... C'est sûr que quelqu'un doit savoir compter, je suis d'accord, on nous apprend ça avant... Mais comme les matrices, je ne vois pas à quoi ça va me servir dans mon métier. Je ne vois pas à quoi ça va me servir dans mon métier. Après, qu'est-ce qu'il y a d'autre ? J'allais dire l'anglais, mais c'est une grosse erreur puisque aujourd'hui, on doit être bilingue. Qu'est-ce qu'il y a d'autre ? Là comme ça je vois pas vraiment...

Donc si on revient à la notion de situation d'apprentissage, ou situation d'alternance, quels sont d'après vous les mots-clés, quels sont d'après vous les éléments qu'il faut absolument avoir pour que ça marche

Euh...

D'après votre expérience...

Avoir pour quoi ?

Et bien si je prends votre situation alternance, par exemple aux vous avez un tuteur, un maître d'apprentissage et vous avez utilisé, si je me souviens bien, le qualificatif de deuxième père... C'est ce que vous avez dit tout à l'heure.

Oui.

Donc, si j'interprète, ça veut dire que pour vous c'est très important avoir un maître d'apprentissage qui soit à côté de vous...

Énormément.

Donc voilà par exemple un mot-clé... Le maître d'apprentissage c'est incontournable, et il doit être disponible. Avec en plus, le fait qu'il sait peut-être des choses mais il vous force à des démarches personnelles.

Oui bien sur.

Alors, dans cet ordre d'idées, est-ce qu'il y a d'autres éléments qui sont complètement incontournables pour que ça marche ?

Euh... l'indépendance, donc l'autonomie... La théorie, bien sûr... Avoir un projet, ça c'est nécessaire... Et un élément qui n'en est pas forcément un, je vais dire le goût de ce que l'on fait.

Alors vous disiez, si je reprends, la théorie. Pourquoi c'est important ? Qu'est-ce que c'est pour vous et pourquoi c'est important ?

Parce qu'on a besoin de bases quand même. C'est quand même important, parce qu'au moins on sait où on va. On a quand même des petites bases. On a notre savoir. On a un savoir, on n'arrive pas en entreprise en se disant : je ne sais rien faire, apprenez-moi tout. Non, on a un acquis.

Vous avez aussi parlé de la notion d'indépendance. Pourquoi est-ce que pour vous c'est un mot clé ?

Parce qu'on ne peut pas dépendre de quelque un quand on travaille. C'est pas possible. On ne peut pas être vingt-quatre heures sur vingt quatre derrière notre chef, en train de lui courir après, en train de lui poser des questions tout ça... il a son métier lui aussi, il a son travail à faire, et nous on a le nôtre. Et si on ne sait pas être indépendant, prendre quelques initiatives, tout ça, ben je vais dire on est rien quoi.

Pour vous, quelles sont les qualités pour être un bon maître d'apprentissage ?

Savoir écouter son étudiant... Savoir lui faire chercher les choses par lui-même... Savoir l'aider aussi et s'intéresser à ce qu'il fait en cours.

Vous avez prononcé le mot projet. Ça aussi, ça vous semble complètement incontournable ?

Oui parce que ce projet justement nous permet d'acquérir de l'expérience professionnelle. Et si on n'en a pas, je ne vois pas ce qu'un apprenti ferait en entreprise. À moins qu'on lui donne du travail administratif à faire... c'est pas vraiment le travail d'un OGP. Il apprendrait pas grand-chose en entreprise.

J'aimerais savoir si vous prévoyez une poursuite d'études après le DUT.

Oui, j'aimerais continuer en école d'ingénieurs.

Et pourquoi ? Pourquoi ne pas s'arrêter au DUT, pourquoi continuer ?

Pourquoi... Parce que d'une part je ne me sens pas capable d'attérir tout de suite sur le monde du travail. Je pense que j'ai encore besoin d'être en scolarité. Et pourquoi l'école d'ingénieurs... ben pourquoi pas puisque d'une part je peux continuer en alternance et puis je peux apprendre beaucoup d'autres choses et élargir mes connaissances.

Et donc ce sera encore en alternance alors ?

Oui tout à fait.

Alors, est-ce qu'on peut savoir, si ce n'est pas indiscret, quelle école et quelle entreprise ?

Quelle école... L'IPHC, j'espère. Et quelle entreprise, ben, l'entreprise dans laquelle je fais mon stage actuellement. Apparemment ce serait peut-être bien parti pour que je reste dans la même entreprise puisque le projet que je suis en train de faire va être mis en place qu'en 2005. Donc d'ici là, il y a encore du chemin à faire. Et puis mon chef m'a demandé une lettre de motivation, donc... Voilà.

Pour revenir à des choses peut-être un peu plus liées à l'alternance, ce que vous vivez actuellement, comment vous vivez, comment vous voyez la notion d'évaluation. Parce que donc il y a l'évaluation de l'IUT, ensuite qu'il y aura une série d'évaluations en entreprise, il y a ces fameuses actions qui vont être évaluées, en fin d'année il y aura un avis du maître apprentissage qui va être demandé, détaillé sur le savoir-faire, le savoir-être. Il y aura les soutenances et les rapports écrits. Comment vous voyez ça ? Quelles réflexions ça vous amène ?

Moi je trouve ça bien. Les actions si on les fait, autant qu'elles soient notées et que ça serve à quelque chose. Si ça sert pas forcément à l'entreprise, autant que ça nous serve à nous pour nous permettre d'avoir notre DUT. Bon, les DS en cours sont obligatoires puisque c'est un contrôle continu. Après, au niveau de la soutenance, c'est bien puisque ça nous permet d'apprendre à parler en public et à exposer nos idées et ce qu'on a fait pendant l'année et ça permet aussi à l'IUT de voir ce que l'étudiant a fait bien sûr. Le mémoire écrit, je ne vais pas vous cacher que pour moi ce sera très dur. Parce que je n'en ai jamais fait, donc je crois que je vais avoir un peu de mal à le faire. Bon là-dessus, je ne vois pas vraiment à quoi ça sert de faire un rapport oral et un rapport écrit. J'arrive pas à faire le lien là-dessus.

Vous n'avez pas été informé là-dessus actuellement ?

Non, pas trop. L'année dernière... Mais l'année dernière on s'occupait plus de notre soutenance de l'année dernière que de la soutenance de cette année. Et en ce qui concerne l'avis du maître d'apprentissage, je trouve ça très important puisque c'est quand même lui qui nous a vu à 50 % du temps, qui nous a surveillé et qui nous a quand même appris des choses. Donc je ne vois pas pourquoi on demanderait aux professeurs de donner leur avis et pas au maître d'apprentissage puisqu'il a quand même participé à 50 % dans notre DUT.

Qu'est-ce que ça vous a apporté justement d'avoir le point de vue et l'évaluation du maître d'apprentissage... qui est quand même le professionnel de l'entreprise ?

Qu'est-ce que ça peut m'apporter au point de vue du DUT, à l'obtention ou...

Peut-être plus au niveau de l'expérience professionnelle...

Ben, dans le cas où c'est une bonne remarque, une fierté personnelle. Ça voudrait dire qu'on a quand même réussi ce qu'on a fait pendant deux ans. Dans le cas où ça ne marche pas, ben je sais pas.

Est-ce que ça vous arrive de discuter avec vos collègues et de peut-être comparer vos situations d'alternance ? Et qu'est-ce que vous en reprenez ? Quelles impressions vous en tirez ?

Euh... avec certaines personnes je me rends compte qu'ils ont énormément de responsabilités qui ne sont pas forcément liées à leur projet. Donc ils ont leur projet et puis à côté de ça, on leur a donné un travail à part entière... enfin à part entière... à mi-temps quoi. Ils ont une petite tâche à faire tous les matins, comme il y en a qui doivent faire un inventaire. Alors que pour moi, ce ne serait pas à eux de le faire, mais aux caristes, à l'agent logistique. Après, il y en a d'autres, ils n'ont pas un projet lié vraiment à l'OGP, enfin de mon point de vue. Et bien je trouve ça dommage parce qu'ils ne vont pas apprendre grand-chose. Et puis j'ai l'impression qu'ils perdent un peu leur temps.

Vous considérez que vous avez donc plutôt une situation favorable ?

Moi où je suis ? Oui. Je suis bien, j'ai un projet qui tient la route.

Si l'on revenait à la phase d'intégration, vous aviez cité le fait qu'il y avait une journée, même si c'est plus de la réglementation, des règles de sécurité... Est-ce que cette intégration a été réussie pour vous, est-ce qu'il y aurait des manques ? Qu'est-ce qu'on pourrait améliorer ?

Non, je pense... Ben ça c'est quand même assez différent dans les entreprises, dans chaque entreprise. Toute entreprise ne fait pas forcément une journée de formation. Moi, au début je suis arrivée là, je me suis demandé pourquoi ils faisaient ça. Je n'ai pas tout de suite su à quoi ça allait me servir. Mais j'ai ressenti ça très bien. De ce point de vue-là, il n'y a pas de problème.

Et si ça s'est bien passé, c'est grâce à qui, à cause de quoi ?

Grâce à qui ? Au service communication. C'est quand même le service communication qui fait ça. C'est le RH qui vient... enfin, pas le RH le plus haut, mais des gens des ressources humaines qui font cette formation à chaque nouvel arrivant. Et si elle n'est pas faite dans le premier jour, allez, dans le mois y'a une journée formation qui est faite.

En imaginant que dans le futur vous ayez la possibilité d'être maître d'apprentissage, qu'est-ce que vous essaieriez d'être en premier ?

Attentif. Donc ça veut dire du temps ça ?

Oui. Passer le temps que je peux passer avec l'élève.

FIN

DUT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie**Organisation et Gestion de la Production**

En formation initiale et en alternance, sous contrat d'apprentissage.

2 - Maxime

Apprenti en deuxième année.

Le 25 février 2003 - Durée de l'entretien : 1 H 15

Ce que l'on peut dire, c'est que de toute façon les travaux qui sont en cours de toute façon feront l'objet de publications, mais dans le futur, et les entretiens se feront de façon anonyme, et donc on s'engage à une déontologie vis-à-vis de ce qui peut être dit ici.

Ouais, ouais, y'a pas de problèmes

Donc on va commencer. En fait je vais poser quelques questions ouvertes, c'est-à-dire que la réponse que j'attends ce n'est pas forcément un oui ou un non, mais c'est plutôt un point de vue en fait. Donc, voilà... Est-ce que vous pourriez me parler de votre cursus scolaire ?

Ben, en terminale, bon au lycée j'ai fait une terminale scientifique, option biologie. Heu... Que j'ai eu évidemment. Donc après je suis parti en DUT à Cambrai. Donc j'ai suivi, j'ai voulu suivre une voie classique en fait, et heu, c'est à dire qu'en fin d'année, on avait un stage d'un mois à faire est donc j'ai réussi à entrer à la « Entreprise K », et bon, ça m'a... Ça m'a ouvert un peu les yeux sur le monde de l'entreprise, ça m'a intéressé. Et heu, donc je me suis... j'ai commencé à me renseigner sur l'alternance et j'ai demandé à mon tuteur, qui était à l'époque Monsieur Z., et qui l'est toujours d'ailleurs, demandé s'il pouvait me prendre en alternance une année. Donc j'ai fait un transfert de dossier à Béthune et donc je suis arrivé à Béthune en deuxième année de DUT OGP.

D'accord. Et pourquoi avoir choisi la formation DUT OGP ?

DUT OGP... alors d'abord, bon ça a été un choix... au départ j'étais orienté plus vers des études de biologie, je devais faire kiné au départ... Bon j'ai fait le concours et... heu, je l'ai raté, bon pas de beaucoup, mais heu, ça m'intéressait plus vraiment en fait. Et heu, comme en fait en seconde j'avais déjà commencé des études... J'avais pris toutes les options qui, qu'on pouvait avoir, j'avais fait autant de bio, de mécanique, productique, etcetera... heu je me suis dit je vais m'orienter vers ça en fait... et j'ai commencé à me renseigner sur les DUT, et c'est le DUT OGP qui est venu...qui m'a plus plu en fait.

D'accord. Et pourquoi avoir choisi justement une formation par alternance ?

Ben justement, là l'alternance c'est venu justement par rapport au stage que j'ai suivi en première année.

D'accord...

Ca m'a... Ça m'a beaucoup intéressé parce qu'en fait j'ai vu quand même la différence entre la théorie et le concret, y'a vraiment une grosse marge... heu, et faut pas se leurrer il y a toujours aussi le côté économique, quoi. Les sous, en étant étudiant c'est toujours intéressant. Mais bon, c'était surtout plus pour avoir déjà une expérience dans la vie professionnelle et après pour avoir des facilités justement à entrer dans la vie active.

D'accord. Comment est-ce que vous définissez justement la formation par alternance ? Peut être par rapport aux formations plus classiques...

Ben, dans un premier temps, enfin je pense que déjà c'est, enfin pour moi, parce qu'il y a plein de personnes qui ne sont pas d'accord avec moi, c'est déjà un peu plus facile je trouve... Parce que en fait, ben on a nos modules, bon ok, mis à part quelques petites exceptions, on a souvent les modules mais de plein fouet en fait... on les voit... ben par exemple sur tout un mois on va presque valider presque un module on va dire, bon admettons. Donc c'est un peu plus facile pour comprendre. Déjà après y'a le système donc de l'entreprise qui nous fait connaître des visions concrètes donc après en cours pour visualiser les choses dans notre tête c'est beaucoup plus facile, bon pour moi en tout cas... Et heu, ouais, non à part ça heu, y'a rien d'autre, hein.

Pour entrer plus concrètement dans le sujet, qu'est-ce qui vous plaît dans la formation par alternance ?

Ben moi, ce qui me plaît, c'est la... que c'est mitigé en fait, c'est heu le côté école, on apprend, on voit des techniques qu'on connaît pas forcément mais qu'on a peut-être déjà vu en entreprise... Mais là on va les voir quand même un peu plus, bon toujours de manière théorique... Mais bon ce qui est bien, c'est que... c'est un monde différent en fait, ça reste toujours la même chose, c'est un monde complètement à part, ça nous détache en fait de... du cursus classique... Moi je pense aussi que ça nous rend plus mature... enfin je pense. Ça nous rend un peu plus responsables, en se rend compte quand même de choses qu'on voyait pas... Enfin moi

personnellement, je peux faire la différence parce que j'ai déjà fait une première année classique... Là je suis en alternance donc je fais un peu la différence, et je trouve que ça rend un peu... ça responsabilise quand même plus l'étudiant.

Et au niveau de l'autonomie ?

Oui voilà, au niveau du travail et ils se rendent plus compte que... ben voilà les études c'est important.

Qu'est ce qui vous déplaît dans la formation par alternance ?

Ce qui me déplaît, c'est que, bon ben parfois, ben moi c'est mon cas, bon c'est mon cas entre guillemets... c'est au niveau, par exemple, du projet de faire confiance à l'étudiant. Bon, moi c'est un peu difficile parce que je suis dans un service un peu complexe on va dire... donc, ils ont du mal à me donner du travail que je puisse faire tout seul... parce que bon, y'a beaucoup d'enjeux dans le travail donc, heu, c'est un peu difficile. Donc, c'est surtout ce qui me gêne, c'est un peu le manque de confiance on va dire.

D'accord... Pour vous, qu'est ce qu'un maître d'apprentissage, comment est-ce que vous définiriez le tutorat d'entreprise ?

Ben tout d'abord, qu'il insère bien son stagiaire dans l'entreprise... c'est important. Un grand, grand, grand sens de la communication, ça c'est très important aussi. Qu'il lui fasse découvrir un maximum de choses... Qu'il puisse l'épanouir par rapport à ses études, qu'il s'intéresse justement à ses études, parce que bon c'est pas toujours le cas... souvent les tuteurs, bon, ils ont leur travail... bon ils essayent de s'intéresser, mais bon c'est pas toujours évident pour eux... Ouais, qu'ils fassent, qu'ils fassent un gros effort sur... heu... au niveau du stagiaire du point de vue de ses études, qu'il s'intéresse beaucoup plus... parce que c'est quand même un investissement... Y'en a beaucoup qui prennent des stagiaires... heu... on va dire comme ça, pour la va vite ou pour se valoriser, j'en sais rien, mais y'a beaucoup de tuteurs qui, je pense, qui ne devraient pas être tuteurs en fait.

Pourquoi ?

Ben parce qu'ils n'arrivent pas vraiment à assumer le rôle du tuteur, ils sont pas... heu... j'sais bien qu'on peut pas être à cent pour cent avec son stagiaire, mais je pense que y'a un minimum de part des choses à faire... et y'en a... j'parle pas du mien, bon... parce que moi en plus j'en ai deux, mais y'en a toujours qui, bon, ils prennent un stagiaire... déjà ils vont faire carrément autre chose de ce qu'ils doivent faire normalement par rapport à leurs études. Moi j'ai l'exemple d'amis, par exemple en première année un mois de stage, j'ai un ami qui travaillait dans une entreprise, il a rien fait d'intéressant, il a juste mis en rayon, j'vois pas l'intérêt, c'était plus un job, et encore c'est gratuit, donc, heu, c'est plus du profit qu'autre chose.

Oui d'accord, parce qu'à la base un tuteur c'est pas un enseignant, tout ce qui est pédagogie, il n'a pas été formé pour ça. Donc est-ce que vous pensez justement qu'il faudrait former les tuteurs à être tuteur d'entreprise ?

Former des tuteurs d'entreprise...

Oui, enfin les former entre guillemets, les préparer...

Ouais je pense que ce serait pas mal, mais bon je pense qu'en fait ça reste quand même lointain en fait, enfin, ça pourrait pas être faisable je pense... vu que à partir du moment où c'est quelqu'un qui travaille dans une entreprise, heu, il a beaucoup de temps à consacrer à son travail donc il peut pas toujours, heu... mais c'est vrai que ce serait un bien d'avoir une formation pédagogique, c'est vrai que ça manque.

Vous concernant, donc vous avez deux maîtres d'apprentissage, deux tuteurs... qu'est-ce qu'ils font de particulier pour favoriser l'intégration dans l'entreprise ?

Moi d'abord quand je suis arrivé, bon c'est un peu spécial, déjà je suis arrivé j'avais deux tuteurs qui ne sont pas les tuteurs que j'ai actuellement, j'avais deux chefs de service... Bon, ils m'ont présenté à tout le monde, ils m'ont bien intégré franchement, et après ils m'ont mis sur une troisième personne qui était, bon, mon troisième tuteur, et là c'était la personne avec qui je travaillais en collaboration. Et bon, cette année c'est un peu la même chose, sauf que là c'est sur toute l'année. Mais, heu, non je pense qu'ils m'ont bien inséré quand même, mais heu, le seul problème c'est qu'ils le font au départ, mais ils le font pas au fur et à mesure du temps en fait. Ils croient que dès le départ... bon c'est clair que quand on arrive dans l'entreprise, moi je suis arrivé j'étais, heu, complètement on va dire paumé entre guillemets, vu que en plus c'est très très grand. Mais ils ont concentré en fait la présentation sur la première semaine et puis après, au fur et à mesure du temps, on s'épanouit et après c'est plus de l'autonomie, ils croient que c'est vraiment de l'autonomie au niveau du stagiaire. C'est clair qu'il faut de l'autonomie en temps que stagiaire, mais bon, y'a des choses quand même qui pourraient éventuellement être améliorées. Moi dans mon cas je pense qu'ils pourraient faire un peu plus attention quand même à ce que je fais, essayer quand même de s'intéresser... je trouve qu'ils s'intéressent pas vraiment à mon stage en fait.

Est-ce que vous pouvez développer un peu cet aspect ?

Ben, quand je suis à « entreprise K », déjà j'ai du mal à trouver du travail, ça c'est mon gros problème, c'est que je demande à chaque fois ce que je peux faire etc., mais la plupart du temps c'est toujours de la collaboration... regarder, regarder, regarder...

Oui, est-ce que vous pourriez justement nous définir d'abord le service dans lequel vous êtes, ce que fait ce service, et vous là-dedans, qu'est-ce que vous êtes censé y faire ?

Bon, le service c'est dans le département des PTA, c'est le département des plates-formes, techniques et achats et c'est le service ONL, ordonnancement, nomenclature, lancement... donc, en fait c'est le service qui gère toutes les pré-séries de « entreprise K », des trois services TU, ES et TI... donc en fait le rôle de ce service c'est donc en fait la diffusion d'informations... par exemple, sur un moteur une pièce qui va être modifiée, qui va subir une modification, va devoir avoir une officialisation qui va être affectée par le bureau d'études. Le bureau d'études va envoyer une OCM, un ordre de création-modification à l'ONL, et l'ONL va transcrire cet OCM dans une base de données, on va dire c'est une... c'est la NFC, c'est une sorte de... on peut pas dire GPAO parce que c'est pas encore de la GPAO mais bon, c'est de la gestion par ordinateur... Et après ça découle dans tous les systèmes. Après le deuxième rôle c'est de contacter des fournisseurs, de voir les délais, parce que s'il y a une modification sur une pièce, le fournisseur est obligatoirement tenu de présenter les nouvelles pièces... et sur les nouvelles pièces il doit présenter des échantillons de mission, des EI, comme on appelle ça là-bas. Donc après, quand les EI sont arrivés à « Entreprise K », il y a tout un cursus au niveau de la qualité et qui est quand même suivi par l'ordonnancement justement, et jusqu'à un état d'acceptation et là, la pièce est rentrée sur les lignes, et puis après ça va en série.

Ok. Alors dans ce service, votre maître d'apprentissage fait quoi exactement ?

Mon tuteur d'entreprise c'est en fait le chef du service ONL, seulement il m'a délégué à l'ordonnanceur qui est le responsable du projet.

Au niveau de la formation, que vous apporte ce tutorat d'entreprise ? Au niveau de la formation, au niveau de l'entreprise au niveau de la construction d'expériences...

Déjà j'ai quand même pas mal appris par rapport à... J'ai pas ciblé par rapport à mon tuteur, en fait j'apprends avec tout le monde parce que ce qui est intéressant justement dans un service, c'est un gros point positif d'ailleurs, c'est que je rencontre toutes les fonctions d'une entreprise. Donc moi, j'ai pratiquement déjà tout rencontré, et pas mal de personnes.

Et pourquoi vous rencontrez toutes ces personnes ?

Parce qu'ils sont justement liés aux ordonnanceurs. Donc de ce fait je les vois, je communique avec. Après par rapport à mes actions, par rapport aux actions de l'IUT, on est obligé quand même d'aller voir dans les services, on ne peut pas tout faire sur place et donc en fait, moi je pense que ce n'est pas mon tuteur même qui m'apprend quelque chose, c'est l'ensemble du service qui m'apprend des choses, et l'ensemble de l'enceinte de mon entreprise.

Est-ce que vous vous sentez un employé à part entière de l'entreprise ?

Non. Je me sens pas un employé à part entière. Parce qu'à partir du moment où... La première fois que j'ai fait un stage je me suis senti un employé à part entière parce que j'avais un projet défini, il y avait que moi qui étais dessus, donc j'avais mon boulot, c'est moi qui le faisais... Tandis que là, pour moi c'est plus la découverte, j'ai pas l'impression de rendre service à l'entreprise de toute façon... Quoi que même de toute façon je pense que ce serait difficile de leur rendre service vu le niveau de sciences entre guillemets qu'ils ont.

Et est-ce que cela n'est pas lié au fait que l'on ne vous laisse pas assez d'autonomie dans l'entreprise, puisque vous disiez vous étiez obligé d'aller vers eux, vers les autres, vers vos tuteurs pour avoir du travail à faire ?

Un manque d'autonomie de ma part ou de leur part ?

Non, de leur part... Peut-être qu'eux ne viennent pas assez vers vous pour vous donner plus de responsabilité alors que vous, apparemment, vous en cherchez...

Oui voilà. Mais en fait c'est que... il faut savoir que dans mon service c'est beaucoup de manipulations, de gestion d'ordinateur en fait c'est beaucoup de systèmes manipulés, donc une erreur ça découle dans tous les systèmes et ça engendre un véritable raz-de-marée. Donc c'est ça aussi à mon avis qui freine. Bon après d'un autre côté il y a une chose, je sais pas encore vraiment si c'est vrai, mais je pense, c'est que quand ils m'ont pris, quand mon tuteur m'a pris pour une année de stage, je pense qu'il avait l'intention de me prendre dans son service. Et à partir du moment, j'ai vu la différence, à partir du moment où je suis revenu de vacances et j'ai commencé mon DUT et que dans ma tête je savais déjà que je continuerais mes études et que je partirai sur une formation d'ingénieurs. Et à partir du moment où je lui ai dit ça je pense qu'il y a eu du lest en fait. Mais je ne suis pas sûr donc je ne peux pas vraiment affirmer ces choses là.

Il y a eu un changement de comportement ?

Il y a quand même eu un changement de comportement. Une sorte de désintérêt.

En ce qui concerne les savoirs, comment est-ce que vous pouvez qualifier les savoirs que vous allez acquérir ici à l'école, à l'IUT ? Quel genre de savoirs, quel type de savoir vous allez acquérir ici ?

Les savoirs de l'IUT, je pense que c'est beaucoup de techniques, beaucoup de généralités. On voit beaucoup de choses, ce qui justement nous permet après de choisir encore un éventail de diplômes. Mais ça reste quand même beaucoup de techniques, mais quand même assez floues. Parce que par exemple en entreprise on n'utilise pas vraiment de techniques... Bon à par quand on est en logistique, évidemment, bon on utilise par exemple les GPAO, moi j'en utilise. Mais bon il y a quand même une grande différence entre l'IUT et l'entreprise, c'est clair. Et le savoir de l'IUT reste quand même, à mon avis, sur un principe de... pas de sélection, mais ils faut savoir le plus possible. De toute façon maintenant dans un système comme ça, les sociétés demandent d'avoir le plus de bagages possibles. Donc je pense que c'est le but de lutter, d'avoir le plus gros bagage possible, de voir le maximum de choses pour pouvoir éventuellement continuer après.

Alors qu'est-ce qu'il vous apporte les savoirs acquis ici à l'Université ?

Ca m'apporte beaucoup. Ça m'apporte... Bon il n'y a pas de technique par exemple... je vais prendre... Moi, je ne vais pas parler des matières techniques vu que les matières techniques c'est en gros des formules. Mais par exemple je vais prendre communication, ça apporte pas mal de choses. Par exemple, enfin pour moi, c'est une des matières qui m'intéresse le plus. Ça apprend comment voir les gens, comment les analyser. En plus par rapport à mon type d'études ça peut coller. Il y a plein de choses, et par exemple en informatique. Je pense que c'est quand même pas mal de savoir tout ça. On voit peut-être pas ça tous les jours, mais on vit dans un monde d'informatique, donc c'est un plus. L'anglais, bon ça c'est normal, c'est logique. Il y a une matière aussi qui est vachement intéressante, mais c'est toujours des matières qui ne font pas usage de formule, en fait... Par exemple diagnostic d'entreprise, ça c'est une matière qui m'intéresse beaucoup aussi. D'ailleurs je compte bien continuer dans ça. Les matières ici à l'IUT qui m'apportent le plus, c'est vraiment les matières qui sont spécifiques. Après bon les maths, la GPAO et tout, bon ben c'est des trucs qu'on voit en cours, on les applique, et voilà... C'est pas encore vraiment de la réflexion pure, c'est pas de la logique etc.

Donc il n'y a pas une vraie utilisation de ces matières sur le terrain de l'entreprise

Des outils qu'on a à l'IUT ?

Oui

Ca dépend en fait. Ça dépend, on en utilise quand même, on en utilise beaucoup. Je pense, personnellement, que si on n'avait pas l'IUT à côté, on pourrait pas faire ce que l'on fait dans l'entreprise, c'est clair et net. Moi je ne peux pas encore prendre mon exemple parce que dans mon service on n'utilise pratiquement pas d'outils OGP. Mais par exemple quelqu'un qui devait être en logistique s'il n'a pas vu les systèmes, c'est clair qu'il va tomber de haut. Ça dépend dans quel service on est affecté. Parce qu'en fait il y a la différence... Moi quand je suis arrivé dans mon service, à part la GPAO et l'ordonnancement... Bon l'ordonnancement quand on le voit en première année, enfin moi à Cambrai, je ne sais pas ici comment c'était fait... Quand on m'a dit que j'allais faire de l'ordonnancement, je pensais que j'allais faire des diagrammes etc, or j'en ai jamais fait depuis que je suis à « entreprise K », ça n'a rien à voir avec ça. En fait ça dépend du service, ça dépend. Mais c'est vrai que ça sert beaucoup si on est dans le service comme les approvisionnements et la logistique, etc. C'est vrai que l'IUT a une grosse part de responsabilité au niveau de l'étudiant pour lui apprendre justement à gérer tout ça.

Et ce qui est acquis en entreprise, est-ce qu'on peut qualifier ça comme étant du savoir ?

Oui.

Est-ce que vous pouvez développer un petit peu...

Ce qu'on apprend en entreprise, c'est... Ca forge en fait, je pense, la future activité professionnelle. On commence... Déjà il y a le premier facteur qui est de savoir travailler dans un groupe, ce qui n'est pas évident quand on a vingt et un ans ou vingt ans, quand on est jeune, on n'est pas forcément apte justement à travailler avec des personnes plus vieilles que soi. Franchement on apprend beaucoup... Moi j'en apprends autant du côté plus technique que j'en apprend du côté culture générale en fait. On apprend de toutes sortes vu qu'on est mélangé à pas mal de personnes qui ont déjà vécu beaucoup d'expériences. Sur le métier ils ont énormément d'expérience donc ils nous conseillent, et nous empêchent de faire des erreurs. Moi je prends l'exemple de mon premier stage. J'avais un rapport à faire, j'ai écrit vraiment un rapport de niveau scolaire. C'était des phrases littérales etc. et justement à la fin de mon stage avec un de mes tuteurs, il m'a complètement appris à faire un rapport style « entreprise », direct, et non pas fait de choses futiles.

Quelque chose de plus professionnel ?

Voilà

D'accord. Quel lien faites-vous entre la vous entre la formation donnée à l'IUT et le travail en entreprise ? Est-ce qu'il y a, d'après vous, adéquation entre ce qu'on apprend ici et la situation de travail réelle ?

Si je comprends la question c'est est-ce qu'il y a vraiment le fil conducteur en fait ?

Voilà

Oui il y a le fil conducteur... mais... je vais encore me répéter... c'est que bon... En fait, l'IUT ça nous permet de voir par exemple une technique à peu près à fond, enfin pas vraiment parce que je suis sûr qu'il y a encore plein de choses à voir... Et ce que l'on peut faire justement c'est de prendre quelques petites choses, mais la totalité ne va pas nous servir en entreprise vu que, en plus, ce qui est difficile c'est que les entreprises ont déjà leurs techniques, qui sont quelquefois décalées par rapport à l'IUT parce que justement des fois ils sont avancés par rapport à l'IUT... Mais des fois ils sont en recul, ça arrive aussi. Le lien existe, mais je pense qu'il n'est pas là, il n'est pas encore là.

Lorsque vous en discutez avec votre maître d'apprentissage, que pense-t-il, lui, de cette articulation, de cette adéquation, ou justement de ce manque d'adéquation entre la formation et la situation de travail ?

Bon, lui il pense que l'IUT... De toute façon c'est presque tout le monde qui pense ça quand je leur parle... à l'IUT, on voit des techniques, mais qui sont dépassées, qui n'ont plus lieu d'être appliquées pour eux, chez eux... il pense qu'en fait un étudiant qui fait un DUT OGP apporte à l'entreprise mais ne pourra jamais apporter vraiment de réelles solutions avec ce qu'il a appris exactement à l'IUT, il pourra apporter des solutions avec ce qu'il a appris à l'entreprise.

Je sais que vous devez produire des actions dans votre formation et je voudrais savoir ce que vous pensez, vous, de ce système d'action.

Moi, je pense que les actions c'est vachement utile parce que... Moi j'ai la chance d'avoir un service qui a plusieurs communications avec différents services, mais bon il y a en a que je ne connais pas donc ça nous permet de voir la totalité de l'entreprise... C'est quand même bien diversifié et puis ça nous avance sur... comment dire... Comment je pourrais exprimer ça... Les actions... Déjà c'est un gros travail de recherche, on est obligé de prendre beaucoup de temps au niveau des recherches, enfin selon les actions, certaines se font assez rapidement. Mais là je prends l'exemple de la qualité, je viens de valider une action et je l'ai fait en plusieurs fois, et à la fin... La qualité pour moi je savais ce que c'était, mais je ne savais pas encore vraiment bien le principe, toute la procédure. En faisant l'action, en voyant la personne qui était responsable de la qualité en plus, donc je l'ai amené à mon projet, ça m'a permis vraiment de voir en détail toutes les étapes et puis maintenant, la qualité, je comprends tout. Quand on me parle de qualité je comprends ce qu'on dit. En fait ça apporte quand même une compréhension en plus, on comprend mieux une fois qu'on a fait le sujet. Bon de toute façon c'est comme quand on va faire un DS, on va mieux comprendre la matière une fois qu'on aura révisé et qu'on aura fait le DS, c'est pareil. C'est une pratique en fait. Mais je pense que c'est important... C'est bien, et faut les garder.

En ce qui concerne les relations entre l'IUT et l'entreprise... Je sais qu'il existe des journées portes ouvertes, des réunions, des rencontres entre les différents tuteurs... J'aurais voulu savoir comment vous voyez ces relations.

Ben, dans un premier temps je pense que c'est positif parce que justement le Conseil de l'éducation de l'IUT est là justement déjà pour dire ce que les étudiants font, ce qui ne va pas, ce qu'il faudrait faire pour améliorer les choses... Ils peuvent justement discuter entre eux, comme on l'a fait à la dernière réunion... Pour voir si on pourrait améliorer justement ce système d'alternance, vu que c'est quand même les deux parties, donc à partir de là ils sont obligés de se réunir pour discuter... Et puis, que nous on soit là aussi puisqu'on est au milieu et que l'on puisse donner notre point de vue, je pense que c'est bien aussi.

Parce qu'en fait, vous en tant qu'étudiant, vous êtes un petit peu le centre de deux systèmes, vous faites le lien entre l'entreprise et l'IUT.

Voilà, on est un peu la communication entre les deux... On rapporte ce que l'on fait en entreprise à l'IUT. À l'entreprise on apporte ce que l'on fait à l'IUT. C'est un ensemble de communication pour pas que les deux parties se perdent. Mais je pense que le... enfin je ne sais pas parce que ce n'est que la première fois que je fais ça, l'alternance... mais je ne sais pas combien il y aura de réunion au moins, mais je pense qu'il devrait y en avoir quand même un peu plus... Je ne sais pas combien il y en a dans l'année...

Il y en a entre deux et trois par an.

Entre deux et trois par an, je pense qu'il devrait en avoir plus quand même

Parce que l'on s'est aperçu que si on faisait trop de réunions, les maîtres d'apprentissage ne venaient pas. Bon il y a des maîtres d'apprentissage qu'on ne verra jamais de toute façon, mais à une époque où on en faisait au moins une tous les deux mois et on pensait que c'était trop. Parce que l'on avait un peu l'impression qu'il y avait une lassitude. C'est parce qu'on a peut-être tendance, dans ces réunions, à revenir sur les mêmes problèmes.

Sur les mêmes problèmes... Parce que moi je pense qu'à partir du moment où il y a la relation entre l'entreprise et

l'IUT régulièrement, il y a quand même une sorte de partenariat, c'est quand même l'IUT qui va quand même former, entre guillemets, leurs futurs employés. Bon, même si l'entreprise les forme aussi à sa manière... Mais en fait sans les deux parties, sans l'IUT il n'y a pas d'entreprise, sans l'entreprise il n'y a pas d'IUT. Donc je pense que c'est quand même important la relation.

Est-ce que vous pouvez revenir à un peu sur ça, sur ce que vous venez de nous dire ?

A partir du moment où dans le système de l'alternance, même pas le système d'alternance, même les systèmes classiques de n'importe quel système, on a des futurs employés pour des entreprises de, je ne sais pas, des cabinets etcetera... donc je pense que c'est logique que la partie active en fait de la vie professionnelle vienne se renseigner une grande part, dans la partie éducative, c'est quand même important, je pense, vu que ça va atterrir forcément chez eux après.

Et qu'est-ce qui pourrait améliorer les relations, ou favoriser les relations entre l'IUT et l'entreprise ?

Favoriser les relations... Ce ça va être difficile je pense. Il y a toujours le problème du temps. Une entreprise, il faut bien qu'elle tourne donc ils ne peuvent pas non plus s'amuser... Déjà je pense que la relation entre entreprise et école, du point de vue intervenant, je pense déjà que c'est une bonne part. Que quelqu'un de l'entreprise vienne donner des cours, je pense que c'est vachement intéressant. Enfin moi, je sais que même en classique j'avais des intervenants qui venaient d'entreprise. Je trouve que ça amène quand même, pas plus de choses que les enseignants de l'IUT, mais ça amène un œil différent. C'est aussi plus amusant parce que l'on a quelqu'un en face de nous qui travaille déjà dans le secteur où on va peut-être atterrir, donc on a tendance à aller peut-être un peu plus vers lui. Donc, c'est déjà bien. Mais il y a, après, à renforcer les liens entre l'IUT et l'entreprise, ça reste toujours difficile. Le problème c'est toujours le temps en fait. Le temps oui, l'entreprise est là pour travailler... L'IUT est quand même un peu plus... il a peut-être plus de temps à donner... mais l'entreprise, je ne crois pas qu'elle peut suivre. Mais quelquefois aussi à l'IUT c'est pareil... À mon avis on est arrivé quand même à une relation où il n'y aura pas encore grand-chose à améliorer, enfin je pense.

D'après vous, comment devient-on professionnel, comment on arrive à apprendre, entre guillemets, un métier... Et plus particulièrement par le biais de la formation...

Par le biais de la formation ? Déjà moi je pense qu'il faut s'intéresser à tous. Moi j'essaye de m'intéresser à tout. Dès que je rencontre quelqu'un, j'essaye de discuter avec lui, de le voir, ou éventuellement de prendre des rendez-vous pour plus tard, ça peut toujours me servir... j'ai un peu perdu le fil de la question... Comment ça peut amener dans la vie professionnelle, c'est ça ?

Si je peux permettre de reformuler, comment la formation vous permet de vous préparer à votre vie professionnelle, et peut-être en deuxième partie, qu'est-ce qui vous prépare le mieux, est-ce que c'est l'entreprise, est-ce que c'est plutôt l'IUT ou est-ce que c'est vous-même ?

Bon, déjà j'ai l'impression de préparer ma vie professionnelle, vu que je continue encore en alternance, formation d'ingénieurs. Après je pense que l'entreprise apporte plus à l'étudiant au niveau comment faire sa carrière professionnelle, vu que l'IUT ou aussi bien une autre école, ça reste quand même de l'apprentissage et voilà... Mis à part quand il y a des intervenants ou des cours qui sont un peu plus poussés, qui vont prendre beaucoup d'exemples etcetera... Mais je pense que le fait d'être dans le monde du travail nous prépare carrément au monde du travail. Tandis que l'IUT, on reste quand même dans un cursus... On est quand même étudiant. On est quand même étudiant... Mais pour moi l'entreprise c'est elle qui nous prépare à la vie professionnelle, ici, on a des échanges. On est avec les professeurs tous les jours. On leur parle, mais pas beaucoup. C'est un peu normal aussi, à l'IUT on est ici pour écouter le cours etc., après on change de cours, on n'a pas trop le temps de communiquer... Bon, à part si après on peut le voir pendant des heures creuses. Mais bon, l'entreprise ça reste quand même l'idéal... Ben de toute façon c'est le monde du travail donc c'est obligé, il y a une obligation que ça nous forme au travail.

En entreprise, est-ce que l'on peut parler de production de savoirs ?

Production de savoirs ? C'est-à-dire... Que je construis mes connaissances ?

Oui, avec la notion d'acteur, contrairement peut-être à l'IUT où vous absorbez, entre guillemets, peut-être ce que l'on vous donne...

Oui, je pense que c'est ça... A l'IUT, on va... j'aime pas trop le terme absorber... c'est plus... on va acquérir, on va écouter tout ce que le prof va nous dire et après on va en tirer ce qu'on veut mais bon, on est toujours obligé de voir un certain nombre de choses pour justement réussir l'année. Tandis qu'à l'entreprise, on prend ce que l'on veut et on jette ce que l'on veut... bon, il y a moins à jeter qu'à prendre, c'est clair... Il n'y a pas grand-chose à jeter. A prendre, c'est clair... Moi, personnellement, j'en apprend tous les jours... Il y a toujours un petit truc qui fait que... bon voilà... Tandis que, quand on est à l'IUT, on apprend le cours, déjà on sait le programme, ou on sait un peu ce que l'on va faire... C'est un peu différent. Mais je pense que c'est important les deux, ça va pas sans l'autre.

En fait vous passez beaucoup de temps en entreprise. Qu'est-ce que vous apporte cette expérience au niveau professionnel et personnel ?

Au niveau professionnel, ça m'apporte déjà une plus grande confiance en moi. J'imagine plus... Parce que quand on est étudiant on s'imagine pas forcément travailler chez quelqu'un. On s'imagine faire des études et voilà. Donc du point de vue professionnel, c'est clair qu'on devient mature plus vite. Et au niveau personnel... Ça rejoint un peu les deux en fait. Parce que bon déjà, à partir du moment... on va parler un peu du salaire... à partir du moment où on gagne de l'argent ça responsabilise aussi, même si on est exonéré d'impôt et qu'on ne paye pas encore tous les trucs que nos parents payent, mais bon ça nous permet quand même de voir qu'on fait quand même quelque chose, on a un retour en échange, on apprend tous les jours, on est quand même reconnu. Moi, tout à l'heure, je disais qu'ils ont du mal à me donner du travail, mais bon je suis quand même reconnu là-bas. Ils ne font pas semblant de ne pas me voir, ils savent que j'existe quand même, ils me parlent... J'ai quand même eu plein de boulot. J'ai quand même déjà fait pas mal de choses. Personnellement, c'est ça en fait la maturité, être propre à entrer dans le monde du travail. Un étudiant par exemple qui va sortir de cursus DEUG, Licence, Maîtrise, j'ai beaucoup d'amis qui font ça... c'est scolaire, c'est très scolaire. Je ne crois pas qu'il y ait beaucoup de stages en fait. Donc une fois qu'on arrive dans le monde du travail, peut être qu'après on tombe à un peu de haut. Tandis que nous, nous on n'aura peut-être pas cette difficulté là. Nous on a déjà le pied dedans, donc on sait déjà à quoi ça ressemble. Donc ça nous aide, franchement... Et puis ça nous aide aussi, je pense, au niveau de... comment dire ? Au niveau de comment parler, comment arriver à obtenir un emploi. Moi je sais que depuis que je suis arrivé en alternance, j'ai beaucoup plus de facilité à discuter avec des personnes qui pourraient m'embaucher. Ça m'est arrivé d'ailleurs, parce que je travaille entre-deux, enfin avant... C'est plus la même chose en fait on ne me regarde plus d'un même oeil... J'ai plus de facilité à me présenter auprès de gens qui pourraient m'embaucher.

Comment voyez-vous la suite de votre cursus ?

Scolaire ou professionnel ?

Les deux

Les deux... bon pour moi c'est bien défini. Là, je finis mon DUT, en espérant l'avoir... Bon je pense qu'il n'y aura pas de problèmes, enfin j'espère. Donc après je continue en ingénieur, en management et optimisation de production, toujours en alternance... Et là justement, ce qui sera un peu différent entre guillemets, c'est qu'on aura vraiment la part égale entre les cours et l'entreprise, ce sera une semaine - une semaine.

L'école est choisie déjà ?

L'école est choisie, la candidature est posée, etcetera.

Et l'entreprise ?

L'entreprise, ça c'est le hic. J'hésite. Comme c'est à Valenciennes, je ne sais pas encore si je vais rester à « Entreprise K », ou si je vais partir justement sur les entreprises de Valenciennes, que je connais déjà, vu que j'étais à Cambrai l'année dernière. Donc je ne sais pas encore.

Et pourquoi avoir choisi de poursuivre alors que vous pourriez très bien vous arrêter à la fin de cette année ?

Euh... il y a plusieurs facteurs. Il y a déjà le premier facteur, c'est que j'ai vingt et un ans, j'estime qu'à mon âge je peux encore continuer les études. Deuxième facteur, c'est que j'ai de l'ambition, je veux aller jusqu'au bout de ce que je peux faire, et je pense que même si le DUT c'est déjà un bon diplôme, je ne pense pas que ce soit mes limites. Et je veux aller jusqu'au bout, et après le troisième facteur c'est d'avoir une plus belle... Enfin la meilleure situation que je puisse avoir économiquement, même si je sais que dans le monde du travail, et c'est ce qu'on me dit souvent à « Entreprise K »... et c'est pour ça que tout à l'heure j'ai avancé l'hypothèse que le fait que je continue en ingénieur ça pose certains problèmes à des personnes de l'entreprise... c'est qu'on n'arrête pas de me dire qu'il faut arrêter, que le marché de l'emploi au niveau des diplômes supérieurs il est fini, que j'y arriverai jamais, que je serai trop qualifié. Mais moi je ne m'inquiète pas pour moi, je pense que de toute façon il en faudra toujours.

Moi je voudrais revenir sur un certain nombre de points déjà évoqués, en particulier sur l'articulation IUT / entreprise. Tout à l'heure, vous nous avez dit que quelques fois dans l'entreprise vous aviez le sentiment d'avoir un manque de travail...

Oui... Le manque de travail vient du manque de temps pris vis-à-vis de moi, vu que mes tuteurs sont tous les deux très surchargés... C'est dire que mon premier tuteur Monsieur D. , c'est le chef du service. Donc déjà ce point de vue là c'est un peu normal. Bon, il m'a délégué ensuite sur une autre personne, seulement cette personne est ordonnanceur d'une petite production. Donc, qui dit petite production, dit plus d'investissement. C'est ça qui est bizarre. Il s'investit beaucoup plus, vu que c'est plus étroit, il fait plus qu'il ne devrait en faire. C'est pas le fait qu'ils se disent : non, on ne lui donne pas de boulot parce qu'il est con... c'est parce qu'ils n'ont pas vraiment le temps et donc ils ne savent pas quoi me donner en fait. Par exemple là, mon tuteur il est revenu de vacances, je

ne l'avais pas vu depuis une semaine, vu que quand je suis arrivé à l'entreprise il venait juste de partir en vacances. Il est revenu aujourd'hui, bon j'ai pas eu trop le temps de lui parler, vu que j'avais du boulot à faire, parce qu'il m'en avait donné, j'avais des trucs, et puis à côté de ça j'avais mes actions. Mais avant de venir ici, je lui ai laissé un mot en lui disant que j'étais ici et je lui ai demandé : est-ce que tu peux me prévoir quelque chose pour demain et éventuellement du travail sur le projet. Parce que je sais que c'est assez difficile pour justement m'en donner parce que c'est assez particulier. La première fois que j'ai fait un stage chez eux, c'était facile ils m'ont donné une réimplantation de magasins à faire. Ils m'ont donné les propositions, moi j'ai dû aller sur le terrain et discuter avec plein de gens, voir comment ils pouvaient voir ça. Là c'est moi qui étais maître de la chose. Tandis que là, on est sur un moteur qui est en phase finale, qui va être commercialisé, et qui en plus a six mois de retard, donc c'est un peu « speed » en ce moment.

Oui, c'est-à-dire qu'ils ont à une pression très forte, et à la limite, ils pourraient même ne pas oser vous le confier...

Oui, c'est ça.

Ca m'amène une autre question : est-ce que finalement cette situation ne présente pas justement quelques failles ? Parce qu'on pourrait croire que c'est une situation intéressante... je parle en tant qu'apprenti... et finalement à vous écouter, d'ailleurs vous avez dit alors que vous ne vous sentiez pas vraiment personnel de l'entreprise... est-ce que ça ne vient pas aussi un peu de ça, vous êtes peut-être un peu trop spectateur...

Oui voilà, c'est le fait que je regarde beaucoup... Mais moi, en plus, j'aime bien faire les choses à ma manière, donc j'aime pas trop regarder. Bien sûr je sais qu'il y a une part d'analyse, mais j'aime bien être acteur... Mais moi, c'est un truc qui au départ m'a complètement démotivé. En fait au départ j'ai failli arrêter l'IUT, j'ai failli dire à ma mère j'arrête l'IUT, tant pis je reprendrai en classique à Cambrai l'année prochaine.

C'est-à-dire cause de la situation en entreprise...

Parce qu'en fait on se sent inutile, on est là-bas et il y a des jours je me rappelle que je ne faisais rien. Je ne faisais rien, ils n'avaient pas de temps à m'accorder. Après, ce qui m'a rassuré, c'est que, comme j'étais nouveau et au début je ne connaissais personne, après j'ai commencé à discuter avec les autres étudiants et ils m'ont dit que pour eux c'est à peu près pareil. Il y a eu des périodes où ils n'avaient rien à faire.

Quand vous parlez d'étudiants, ce sont des apprentis également ?

Oui, des apprentis de notre promo. Là ça m'a rendu un peu le moral. Mais je me rappelle qu'au début, j'ai failli arrêter.

Là, il y a quelque chose qui m'interpelle, parce que nous, on préconise que l'apprentissage c'est justement l'occasion d'être acteur dans une entreprise. Et là vous me dites finalement, moi en particulier, mais d'autres aussi, on est plus spectateurs...

Non, j'ai pas dit qu'on était plus spectateur, j'ai dit qu'on avait une bonne part de spectateur.

D'accord

Mais bon, il y en a certains qui sont vraiment acteurs. Moi je prends le cas d'Aurore. Aurore a un tuteur, je le connais, il est très très bien. En plus, c'est un service où il y a plein de projets en ce moment, et bien elle est actrice à cent pour cent.

Et... Votre réponse m'amène cette question, parce que je n'aurais pas osé la poser directement, mais si vous connaissez bien la situation d'Aurore, et si vous regardez la vôtre, quels sont les éléments qui sont particulièrement différents ?

Ben déjà, la quantité de travail, la quantité de... Comment je vais dire ça... On va dire qu'elle, elle a déjà un projet, moi j'ai un demi-projet. Après, au niveau des actions, on est égaux.

Ce qui m'intéresse, en tout cas dans le questionnaire sur lequel je suis actuellement, c'est justement la définition de ce que j'appelle une situation d'alternance, et des caractéristiques de ce que j'appelle les facteurs de réussite, facteurs qui font qu'une situation va plutôt fonctionner plus ou moins bien, et éventuellement quelquefois aller à une démotivation, ce qui serait quand même, à mon avis, un échec pour le système en général. Et donc est-ce que vous pourriez nous dire ce qui est, à votre avis, vraiment vital pour qu'une situation d'alternance fonctionne bien.

Ce qui est vital, c'est de se rendre utile, c'est de se rendre compte qu'en fait on est utile... Moi, c'est toujours pareil je peux faire la différence parce que j'ai eu deux périodes, j'ai eu ma période classique j'ai fait un stage, j'ai été utile. Et j'ai eu un projet alors qu'on était... C'est ça qui en fait un peu amusant... C'est que mon premier stage en première année était fait pour découvrir l'entreprise. Or j'ai fait un projet. Ils m'ont dit désolé c'est un projet il va falloir le faire... j'ai dit pas de problème moi ça m'intéresse. Parce qu'il y avait déjà trois étudiants qui avaient refusé le truc, moi j'ai dit je le prends. Et maintenant que je suis en alternance, donc il y a le projet, un semi-

projet, mais c'est plus de la découverte d'entreprise.

Et donc là, bien évidemment, est-ce que vous pensez que ce n'était pas tout à fait le bon service pour un stage ?

C'est pas le bon service, non. C'est pas le bon service. Ils n'ont pas le temps. Ils n'ont pas le temps et puis ce n'est pas un service où on pourrait faire un projet. Les projets qu'ils mènent, eux, c'est des projets qui coûtent je ne sais combien de milliards. Ils ne peuvent pas déléguer tout ça. On ne peut pas le donner à un étudiant en lui disant : tiens voilà le moteur, tu le lance. C'est impossible.

Et dans ce type de projet, ils ne pourraient pas dire tiens, on t'en donne un petit morceau ?

Oui voilà, c'est justement ce que je fais au fur et à mesure. J'ai quand même réussi à avoir des petits morceaux. Mais on va dire qu'en fait, je fais peut-être 20 ou 30 % du travail d'un ordonnanceur. Ce service-là, ce qui est difficile, c'est qu'il y a un temps d'adaptation qui est énorme. Moi je commence seulement à vraiment être adapté à toutes les particularités : les abréviations, les systèmes, les procédures... C'est hallucinant, ils ont un mélange de procédure, je n'ai jamais vu ça.

Ca m'amène une question finalement, est-ce qu'ils font vraiment de l'OGP ?

Non. Non...

Tel que nous on l'entend à l'IUT ?

Non, non, ils ne font pas vraiment de l'OGP. Le service qui fait vraiment de l'OGP, ben justement c'est celui d'Aurore, et c'est pour ça qu'elle n'a pas de problème, c'est les approvisionnements, la série, la logistique. Tandis que moi, c'est un service de... moi j'assimile ça à un facteur. Un facteur qui distribue les informations à tous les services, puis tout lui revient sur lui et après lui il doit les entrer dans les systèmes, ça découle dans d'autres systèmes... En fait, c'est une pompe, et il rediffuse de l'autre côté. C'est ça... On voit pas ça en OGP. Enfin, si un peu, mais c'est pas vraiment la priorité.

Donc, ça veut dire qu'on aurait dû mieux connaître ce service peut-être, et éventuellement se dire non, ce n'est pas le bon endroit pour mettre un apprenti OGP...

Moi je pense. Parce que, OGP c'est quoi, c'est de la gestion de production, des gestions de flux, c'est des temps à gérer, faire le moindre temps, faire le moindre coût. Tandis que ce service-là, il n'y a aucun facteur de ça là-dedans qui entre en compte. Ce service-là, c'est plus, on va dire, avoir la « tchatte ». C'est un service, on va dire, entre guillemets, de petits commerciaux, parce qu'ils sont obligés de traiter avec des fournisseurs ou de mettre la pression sur le fournisseur pour qu'il aille au plus vite... Enfin c'est tout des trucs comme ça. C'est pas des personnes qui vont commencer à s'embêter à dire bon le cariste il passe par-là, comment je vais faire pour que ça optimise... C'est pas leur problème.

Je voudrais revenir... Vous nous avez dit à un moment donné j'ai cru arrêter, j'ai cru abandonner parce que je ne m'y retrouvais pas et éventuellement reprendre en formation classique. Comment avez-vous fait pour rester finalement et pour...

Ben, j'ai pris sur moi finalement... Bon, il y a eu deux trucs. Bon, il y a le côté parental qui m'a dit fais gaffe quand même, c'est quand même une année de perdue... Bon j'ai commencé à... Franchement je l'ai mal vécu, je l'ai quand même assez mal vécu. J'en étais même au point où j'étais vraiment heureux de revenir ici à l'école. Moi, je ne voulais pas repartir en entreprise.

Oui, nous c'est le sentiment qu'on a... La majorité des apprentis s'identifient très vite à l'entreprise et on a tendance à penser qu'ils sont mieux en entreprise que...

Voilà... Alors que je pourrais dire que je suis bien à « Entreprise K », je fais 8H – 11H30, après je prends ma pause déjeuner, et je reprends le boulot, et je finis à 16H30. Ma journée passe très très vite. Mais seulement... en fait ce qui me mettait le moral zéro, c'est que je me levais tous les matins et je me disais qu'est-ce que je vais faire. C'est ça le truc. Bon maintenant, ce n'est plus trop le cas et j'espère que ça ne va pas revenir comme ça.

Alors là, une question idiote, surtout que je suis votre tuteur... Pourquoi est-ce que vous ne m'en avez pas parlé, parce qu'on aurait peut-être pu trouver une remédiation...

La chose c'est que j'avais un peu peur de me planter sur mon jugement. Comme je commençais juste en alternance je ne savais pas encore vraiment ce que c'était. Et comme après, il y a eu le truc, c'est que j'ai commencé à me fonder dans la masse de la promo, maintenant on se connaît tous, il y en a qui ont eu le même coup que moi, peut-être pas aussi important je pense, parce que passer une semaine à rien faire, je trouve que c'est quand même beaucoup... Mais il y avait une peur déjà de ça, de dire peut-être que je me plante, peut-être aussi que ça vient de moi que je ne suis pas assez...

Donc il y avait quand même à manquer de dialogue alors ? Au départ, si vous aviez pu nous en parler... je dis nous, c'est l'IUT, c'est l'entreprise, si vous aviez pu en parler librement on aurait peut-être pu trouver un remède...

Moi je pense que j'ai un très très très très très important manque de dialogue avec mon tuteur principal, Monsieur D., du fait... Bon déjà c'est ma hiérarchie, c'est mon chef. Donc déjà... En plus il a pas souvent le temps, il est tout le temps au téléphone etcetera. Bon après avec Monsieur G., c'est bon, il n'y a pas problème, y'a la communication. Mais en fait, j'ai pas voulu vous en parler à vous, c'est que j'étais le nouveau à Béthune. Déjà j'avais un peu peur justement de ne pas réussir parce que je savais que le niveau de Béthune était un peu plus élevé par rapport à Cambrai... Bon, ça va je ne m'en sors pas trop mal heureusement. Et voilà, c'est ce qui a tout fait en fait. Et puis bon au fur et à mesure en fait j'ai pris sur moi et puis maintenant c'est mon boulot, je me le fais moi-même, quand il ne veut pas m'en donner et ben moi je vais ailleurs, je fais autre chose et puis voilà... J'en trouve toujours maintenant du travail.

Oui alors justement... Là, on a eu une réunion il y a très peu de temps, on a vu que certains des apprentis de deuxième année ont des projets très très définis, certains très prenant, d'autres peut-être moins. Et vous comment vous ressentez-vous par rapport à ça, parce que là vous dites : finalement de temps en temps je vais un peu à la pêche au boulot...

Oui voilà. Moi je me sens mal. Bon, maintenant je commence à visualiser un petit peu plus la chose, mais à un moment j'avais très très peur pour la soutenance, très très peur. Et heureusement j'en ai discuté avec mon ancien tuteur, qui, lui, est chef d'un service, du conditionnement en fait. Et lui il est plus apte, on va dire, à avoir un stagiaire. Parce qu'il m'a beaucoup aidé, il a discuté avec moi, il m'a donné quelques idées.

Je ne veux pas être provocant, mais finalement là non plus vous n'êtes pas non plus venu nous en parler. Alors que, par rapport à ce que vous faites, on pourra monter une soutenance en béton et qui fera tout à fait l'affaire pour l'évaluation, c'est clair pour moi. Donc là, il faut que vous soyez rassuré. Mais en même temps pourquoi est-ce que vous n'en parlez pas davantage à l'IUT ?

Ce qu'il y a en fait, ce moment dont on parle depuis tout à l'heure, la phase où j'étais complètement démoli, j'étais pas encore arrivé à l'IUT. On a recommencé en septembre, le 2 septembre en entreprise et les cours de IUT ont recommencé en octobre. Donc j'ai eu un mois très très... Je me demandais ce que je faisais là. Donc voilà... Mais après, au fur et à mesure, ça a commencé à aller. J'y allais par tâtons en fait, parce que j'avais peur de dire... Si je vous disais que je n'ai pas de projet, le tuteur entreprise qu'est-ce qui va me dire, il va me dire dégage. Donc c'est ça, j'ai eu un peu peur.

Donc, on s'accommode, on prend sur soi ? Comment fait-on dans ces cas là ?

Moi personnellement, ce que j'ai fait, c'est que déjà quand j'avais pas de boulot, ce que je faisais c'est que je révisais à fond mes cours, je refaisais tous mes exos et tout, je les refaisais à fond, c'est clair et net... et s'ils venaient me voir et me demander ce que je faisais, et bien je leur disais je fais mes devoirs et puis voilà, j'apprends et puis voilà. Si je n'ai rien d'autre à faire je ne vais pas passer mon temps à me tourner les pouces. Et puis au fur et à mesure du temps... ce qui est bien c'est que j'ai deux ordinateurs, il y en a un où il y a beaucoup d'informations dedans, donc je me suis pas mal renseigné là dedans, j'ai fait beaucoup de recherches déjà par rapport à mes actions. J'y ai passé beaucoup de temps. Bon après, le truc c'est que je me suis dit que je ne pouvais pas faire que ça. Donc au fur et à mesure du temps j'ai commencé à taper du poing sur la table. Et j'ai été voir par exemple Monsieur G. une fois et je me suis, entre guillemets, un peu énervé.

Est-ce que justement vous pensez, bon vous connaissez vos collègues de promotion, est-ce que votre personnalité a eu un grand rôle, est-ce que vous pouvez imaginer que certains de vos collègues n'auraient pas tenu dans cette situation ?

Je pense que oui. Je pense que oui, parce qu'en fait j'ai quand même un caractère assez fort, donc c'est pour ça que j'ai quand même réussi à tenir. Mais je pense que quelqu'un qui aurait été un peu plus réservé, je pense qu'il aurait complètement raté son année... Ou alors il aurait fait le mort, et si ça ne dérange pas l'entreprise tant mieux. Mais je pense que c'est mieux pour lui de faire du classique. En fait, moi je n'ai pas tendance me laisser faire, donc à partir du moment où je craque, je craque et puis voilà. C'est, entre guillemets, ce qui est arrivé... En fait j'ai juste dit que j'en avais marre un peu de toujours attendre qu'on me donne du boulot... Parce qu'une fois je lui avais demandé quelque chose... je lui dis : il y aurait possibilité que tu me prévois par exemple à rentrer des OCN dans le système, que je puisse manipuler les systèmes, parce que ça faisait un mois que j'étais à l'IUT, et j'avais quand même oublié quelques petits trucs... parce qu'en plus c'est ça qui est dur, ça va très vite à oublier, parce que c'est tout un système d'images avec des codes, donc il faut les apprendre un peu par cœur, donc c'est un peu difficile... et en fait, j'ai attendu trois jours, et le dernier jour je suis presque rester deux heures à côté de lui à regarder, et il regardait ses mémos et là, je me suis énervé... d'ailleurs il l'a vu et il m'a donné du boulot direct.

Donc, à partir de ce moment-là, ils ont pris conscience de ça, ou finalement est-ce qu'ils s'accommodent aussi de la situation ? Est-ce qu'ils ont essayé de trouver des remèdes ou simplement des rustines ?

Ben, je pense que c'est quand même... que c'est des rustines. Je pense qu'au niveau où je suis je ne peux plus trop rien faire, sauf essayer de grappiller un maximum de choses par mes propres moyens. De toute façon je me

répète, mais déconseillez-le aux autres étudiants, il est très bien ce service, les gens sont très très bien, ils font bien leur boulot, seulement ce n'est pas dans le domaine... ce service-là on a même pas besoin de qualification pour le faire, on n'a pas besoin de faire des études pour faire ça, on n'a pas besoin.

Tout à l'heure vous disiez : finalement je n'applique pas ce que j'apprends à l'IUT. Ça s'explique peut-être par rapport à ça ?

Voilà... c'est pas des choses qu'on apprend à l'école, c'est des choses qu'on apprend là-bas. Et c'est pour ça justement qu'ils m'ont pris. Lui, il voulait me former au métier d'ordonnanceur.

Ah oui, à ce moment là, il y avait une justification directe...

C'est ça... Enfin je pense, je ne peux pas m'avancer là-dessus, parce que je n'ai pas envie qu'après ils disent : qu'est-ce que tu racontes... parce que je ne sais pas vraiment, c'est des échos que j'entends etcetera, donc je n'en dit pas plus.

Une question : comment forment-ils leurs ordonnanceurs justement ?

Ben justement, ils font comme ça.

Donc, on prend quelqu'un et on le laisse regarder longtemps longtemps longtemps...

Et bien, on a qu'à prendre l'exemple d'un ancien apprenti, qui était ici. Il était ici... bon lui il a fait deux boîtes avant de rentrer à « Entreprise K »... l'avantage qu'il a, c'est que son père travaille dans le même service que lui. Donc il a déjà une prédisposition, on va dire. Il avait une prédisposition à réussir là-dedans. Mais il me disait au début qu'il ne faisait rien, il ne faisait que regarder et il se faisait autant chier que moi. Il me disait : c'est normal, c'est comme ça, c'est tout. De toute façon, c'est clair que pour ce métier-là, si on ne regarde pas, si on n'a pas une phase en tant que spectateur, c'est clair qu'on ne pourra jamais rien faire. On est obligé d'assister quelqu'un d'abord.

Et ils n'ont pas d'outils de formation ? Moi je me souviens par exemple d'avoir vu des entreprises qui avaient des systèmes de simulation. Ils n'ont pas ça ?

Je ne pense pas. S'il en existe, je ne les connais pas en tous cas. Je ne pense, parce qu'à mon avis, ils m'auraient déjà mis dessus. En fait, c'est à la fois un boulot de terrain et à la fois un boulot de voir dans les nomenclatures, c'est tout des choses comme ça. C'est beau coup de téléphone, etcetera, c'est un peu administratif... C'est de l'administration en fait, c'est de l'administration.

Dans notre système OGP, ici, on essaye de créer des liens entre l'IUT et l'entreprise avec les actions, en disant aux apprentis : insérer vos actions dans vos projets... Dans votre cas, comment vous allez faire ?

Moi, je les insère toutes dans le projet... Je les insère toutes dans mon projet, vu que mon projet est tout petit, donc j'essaye de le gonfler.

Alors, comment ça va se passer, comment vous allez nous vendre votre projet ?

Je ne sais pas encore, je ne sais pas encore pour l'instant, j'essaye de structurer, mais franchement je suis encore loin avant la solution. Mais par exemple, l'action qualité, la dernière que je l'ai faite, et bien indirectement je ne me suis pas dit : je vais sur Internet et je regarde ce que c'est que la qualité, la procédure, et hop je la reclaque sur le truc. Je me suis dit : je suis du service ES, bon je vais aller voir le responsable du service qualité ES. Et puis il m'a expliqué, il m'a donné une procédure, et je l'ai analysée, j'en ai fait une synthèse. Et après avec lui, on a pris une pièce du moteur dont je m'occupe et on l'a fait en détail et puis j'ai refait le truc, comme ça je la mêle au projet. Enfin, je vois à peu près comment je vais faire mais ce n'est pas encore bien clair dans ma tête.

Est-ce qu'on peut dire que finalement vous ne faites pas vraiment de l'alternance ?

Ah si si, quand même... Enfin, ça dépend ce que l'on entend de l'alternance. Moi dans mon cas, l'alternance sera plus la découverte de l'entreprise, voir ce que c'est le monde du travail, le monde d'une grande entreprise, les différents métiers. Mais c'est clair qu'on ne peut pas me qualifier d'un apprenti qui apporte à l'entreprise. Ça c'est clair et net. J'apporte rien pour eux. De toute façon, je crois pas que dans mon service quelqu'un puisse apporter quelque chose. À moins que ce soit un génie, qu'il ait un truc... Mais à « Entreprise K », aujourd'hui, c'est difficile d'apporter quelque chose en tant qu'étudiant. Sauf quand on a un projet, comme Aurore a en ce moment, comme moi j'ai eu, c'est les mêmes types de projets en fait. Parce que moi mon projet était un projet aussi de logistique... Sauf quand on a quelque chose comme ça. Là, on apporte. Parce qu'au lieu qu'ils le donnent à quelqu'un qui a déjà du boulot, ils le donnent à un étudiant. Comme ça, ça lui permet justement de prendre des outils de l'OGP et de les appliquer, enfin pas tous, c'est toujours pareil on n'applique pas tout, mais d'en prendre quand même une base, et là de se rendre utile, et vraiment d'être apprenti avec le titre salarié, on a le titre salarié. Bien sûr, moi le titre de salarié je l'ai, je suis content. Mais bon, je ne l'ai pas vraiment au mérite.

Si on vous demandait de mettre quelques mots-clés justement sur l'alternance, il y en a un qui reviendrait certainement, ce serait le mot projet. Il y en aurait d'autres ?

Projet... Autonomie. Je pense que je suis assez autonome, même si quelquefois mon tuteur dit : tu pourrais être un peu plus autonome. Mais c'est parce qu'une fois que j'ai toutes les informations je suis bien obligé d'être devant mon ordinateur pour rédiger. C'est ça aussi, il ne voit pas toujours ce que je fais. Voilà, il y a projet, autonomie... Qu'est-ce que je pourrais dire comme mot-clé ?

Le rôle du tuteur...

Le rôle du tuteur, oui, ce serait communication... Les principaux axes c'est la communication entre le stagiaire et le tuteur, un projet valide, solide... et une autonomie d'étudiant, que les étudiants ne soient pas là pour dire : de toute façon je suis à l'IUT, je suis un étudiant, ils ne peuvent rien me faire. On est quand même en entreprise, on est quand même là pour bosser. C'est pour ça que moi, de mon point de vue, je me sens quand même un peu inutile. Je me dis : pourquoi ils me gardent, c'est un peu bête.

Ca doit être dur quand même, non ? Vous êtes dur avec vous-même en disant ça, non ?

Ben, je suis réaliste, vu que... Ils m'ont pris à « Entreprise K », déjà j'ai pas de... Parce que la politique à « Entreprise K », c'est famille famille. Moi j'ai aucune famille là-bas. En fait, ils m'ont pris parce qu'ils avaient vu que j'avais déjà bossé pas mal de fois dans ma vie. Depuis que j'ai l'âge de dix-huit ans, dix-sept ans je faisais des inventaires, des trucs comme ça. J'ai toujours travaillé chaque été et toutes les vacances scolaires. Donc c'est ça... Mon tuteur m'a dit ouvertement : on t'a pris parce que tu avais déjà... enfin on voyait que tu voulais travailler. Donc c'est pour ça que moi, à partir du moment où on me dit ça... à partir du moment où j'ai un salaire j'essaie de me rendre utile au maximum. Donc c'est pour ça qu'à partir du moment où on va dans une entreprise et on se rend compte que finalement on ne fait pas grand-chose, ben c'est un peu embêtant. C'est un peu embêtant et puis, ce qui remet en question, c'est qu'on se dit qu'on n'arrivera jamais à te donner des trucs à haute responsabilité. Moi, pour ma poursuite d'études, ça m'a fait réfléchir. Je me suis dit ça vaut peut-être pas la peine que je continue.

Ou en tout cas par alternance...

Oui, en tout cas par alternance. Si ça marche pas déjà en alternance, ça marchera pas non plus... Parce que même si j'ai mon diplôme, c'est à partir du moment où je suis dans la vie active et que je commence à bosser, et puis après au fur et à mesure qu'on me donne toujours rien, et bien je n'aurai jamais de boulot, et je ne garderai jamais un boulot... Je ne ferai jamais de carrière, je ne persévérerai jamais.

Oui, donc en fait c'est grave en même temps parce que ça veut dire qu'une situation d'alternance qui se serait très mal vécu pourrait...

Ben oui, ça peut carrément foutre en l'air la vie d'un étudiant, c'est clair. Moi j'aurais peut-être pas été jusqu'au bout... J'ai eu un ressaut, je me suis dit je le ferai et puis voilà, on le fait à fond. Mais, dans mon cas, heureusement qu'il y a quand même l'IUT. Parce que si j'avais dû passer toute l'année dans l'entreprise, là je crois que j'aurais pété un plomb. Je pense que je serais parti en fait. Je serais parti. Je pense que c'est ça aussi qui m'a affectée... Et j'ai jamais été aussi malade de toute ma vie... j'ai pas arrêté d'être malade. Et ça aussi ça m'embête.

FIN

DUT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie

Organisation et Gestion de la Production

En formation initiale et en alternance, sous contrat d'apprentissage.

3 - Anaïs

Anaïs, 19 ans, est apprentie en première année.

Le 21 mars 2003. Durée de l'entretien : 50 min.

Est-ce que tu peux te présenter en quelques mots s'il te plaît ?

Alors, je m'appelle Anaïs, j'ai dix-neuf ans. Et je suis dans l'entreprise « J. F ».

Est-ce que tu pourrais me parler de ton cursus scolaire, c'est-à-dire ce que tu as fait avant ce DUT ?

Ben, j'ai passé un bac scientifique.

D'accord, pourquoi est-ce que tu as choisi ce DUT là, le DUT OGP ?

Heu... en fait j'avais deux choix au départ. J'avais la qualité au CESI du Nord à Arras et j'avais ici. J'étais intéressé par l'apprentissage et puis j'en ai parlé avec des amis qui étaient ici...

Et pourquoi avoir choisi une formation par apprentissage ? Plutôt qu'une formation classique ?

A vrai dire... Bon, j'ai travaillé pendant les étés et le monde du travail ça m'a tout de suite attiré. Et puis je n'ai pas envie de faire des études trop longues... Enfin pas forcément courtes, mais pas être tout le temps tout le temps à l'école. J'avais envie de travailler en même temps.

Est-ce que tu peux me décrire un petit peu la formation, comment ça se passe au niveau des cours, des stages...

Ben nous, on est en moyenne deux semaines en entreprise et une semaine à l'école. Et puis on a des actions à faire en entreprise. Et après, bon, l'école c'est plus dur parce qu'on a tous les DS. C'est un peu difficile à gérer.

Comment tu définirais l'alternance ?

C'est le mélange entre l'école et l'entreprise.

Le mélange ? Tu peux développer ?

Heu... c'est associer dans la formation le monde du travail, par les stages et le monde de l'école, avec les cours, les profs.

Qu'est-ce que tu donnerais comme différence entre la formation par alternance et la formation classique ?

Je dirais qu'on voit mieux ce que ça donne quand on se partage entre le monde du travail et l'école. On comprend mieux. Et même les applications, ça nous facilite les choses.

Qu'est-ce qui te plaît dans la formation par alternance ?

C'est beaucoup plus vivant.

À quel niveau ?

Ben... À quel niveau... Ben, déjà on coupe, donc quand on est à l'école c'est beaucoup moins long. C'est moins long. On va en entreprise... et puis on le voit aussi au niveau de l'école, comme la formation est quand même très professionnelle, on comprend mieux.

Et qu'est-ce qui te déplaît, qui pourrait te déplaire dans cette formation ?

Ben, ce qui me déplaît... Pas grand-chose en réalité. Non pas grand-chose... Bon, c'est vrai que c'est dur à assumer... c'est dur parce qu'on se dit qu'il faudrait travailler en rentrant de l'entreprise, mais on ne le fait pas forcément. Et bon c'est vrai ça nous fait beaucoup de boulot en rentrant mais bon...

Avant le DUT tu avais déjà eu une expérience professionnelle ?

Oui, mais pas dans le monde industriel.

Est-ce que tu peux me présenter l'entreprise dans laquelle tu fais ton stage et me dire quel rôle tu as dans cette entreprise ?

Donc, je suis à « J.F. », c'est une entreprise de seaux, on fait des seaux pour l'agroalimentaire, pour l'industrie, pour tout... Et pour l'instant je suis au service ordonnancement. Mais je n'ai pas de fonction particulière pour l'instant. Ils me forment petit à petit... Mais je n'ai pas encore de fonction particulière.

Pourquoi as-tu choisi cette entreprise ?

Parce que c'est très difficile de trouver une entreprise, très difficile et puis j'ai écrit... J'avais commencé en février de l'année dernière à envoyer des lettres... Et puis toujours des refus... Et puis au dernier moment et bien je me suis dit tant pis je fais du porte-à-porte. Et puis, c'est comme ça, c'est en se déplaçant que j'ai réussi à trouver.

En ce qui concerne le tuteur d'entreprise, comment est-ce que tu définis un maître d'apprentissage ?

Pour moi, un maître d'apprentissage... Enfin on devrait le suivre, on devrait voir ce qu'il fait au quotidien et puis voir ce qu'on doit faire après. Mais par contre, moi, avec mon tuteur, il me laisse faire. Il me dit au début de la semaine telle ou telle chose, tu fais ça... Mais après je ne le vois plus du tout de la semaine. Donc c'est un peu difficile... Au début pour s'acclimater à l'entreprise, c'est assez dur.

Sinon, ce tutorat d'entreprise qu'est-ce que ça t'apporte au niveau de ta formation ? Le fait d'avoir un tuteur qu'est-ce que ça apporte, même si apparemment tu ne le vois pas énormément ?

Et bien ça m'apporte, quand je le vois... Il me remet les choses au point, il m'explique ce que je n'ai pas compris... Tandis que si j'étais toute seule et bien je n'aurais pas de référence quand même.

Et est-ce que tu peux dire que ça t'apporte une expérience professionnelle, le fait d'avoir un modèle sous les yeux ?

Oui, quand même, je pense.

Et à quel niveau, pour développer un petit peu ?

Et bien c'est-à-dire que je le vois, on voit ce qu'il fait, on peut prendre exemple sur ce qu'il fait. Et puis on sait à quoi s'attendre aussi.

Comment tu définirais le terme savoir ?

Savoir... le verbe ?

Plutôt qu'est-ce que c'est qu'un savoir ?

C'est apprendre, plutôt ce qu'on apprend, dans les livres, par les profs... Apprendre des choses à faire. Un savoir, c'est quelque chose qui va nous être utile pour faire un exercice, pour faire une action, et pour faire quelque chose en entreprise. Il faut apprendre des savoirs pour évoluer.

Pour évoluer ?

Oui, pour progresser et connaître plus de choses, pour faire plus de choses. En cours ou en entreprise. De toute façon, en cours on en a besoin pour les DS, pour avoir le diplôme.

Et en entreprise ?

Pour le projet, mais aussi pour travailler tous simplement. Pour apprendre les techniques qui vont nous servir pour faire nos tâches.

Les savoirs qui sont acquis ici à l'IUT, comment est-ce que tu pourrais les définir ? Si tu devais en parler, ce que l'on apprend ici, qu'est-ce que c'est ?

Et bien je pense que ce qu'on apprend ici, comparé à d'autres DUT dont j'ai entendu parler, on est beaucoup plus dans le sujet. Et on cible beaucoup de choses qui correspondent à ce qu'on va faire plus tard. Mais je trouve que ça rentre bien dans le cadre.

Et ce que tu vas acquérir en entreprise, est-ce que tu considères ça comme des savoirs aussi, est-ce que c'est différent ?

Je pense qu'on apprend quand même beaucoup..., peut-être pas beaucoup mais tout plein de petites choses accumulées qui font que... ben moi je prends aussi beaucoup de notes de tout ce que je fais et puis c'est vrai qu'à force, on acquiert quand même pas mal. En fait ça apporte même plus qu'une formation, qu'une formation théorique puisqu'on n'a pas les aléas de la vie, tous ces petits détails. C'est tous ces petits paramètres dont on ne se rend pas compte en théorie et qu'on voit dans la pratique, qui arrivent sans prévenir.

Est-ce que le lien est évident entre ce que l'on apprend ici à l'école et ce que l'on fait en entreprise ?

Oui et non. Parce que l'on doit faire nos actions, donc là évidemment on voit le lien. Mais sinon, bon moi je suis dans un service ordonnancement, donc... et bien le cours on ne l'a pas encore fait ici... Donc on apprend sur le tas en fait.

C'est quoi apprendre sur le tas ?

C'est apprendre en regardant faire les autres. Ils nous montrent et après ils nous aident comme ça à comprendre comment on doit faire nous-même. On se débrouille.

Et le système d'actions, qu'est-ce que tu en penses, toi ?

Ce système d'action... Bon, c'est bien parce que ça nous fait avancer. Mais d'un autre côté, ce n'est pas ciblé. C'est-à-dire que les actions elles sont toutes pareilles pour toutes les entreprises alors que ça ne fonctionne pas partout pareil.

Si on te demandait comment on peut améliorer ce système, qu'est-ce que tu aurais comme idées ?

Je n'aurais pas d'idée particulière, mais je trouve que ce serait assez difficile de faire les actions en fonction des entreprises. Je pense que ce n'est pas trop possible. Mais... Peut-être moins donner de consigne fixe et puis rester vague, comme ça on peut l'adapter au projet.

En ce qui concerne les relations entre l'IUT et l'entreprise. Je sais qu'il y a des journées portes ouvertes, des réunions etc., qu'est-ce que tu en penses de ces relations ?

C'est bien, ça permet de remettre les choses à niveau, de voir ce qui ne va pas, ce qui va.

Est-ce que tu trouves que c'est suffisant ?

Et bien pour l'instant on a eu deux réunions en entreprise et puis ma tutrice universitaire elle est venue une fois. Donc, ça ne fait pas beaucoup, mais d'un autre côté... Après au niveau de leur emploi du temps c'est peut-être difficile. Et puis de toute façon ça n'apporte pas vraiment grand-chose. Quand ils viennent, ils voient l'entreprise mais...

Comment ça se passe les réunions où les tuteurs sont invités ?

Donc, donc par exemple là, on en a eu une la semaine dernière... Donc on est en table ronde. Les tuteurs se sont présentés. Les élèves se sont présentés en disant leur projet et puis après il y a quand même deux élèves qui ont présenté leur projet avec des documents, tout ça, pour expliquer. Et après les questions...

Vous avez un projet à réaliser n'est-ce pas ?

Oui.

C'est quoi ce projet ?

C'est un projet pour l'entreprise. C'est une tâche à réaliser, mais qui demande beaucoup de temps, c'est sur la durée qu'on pourra le faire. C'est long.

Est-ce que tu as l'impression que ce projet... Est-ce que pour toi c'est quelque chose de concret ?

En fait, je n'ai pas encore commencé mon projet. Mon tuteur a déterminé un projet, pour que ce soit utile à l'entreprise. Et puis le but c'est aussi de rassembler toutes les actions. Mais je ne saurais pas dire si c'est concret ou pas. Mais bien sûr, si on arrive au bout du projet, ça va servir à l'entreprise quand même. Donc c'est du concret quand même. C'est pas comme un exercice qu'on ferait en cours, c'est vraiment du travail.

Comment se passe l'évaluation pour la validation de la première année ?

Bon, je ne pourrais pas vous le dire exactement. Mais je sais qu'on passe devant un jury avec des industriels. Il y a le tuteur... Enfin on m'a dit, je pense qu'il y a un ou deux industriels qui sont là quand même.

Donc le milieu industriel joue un rôle aussi dans l'évaluation ?

Oui. Et ils peuvent même s'opposer au passage, et tout ça.

Ce que vous réalisez en entreprise, ça compte aussi pour la validation de la première année ?

Ben ça compte... Toutes les actions comptent coefficient un dans les modules.

Il y a combien d'actions à réaliser ?

Trente. Ça fait beaucoup. Il faut s'y prendre dès le début, je pense. Parce que sinon on se retrouve vite débordé. Mais c'est vrai que si vous ne pouvez pas les intégrer à ce que vous faites, et bien ce n'est pas très intéressant ni pour vous ni pour l'entreprise... parce que moi j'ai un copain qui est en qualité, qui est dans le service qualité... Et bien toutes les actions, il n'y a rien à voir. Donc il passe son temps à faire ces actions, mais il ne voit rien d'autre... Donc c'est assez difficile.

Est-ce que tu te sens intégrée dans entreprise ?

Ça a été dur... Ça a été dur parce que c'est un monde d'hommes aussi. Donc... Et puis, bon petit à petit ça va. Mais il faut quand même... Pas s'imposer, mais montrer que je suis là quand même. Il faut savoir poser des questions, s'intéresser.

Qu'est ce qui a pu favoriser cette intégration ?

Heu, demander si on peut rendre service, tout le temps, tout le temps, aider. Même quitte à ne pas travailler de son côté... Aider les autres et montrer qu'on est capable de savoir faire quelque chose quand même.

Quelles sont les personnes qui t'ont aidée à intégrer dans l'entreprise, s'il y en a ?

Il n'y en a pas, je ne pense pas... non.

Et même pas ton tuteur...

Non.

Comment tu expliques cela ?

Par le manque de temps sans doute.

Qu'est-ce qui a pu freiner ton intégration dans l'entreprise ?

La timidité. Beaucoup... Parce que, bon, comme là, et bien je suis la seule fille du groupe... Mais bon, ça va... Quand c'est du même âge, ça va encore. Mais c'est vrai que quand tu es avec des personnes qui ont vingt ans d'expérience derrière elles, et bien ce n'est pas évident.

Quand tu es dans l'entreprise est-ce que tu as l'impression d'être un employé à part entière, d'être un membre de l'entreprise ?

Je me sens toujours... bon... je suis une apprentie, je ne me considère pas du tout au même niveau qu'eux. Comme par exemple, j'ai demandé des congés, et j'étais franchement culpabilisée parce que je me dis : je ne suis pas là pour ça.

Tu dis « je ne me sens pas au même niveau qu'eux », est-ce que tu peux développer ?

Un peu comme avec les profs à la limite.

Parce qu'on penserait qu'en entreprise il n'y a plus ce rapport maître-élèves, qu'il y aurait plutôt un terrain d'égalité, qu'est-ce que tu en penses ?

Non, je ne pense pas, non. Enfin ça dépend des entreprises, c'est sûr, ça dépend des personnes, ça dépend des entreprises.

En fait, les formations par alternance on peut les qualifier de formations professionnalisantes, c'est-à-dire qu'en fait elles forment à un métier parce que justement elles permettent une pratique en entreprise. Est-ce que tu penses que la formation que tu suis, et donc le DUT OGP, est une formation professionnalisante ?

Oui, je pense. Parce que... Bon déjà, on va sortir avec notre DUT et on pourra mettre sur notre CV qu'on a passé autant d'années dans une entreprise. Bon déjà, je pense que ce sera un petit plus. Et puis, même en classique, quand ils vont sortir de leur formation classique, ils n'auront pas beaucoup d'expérience sur le terrain, mais ils sauront quand même de quoi ils parlent. Parce que je pense que la formation elle est quand même assez ouverte.

D'après toi, comment est-ce qu'on devient professionnel, entre guillemets ?

Et bien je pense, avec de l'expérience.

C'est quoi un professionnel ?

Quelqu'un qui connaît le métier, qui connaît les trucs, les méthodes, les techniques.

Et qu'est-ce qui permet d'apprendre un métier ?

Par rapport à nous, et bien on arrive dans une entreprise, on apprend petit à petit. Et puis c'est vrai que quand on arrivera sur le monde du travail réellement, et bien on saura déjà de quoi on parle un minimum. On ne va pas arriver avec des idées toutes faites de l'école.

L'expérience que tu vas acquérir en entreprise, qu'est-ce qu'elle va t'apporter au niveau professionnel et au niveau personnel ?

Et bien déjà au niveau personnel, je crois, un petit peu plus de confiance en moi. Mais sinon, c'est tellement dur de trouver, enfin je l'ai connu en cherchant une entreprise, je pense que ça m'apportera un petit plus quand même d'avoir fait une formation par apprentissage.

Et au niveau professionnel ?

De l'expérience, une vraie connaissance du monde industriel. Parce que normalement c'est dans une entreprise que je travaillerai plus tard, donc j'en aurai déjà une idée concrète. Je sais comment on fait pour s'intégrer, pour apprendre, pour travailler en équipe.

Et si tu te compares par exemple à des gens qui suivent une formation classique, qu'est-ce qui te saute aux yeux tout de suite ?

Je ne sais pas vraiment... Mais, enfin sans critiquer les classiques, c'est vrai que quand on voit ce qui se fait, c'est plus simple je pense parce que, eux, en apprenant sur des polys tout ça, ils ne voient pas ce qui se passe réellement. Et bon, c'est vrai que moi je ne connaissais pas le monde industriel, on ne peut pas se l'imaginer comme ça sans connaître.

Quelle image tu as de toi, en tant qu'apprentie ? Comment tu te vois ?

C'est-à-dire ?

Si tu te regardes, quelle image as-tu de toi aujourd'hui par rapport à ton rôle d'apprenant ou d'apprentie ?

Peut être toujours par rapport à la timidité, l'image de quelqu'un qui a réussi à la vaincre, à en sortir un petit peu. C'est surtout ça. C'était un défi assez important parce que c'est vrai que j'ai toujours été très très timide. Et puis, et bien se retrouver comme ça toute seule dans une entreprise où tout le monde se connaît, que tout le monde connaît, et puis nous on est là comme ça... Bon, et bien c'est quand même un défi à relever.

Est-ce qu'il y a des intervenants extérieurs qui donnent des cours à l'IUT ?

Oui.

Et qu'est-ce que ça apporte d'après toi ?

Par exemple, on a un avocat qui vient. Et bien c'est toujours pareil, bon, un prof, il peut raconter, mais là on a vraiment des histoires vécues. C'est forcément... Enfin on est tout de suite plus captivé.

Est-ce que tu penses que les profs peuvent être un peu éloignés de la réalité du monde de l'entreprise ?

Ici, en OGP, je ne pense pas. Bien sûr je ne connais pas le cursus des profs, mais ça m'arrive souvent de me demander ben tiens, qu'est-ce qu'ils faisaient avant. Parce qu'on a l'impression, on a vraiment l'impression qu'ils ont travaillé... C'est vrai que je me demande souvent est-ce qu'ils ont fait des études de profs ou est-ce qu'ils sont... ou est-ce qu'ils ont une expérience professionnelle.

À la fin de cette année, qu'est-ce que t'aura apporté cette première année de formation ?

Et bien, beaucoup de découvertes. Et puis, je pense, de l'expérience.

Et comment tu vois la suite au niveau poursuite des études ou au niveau professionnel ?

D'un, tout dépendra de mon niveau. Bon c'est vrai que pour l'instant ça va à peu près, mais on verra bien. Mais sinon je pense me spécialiser dans la qualité.

Et pourquoi la qualité si je peux me permettre ?

Pourquoi exactement, je ne serais pas le dire. Mais c'est vrai que j'ai été... Je ne sais pas, je suis tombée là dedans et puis ça m'a vraiment plus.

Et quand tu auras ton diplôme, ton DUT, qu'est-ce que ça t'apportera de l'avoir ?

Et bien c'est toujours pareil, maintenant dans la société, il faut voir un boulot, et puis il faut savoir assumer. Et c'est pour ça que ça sert le diplôme.

Est-ce que, en quelques mots, tu pourrais me dire, me décrire ce que serait un tuteur d'entreprise idéal ?

Pour moi déjà, sans être trop derrière l'étudiant... mais, ben tiens, aujourd'hui je vais te montrer ça, ou je vais te montrer ça... même sans en prendre vraiment la charge, et bien suis-moi ou viens avec nous... Je pense que ce serait ça. Et puis, être à l'écoute. Mais sans forcément l'embêter toujours, mais être là, prendre des notes et puis voir un peu plus, plutôt que d'être dans son coin, dans le bureau et faire ses actions tranquillement. Sortir et voir ce qui se passe... Bon c'est vrai aussi que ce sont des gens, les tuteurs, qui ont un emploi du temps à rallonge, donc ça ne doit pas vraiment favoriser ça. Alors ce serait peut-être bien d'avoir comme tuteurs des gens un peu plus disponibles, ou plus dans l'entreprise...

Je suppose qu'on ne doit pas le choisir forcément, son tuteur...

Non, c'est l'entreprise qui l'impose. Bon, c'est vrai qu'ils commencent à 8 heures et qu'ils finissent à 19 heures. Donc c'est vrai qu'ils ont du boulot. Mais ce serait bien qu'on puisse les suivre, qu'on puisse...

Est-ce que tu as l'impression d'être dans une vraie équipe de travail quand tu es en entreprise ?

Non, pas vraiment. Parce que... Bon, moi je suis toujours disponible pour aider n'importe qui, mais c'est vrai que j'ai toujours des trous, des moments où on ne me confie rien. Bon alors je me dis je vais faire telle ou telle action. Mais bon, je ne me sens pas vraiment comme dans une équipe de travail.

En entreprise, vous êtes actifs, vous avez un rôle de salariés... Est-ce que tu te sens alors actrice de ta formation ?

Heu, dans le sens actrice, c'est moi qui gère...

Quand tu es devant un prof, tu reçois les informations, certains diront que c'est plutôt passif. Mais là, le fait qu'il y ait des cours et en même temps le travail...

Et bien moi, dans mon cas personnel avec mon tuteur, c'est vraiment moi qui me dit bon ben aujourd'hui je vais aller là, je vais aller chercher les informations là, je vais faire telle ou telle chose... C'est moi qui décide de tout ce que je fais. Parce que sinon, si je ne me prends pas en main, je ne fais rien du tout. Je suis dans le bureau et j'attends.

Alors est-ce qu'on peut dire que ça apporte aussi une certaine autonomie ? Et une certaine responsabilité aussi ?

Bien sûr. Et puis ça aide à aller vers les gens, à demander, etc. On est obligé de se débrouiller, c'est pas comme ici où on nous apporte tout : les polys, les exercices, les méthodes... ici on nous dit tout ce qu'on doit faire, on nous guide tout le temps, mais pas en entreprise. Alors on se remue et on apprend à être autonome.

C'est une grande entreprise ?

Heu, moins de 200 employés.

Pour réaliser les actions, est-ce que tu peux rester dans ton service ou est-ce que tu es obligé d'aller voir dans les autres services ?

Non, on est obligé d'aller partout. En général, il faut aller chercher les informations là ou là...

Au niveau du projet que tu dois faire, comment est-ce que cela se construit ? Est-ce que tu le décides avec ton tuteur ou est-ce que c'est lui qui l'impose...

Ben moi, ce qui s'est passé au départ, il a fait je te propose ça, ça ou ça, il m'en a amené plusieurs. Et il m'a fait, et bien tu choisis. Donc j'ai choisi. Et puis quelques semaines après ils étaient arrivés en disant non, bon j'ai changé d'avis, ce sera plutôt ce projet là. Donc en fait je n'ai pas, personnellement je n'ai pas choisi vraiment moi-même. Il l'a adapté plutôt à ses besoins, aux besoins de l'entreprise. Dans un sens, c'est mieux. Et puis on doit quand même servir à quelque chose.

Est-ce que tu as l'impression que ce que tu fais en entreprise c'est de la formation, est-ce que ça te forme, de la même façon que les cours ?

Oui. C'est un double apprentissage, parce qu'à l'école et en entreprise on apprend des choses, mais ce ne sont pas les mêmes choses. On apprend des choses différentes. C'est comme si on avait deux formations, sauf que là elles se complètent. On apprend deux types de choses, mais on peut les articuler ensemble. C'est pour ça que c'est un double apprentissage, sans que l'un existe sans l'autre.

À quel niveau ?

Au niveau du contact, on apprend tous des petits trucs... Des petits trucs, qu'on n'apprend même pas à l'école... Mais c'est vrai qu'on apprend un petit peu chaque jour, tous les jours.

Comment ça se passe la première fois que tu es en entreprise, la première période de stage que tu passes en entreprise ? Est-ce que c'est difficile...

Ben c'est toujours pareil, ça dépend de l'entreprise. Mais pour moi, je suis arrivé, on a fait le tour de l'entreprise en une demi-heure et puis il m'a dit tu me fais le schéma d'une commande et tu me décris tous les services. Donc, directement lancée dans l'entreprise. J'ai dû aller là, là et là.

Vous alternez stages, école etc. Et quand tu passes d'un endroit à un autre, est-ce qu'il y a une période de réadaptation ?

Oui. Bon c'est vrai qu'en entreprise, même si on travaille, c'est quand même plus cool. Mais on fait notre travail, mais c'est moins strict et puis aussi le soir on décompresses. Normalement on devrait travailler, mais il n'y a personne qui le fait. Et à l'école, bon on arrive, on a cours de telle heure à telle heure, on doit rester assis... On a deux jours d'adaptation. On arrive à 18 heures 30, on n'en peut plus les deux premiers jours.

Est-ce qu'entre vous vous partagez vos expériences de stage lorsque vous revenez à l'école ?

Non. On n'en parle pas beaucoup, non.

Pourquoi ? Comment tu expliques cela ?

Je ne sais pas... C'est-à-dire, je pense... En entreprise, on est des adultes. Mais ici on arrive, on est à l'école, on rigole, on est des étudiants, on a plus envie de se détendre. C'est vrai en entreprise c'est des personnes plus âgées, c'est pas les mêmes rapports. Et on est obligé d'être sérieux, c'est le monde du travail quoi. Et puis bon on arrive ici, et on retrouve les gens de notre âge... C'est sûr que ce n'est pas pareil.

DUT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie**Organisation et Gestion de la Production**

En formation initiale et en alternance, sous contrat d'apprentissage.

4 - Fabrice

Fabrice, 20 ans, est apprenti en première année.

Le 21 mars 2003, durée de l'entretien : 50 min.

Est-ce que tu pourrais me présenter ton cursus scolaire ?

Fabrice : Alors mon cursus scolaire... ben tout d'abord j'ai eu une formation générale puisque je proviens d'un bac ES. Ensuite j'ai voulu avoir un pied dans le monde du travail et en même temps toujours poursuivre une formation donc c'est pour ça que j'ai choisi l'alternance. Et l'OGP... bon en quelque sorte c'est un copain qui, l'année dernière, est venu faire cette formation, qui m'a fait connaître l'OGP. Donc c'est quand même grâce à lui qu'aujourd'hui je suis là et je ne suis pas mécontent d'être là parce que ça me plaît vraiment. Donc, pour moi tout roule. Je suis satisfait.

Comment est-ce que tu définis la formation par alternance ?

Dans quel sens ?

Si tu devais donner une définition à l'alternance, qu'est-ce que ce serait ?

Pour moi l'alternance, c'est avoir... pour moi, l'alternance, je vais dire franchement, c'est avoir une vision concrète du monde du travail avant le moment où on est censé... je ne sais pas si je me fais comprendre... par rapport à ceux qui ont une formation classique, admettons des ingénieurs classiques, ils vont faire leurs cinq années d'école, ils vont arriver sur le terrain et ils vont être perdus parce qu'ils vont se rendre compte que la théorie n'est pas... Il y a beaucoup à laisser de ce qu'on a appris à l'école et il y a peu à prendre. Mais justement il faut adapter à son entreprise, c'est là où est la difficulté. Et donc être en alternance, c'est ça qui est bien, c'est qu'on a une vision concrète de ce qui nous attend par la suite. Donc tout de suite si ça nous plaît pas on sait qu'il ne faut pas rester dans cette branche, il faut aller voir ailleurs. Ça c'est très bien. Pour moi c'est ça définir l'alternance, c'est essentiellement ça.

Est-ce que tu pourrais me décrire à un petit peu la formation : comment ça se passe au niveau des stages, des cours...

Alors la formation est déjà composée à la fois de modules généraux et à la fois de modules professionnels. Les cours, tous nos modules se composent de soixante heures par module. Donc on a soixante heures par module. On nous exempt de deux modules, le module 13 et le module 14. Car comme on est en alternance, ces modules là, on a le temps de les voir toute l'année en entreprise, on les voit au quotidien, on y est confronté au quotidien, donc c'est pour ça qu'on n'a pas à les faire, contrairement aux formations classiques.

C'est quoi ces deux modules ?

Module 13 et module 14... je ne peux pas vous dire, je ne sais plus... comme ça je ne sais pas, je suis désolé.

Ce n'est pas grave, continue.

Euh... la question c'était...

C'était sur le déroulement de la formation.

Ah oui... J'ai parlé des cours. Donc les classiques ont des stages à faire. Donc un de trois semaines et un autre de trois semaines aussi, il me semble, mais je ne suis pas sûr. En tout cas, je vais parler pour l'alternance. Bon, là on a deux semaines d'école, deux semaines d'entreprise, et ensuite ça peut varier... comme là, on est à cinq semaines de cours et après on retourne en entreprise, ça va devenir cinq semaines d'entreprise. Donc voilà.

Qu'est-ce qui te plaît dans la formation en alternance ?

C'est le pied dans le monde du travail en fait. C'est savoir à quoi on va être confronté plus tard, c'est savoir tout de suite ce qui nous attend. Et pas se faire des idées sur la chose et puis d'être déçu au final. D'avoir son diplôme et puis de se rendre compte en fait que ce n'est pas notre destinée mais qu'il est trop tard, qu'on ne peut plus faire demi-tour. Et ça je trouve ça dommage de préparer des bacs + 5, des bacs + 2, des bacs + 3 ou 4 est puis à la fin on se rend compte que ça ne plaît pas. C'est pour ça que je voulais faire de l'alternance, pour être sûr que ça me plaise tout de suite.

Et qu'est-ce qui te déplaît alors dans l'alternance ?

Qu'est-ce qui me déplaît ? Bon, c'est vrai que quand on est habitué à être au lycée, et avoir cinq mois de vacances par an, c'est vrai que de passer de cinq mois de vacances à même pas une semaine, quoi... il faut avoir fait une année pour bénéficier de ces cinq semaines. Bon, c'est vrai que ça c'est le premier problème. Mais quand on est vraiment motivé, on ne s'arrête pas à ce genre de détails et puis tout suit derrière. Si on est motivé, il n'y a pas de problèmes, on fait avec les contraintes, on n'en tient pas compte. C'est pas trop un problème, quoi en fait. Tout dépend de la motivation.

Et avant d'avoir suivi les stages liés à la formation, est-ce que tu avais déjà eu une expérience professionnelle ?

Oui, j'avais travaillé l'été en tant qu'ouvrier, à « Entreprise F » d'ailleurs. J'ai toujours travaillé dans la même entreprise. Et j'ai été travailler aussi dans une entreprise à Auchies-les-mines. Bon là, j'avoue que j'en ai bavé, puisque c'est le milieu agricole, c'est tout de même un milieu assez hostile. Après j'ai été travailler à « Entreprise F » durant quatre mois à peu près en tant qu'ouvrier. Bon, j'étais bien planqué quand même, j'étais magasinier. Donc on peut pas dire que j'ai vraiment mis les mains à la pâte. Mais j'avais tout de même une vision de ce qu'était la vie d'un ouvrier.

Est-ce que tu peux me présenter un petit peu l'entreprise dans laquelle tu fais ton stage ?

Donc, l'entreprise qui m'accueille est « Entreprise F ». Donc c'est une multinationale, c'est-à-dire que c'est une firme qui est présente dans divers pays dans le monde. On produit des pneumatiques, à la fois pour les voitures de tourisme et camions, camionnettes... donc on est leader avec Michelin et Goodyear sur le marché du pneumatique. Donc ce n'est pas une petite entreprise, comme vous pouvez le constater. Donc il y a un sacré enjeux derrière. Donc à nous et à tous ceux qui y travaillent de faire en sorte que ça continue sur la même lancée. Oui, c'est une grosse boîte. A « Entreprise F » à Béthune, on est 1331 salariés, dont 960 ouvriers. Et le reste de la masse salariale se compose d'ingénieurs, techniciens, voilà.

Et pourquoi avoir choisi cette entreprise ?

Pourquoi ? Ben je vais être clair... mon père est directeur de production chez « Entreprise F », donc... J'avais essayé, avant de tenter chez « Entreprise F », de faire des demandes à droite à gauche pour voir la difficulté à se procurer une entreprise. Et honnêtement, c'était vraiment pas facile de trouver une place en alternance dans une entreprise, vu que l'on ne ramène aucune plus-value. On est là pour être formé par l'entreprise et on est payé donc l'entreprise ne voit pas forcément l'avantage... L'entreprise, l'avantage elle l'aura plus tard, c'est le retour sur investissement. Et donc, après plusieurs démarches, c'était négatif. Donc je ne me suis pas embêté, j'ai demandé à mon père, hein... C'est par piston maintenant, la plupart des embauches se font par piston... C'est bien connu.

Et quel est ton rôle dans l'entreprise ? Qu'est-ce que tu y fais ?

Quel est mon rôle ? Et bien, déjà mon projet, à la base, c'est la mise en place et l'optimisation d'une nouvelle ligne d'extrusion. Donc, c'est un prototype mondial, parce qu'elle ne nécessite qu'un seul opérateur. Toute la ligne est automatisée et elle a une productivité, ce qui fait qu'à la fin elle produit moins et elle a une capacité moindre, mais quand on divise ça, quand on fait une productivité par opérateur et par jour, on se rend compte que le gain de productivité n'est pas négligeable, il est de 40 %. Donc, quand on voit la productivité, c'est quand même la bête noire en France, et qu'il n'y a pas mal d'entreprises qui ferment à cause de questions de productivité, voilà mon projet, gain de productivité non négligeable. Donc, c'est tout un bien, mais bon, comme étant un apprenti je suis là pour apprendre, pour comprendre. Bon en fait, mon rôle c'est plutôt de participer au projet qui touche la machine, de faire partie des deux groupes soit de maintenance, de qualité, de services techniques, de production, et je suis là, je fais partie du projet donc je regarde, j'essaye de comprendre ce qu'ils font et puis j'essaye de donner mon mot si je trouve que la remarque est pertinente. Donc voilà, pour l'instant, mon rôle... mon rôle d'apprenti, hein, ça veut bien dire rôle d'apprenti... c'est apprentissage, apprendre, analyser, comprendre.

En ce qui concerne le tuteur d'entreprise, quel est son rôle, selon toi, par rapport à l'apprenti ?

Pour moi... enfin à mon avis vous allez avoir diverses remarques, à ce propos... Pour moi un tuteur d'entreprise, pour moi bien sûr, il ne doit pas être toujours derrière son apprenti. Il faut qu'il le laisse se débrouiller. Il faut qu'il constate en fait son autonomie, son degré d'implication, sa motivation. Donc pour moi un tuteur, il doit d'abord le laisser livré à lui-même... Non, d'abord il doit lui dire ce qu'il faut faire, à peu près en quoi va consister son boulot et pour moi après il doit le laisser se débrouiller pour constater tous ces critères, qui sont pour moi des critères essentiels à l'embauche future. Parce que quelqu'un qui ne sait pas se débrouiller, qui a toujours besoin de quelqu'un, ben celui-là, je suis désolé, c'est peut-être con de dire ça, mais il aura beaucoup moins de chances que quelqu'un d'autonome, d'efficace. Donc c'est pas plus mal. Pour moi, il doit le laisser se débrouiller tout seul comme ça il apprend tout de suite, et au moins à la sortie de son DUT ou à la sortie d'un diplôme d'ingénieur, s'il poursuit, il sera complètement autonome et il saura se débrouiller tout seul. Et il n'aura pas besoin à chaque fois de quelqu'un pour faire son travail. Pour moi, c'est ça le rôle d'un tuteur. Après, à mon avis, vous aurez d'autres remarques à ce sujet-là. On ne va pas tous converger vers la même idée.

Et si tu devais le définir en quelques mots, ce serait lesquels ?

En quelques mots ? C'est quelqu'un qui mesure ta capacité à t'intégrer, à t'impliquer, à mesurer ton activité en quelque sorte... pour moi, c'est ça un tuteur. Pour moi ça sert essentiellement à ça. Ça sert pas seulement à être toujours derrière toi pour te dire ce qu'il faut faire, ça sert aussi à mesurer tous tes critères.

Et qu'est-ce qu'il t'apporte ce tutorat d'entreprise au niveau de la formation générale et au niveau de ton travail en entreprise ?

Le tutorat à l'Université, déjà, ce qui est bien c'est que ça nous rapproche avec la personne en question. Moi, ma tutrice universitaire, c'est Madame A. Bon ben je vois avec Madame A., j'ai plus de facilité à communiquer avec elle qu'avec les autres. Pourquoi ? Parce que c'est ma tutrice universitaire. Et donc ça, je pense ça a rapproché les liens entre guillemets. Quand j'ai quelque chose à demander, c'est plus vers Madame A. que je vais me diriger que vers quelqu'un d'autre. Donc, ça c'est bien car ça permet de se rapprocher des professeurs et d'avoir une discussion avec eux, et toujours avec la même personne, donc en même temps ça fait un suivi donc c'est pas plus mal. Et le tuteur d'entreprise... Concrètement, comme c'est ton tuteur, ça facilite la relation, comme à l'IUT. Mais, comme la relation elle se fait rare. Comme je vous disais tout à l'heure, il me laisse me débrouiller, donc je le vois assez rarement. On fait le point une fois par semaine quand même pour avoir un suivi de ce qui a été fait. Mais si, ça me rapproche, relationnellement, ça me rapproche. Mais concrètement, je ne suis pas encore conscient de ce que je vais y gagner dans le futur. Je pourrai le dire par la suite.

Est-ce que tu pourrais me parler des savoirs qui sont acquis ici à l'Université par l'intermédiaire des cours ? Comment est-ce que tu les qualifies, comment tu les définis ?

Alors, pour certains, je les qualifie... je ne vais pas dire de « sclérosés » parce que le mot serait un peu fort... Mais ils ne sont plus trop en actualité avec les besoins de l'entreprise actuels. Pour certains modules, pour certains. Je dis pas, il y a des choses qui servent à certains et qui ne servent pas à d'autres. Bon, pour moi, d'après l'expérience que j'ai, je vois, à « Entreprise F » qu'il y a quelques modules qui me servent, mais sinon la plupart... c'est théorique. Ça veut dire ce que ça veut dire théorique, hein. Donc, voilà à peu près ce que j'en pense.

Et en ce qui concerne ce que tu peux acquérir en entreprise, est-ce que tu dirais que c'est des savoirs aussi ?

Ah oui. Moi, en entreprise je trouve ça extrêmement important. Parce que quand je fait un nouveau cours et que ça a un rapport avec ce que je vois en entreprise, je vois tout de suite où on va aller, où le thème du chapitre va pointer. J'arrive à avoir une vision plus concrète de la chose. Et ça me permet de m'imaginer la chose, et donc la compréhension elle se facilite. Je ne sais pas si j'ai été clair là-dessus...

Si, bien sûr.

Donc voilà.

Quel lien tu fais entre la formation de l'IUT et le travail en entreprise ? Est-ce que le lien se fait facilement ?

Il ne se fait pas facilement parce que moi je considère ces deux choses là comme deux choses complètement différentes. Quand je sors de l'entreprise, que je reviens à l'IUT, bon déjà tu as à peu près une petite semaine d'adaptation à chaque fois que tu reviens, parce que ce n'est pas la continuité. Quand tu as une semaine d'adaptation, c'est que ce n'est pas dans la continuité, c'est qu'il y a deux choses différentes. Je vais vous dire honnêtement ce que je pense. À l'IUT, quand t'es là, comme on est rarement là, quand t'es là on t'enchaîne d'interros, de DS. Donc pour ça, tous les soirs t'es obligé de réviser, t'es obligé de relire tes cours. Donc, quand tu fais 8H-18H30 ou 8H-17H et que tu dois en plus réviser le soir jusqu'à 8 heures, c'est pas marrant... Mais bon on est là pour ça. Et quand tu t'en vas en entreprise, tu fais ton 8H-17H, tu fais tes heures normales et même plus si t'en a envie. Mais quand tu rentres chez toi, t'as pas de travail. T'as pas les soucis que tu as quand t'es à l'IUT. Donc pour moi c'est différent à ce niveau-là. Après, le rapprochement au niveau des cours il peut se faire, il ne peut pas se faire, tout dépend de l'entreprise, tout dépend du secteur d'activité.

Qu'est-ce que tu penses des relations entre l'IUT et l'entreprise au niveau des rencontres, des réunions...

Alors ça, je trouve ça génial de faire des rencontres tuteurs, entreprise et professeurs parce que ça permet déjà au tuteur d'entreprise de savoir quelle formation tu suis, quels sont les modules auxquels tu touches. Donc ça lui donne une vision beaucoup plus concrète de ce que tu fais. Et au moins il sait où il pourra te mettre à l'avenir, il sait ce que tu es capable de faire et ce que tu n'es pas capable de faire, selon si tu l'as vu ou si tu l'as pas vu en cours. Mais ça je trouve ça bien parce qu'au moins les tuteurs ils se rencontrent... enfin les tuteurs, en entreprise hein... il se voit tous et ils prennent conscience qu'ils ne sont pas les seuls dans ce cas-là, ils sont plusieurs. Eux, ils ont ainsi suivi sur un apprenti et donc ils voient ce que ça donne avec les autres apprentis. Ils voient à peu près... je ne sais pas comment dire ça, je ne sais pas le définir... ils voient à peu près comment ça se passe chez les autres et puis ils peuvent comparer, voilà, comparer.

Et lui, ton tuteur, est-ce qu'il trouve ça intéressant aussi ?

Ah oui, il trouve ça intéressant, oui. À chaque fois, à chaque réunion, il est censé ne pas venir parce qu'il est pris par ses obligations, mais il se débrouille toujours pour venir parce qu'il aime bien avoir un suivi de ce que je fais, et il trouve ça vachement intéressant. Parce qu'on en a plusieurs des OGP à « Entreprise F ». Bon, il vient d'arriver à ce poste là, il vient d'arriver il y a trois ans. Donc là, je suis le premier OGP qu'il suit. Donc en même temps il voit ma formation, et en même temps il voit ce que les gens qui ont été embauchés en tant qu'OGP sont capables de faire. Donc ce n'est pas du temps de perdu, c'est du temps de gagné. Au moins ça met tout le monde à sa place et je pense que c'est pas plus mal.

Je sais que l'IUT vous demande de produire des actions, qu'est-ce que tu peux me dire de ces actions, qu'est-ce que tu en penses ?

Ah, les actions en question... Alors les actions, complètement dépassées avec les besoins actuels de l'entreprise, complètement dépassées. Parce que faire une action pour faire une action, franchement j'avoue, moi ça ne m'amuse pas, ça m'agace plus qu'autre chose. Par contre, incorporer les actions dans mes projets, c'est ce que je compte faire parce que j'ai pas envie de perdre de temps. Moi je préfère incorporer ça au projet comme ça je ne suis pas obligé de faire l'action pour l'action. Au moins je ne perds pas de temps à faire l'action. Moi je suis parti dans l'OGP, je suis parti dans le monde industriel, c'est pas pour faire de la comptabilité, c'est pas pour faire... donc, j'ai pas envie de perdre du temps par exemple sur des actions de compta... Je n'en ai pas l'utilité, et si je suis parti dans le monde industriel c'est pas pour faire de la comptabilité. Donc voilà. Mais en général dépassées par rapport aux besoins actuels.

Qu'est-ce que tu pourrais proposer pour les améliorer ces actions ?

Alors qu'est-ce que je pourrais proposer pur les améliorer ? Et bien tout d'abord, une participation des professeurs aux entreprises. Et voir un petit peu quels sont les besoins primordiaux et puis ensuite essayer d'en faire des actions. Je sais que c'est facile à dire. A faire, à mon avis, c'est une autre histoire. Ça doit pas être évident, hein. Parce que mettre ça en place, à mon avis, ça demande énormément de travail. Alors c'est bien de réclamer, réclamer, réclamer... Mais eux ils ont déjà du boulot ici. Après, je ne peux pas vous dire, je ne sais pas comment ils font déjà pour en élaborer... Mais déjà, je vous dis, c'est participer dans les différents secteurs d'activité pour voir quels sont les besoins qui ressortent, les besoins communs qui ressortent et en faire des actions. Je pense que tout le monde va y gagner... sauf les profs parce qu'eux ils vont perdre un peu de temps. Mais bon, en tout cas c'est pas perdu, même les actions que j'ai faites en tant qu'actions, et non incorporées au projet. Bon, ça m'embête de le faire, mais je le fais et puis au final j'en ai retenu une bonne idée et puis je suis content quand même, j'ai appris quelque chose, c'est l'essentiel.

Mais c'est plus intéressant de pouvoir les intégrer au projet...

Tout à fait, tout à fait. Parce que ça veut dire que là, c'est en rapport avec les besoins de ton tuteur et de l'entreprise.

Et qu'est-ce que ça apporte le fait d'avoir un projet sur le terrain de l'entreprise ?

Ben moi ça me motive. Ça me motive parce qu'à la fin il y a un objectif et moi je n'ai pas envie de décevoir, je n'ai vraiment pas envie de décevoir. Donc j'ai envie que l'objectif soit atteint par n'importe quel moyen. Ça me motive. Je suis capable de tout mettre en oeuvre pour justement arriver à mes fins, c'est-à-dire atteindre l'objectif optimisation de la ligne.

Donc, avoir un vrai projet c'est un atout pour la formation ?

Ah oui, bien sur, c'est motivant. Celui qui n'a pas de projet, il est là... enfin je pense... il est là, il ne sait pas vraiment où il s'en va. Il fait ce qu'on lui demande, mais il vit au jour le jour. Il n'a pas une vision à long terme, il est une vision à court terme. Une fois qu'il a rempli ses travaux, après il ne sait plus quoi faire, il se demande qu'est-ce que je vais pouvoir faire. Tandis que moi non, j'ai toujours quelque chose à faire, je sais toujours que je peux faire quelque chose qui sera en rapport avec mon projet. Je veux dire que le temps il n'est jamais perdu. Et avoir un objectif à long terme c'est bien, on peut planifier... C'est bien. Personnellement c'est ce que je préfère.

Comment se passent les évaluations en première année, à la fin de l'année ?

Alors, l'évaluation... Bon déjà ils tiennent compte des interrogos et des DS. Donc, les DS sont coefficient trois. On en a à peu près deux par module, on a seize modules. Et les interrogos, on en a à peu près deux ou trois par module également. Et également les TP, on en a deux en moyenne par module... plus les TD qui, pour nous, sont les actions, à faire en entreprise. Elles ont un coefficient un, tout comme les TP.

Et est-ce que le projet tu réalises en entreprise joue un rôle dans l'évaluation ?

Oui, il va compter pour ma moyenne de communication. Donc je vais devoir présenter mon projet fin septembre pour valider mon passage en deuxième année. Donc ma présentation de mon projet va compter comme une note, comme une note de DS en communication. Bon, ce n'est pas fortement coefficienté, c'est coefficient trois pour un trajet sur lequel on a travaillé une année... Le coefficient n'est pas proportionnel à l'effort fourni... Mais bon,

ça fait partie du jeu.

Et est-ce que le tuteur d'entreprise joue un rôle également dans cette évaluation ?

Oui, indirectement, parce que c'est quand même lui qui vous donne le travail à faire, qui vous incorpore à des groupes... Donc, comme je l'ai dit tout à l'heure, je participe à divers projets qui touchent la nouvelle extrudeuse... Donc c'est un peu lui qui oriente mon travail. Donc il a quand même une influence, bien qu'elle soit pas vraiment directe... Elle est indirecte pour moi. Mais, ça joue quand même.

Est-ce que tu sais comment se passent les évaluations en deuxième année ?

Aucune idée... Bon à mon avis le même principe en première année, à mon avis, mais j'avoue que je ne me suis même pas renseigné, je ne sais pas. Je verrai ça en deuxième année.

Et en ce qui concerne ton vécu dans l'entreprise, est-ce que tu te sens intégré dans l'entreprise ?

Mais l'intégration elle se fait petit à petit. Là, je commence... Bon dans mon département, je commence à me sentir vraiment intégré, je commence à avoir du relationnel avec les gens. Je leur dis bonjour, je leur parle, je leur demande comment ça va, comment la machine tourne... Ils me répondent. Il n'y a plus cette espèce de fossé qu'il y avait au début de l'année. Parce qu'au début de l'année, les gens, les ouvriers, ils nous voient arriver, ils ne savent pas qui on est. Ils se demandent ce que l'on fait là. Alors on leur demande des renseignements. Bon, eux, comme ils ne savent pas pourquoi on est là, ça les embête plus qu'autre chose de parler. Et puis, au fur et à mesure, aller leur dire bonjour tous les jours ça fait son chemin. Et puis arrivé à un moment donné, on s'intègre complètement avec les gens et voilà. Mais bon, il faut aussi donner du sien. Parce qu'il y en a qui sont quand même assez réticents à voir des jeunes, des petits jeunes qui arrivent. Il faut les comprendre. Ça fait trente ans qu'ils sont sur les lignes, qu'ils travaillent à la chaîne, alors ils voient un petit jeunot arriver et ils n'ont pas de temps à perdre avec lui, ils ont autre chose à faire. Donc, pour eux, il faut prendre le mal en patience, il faut continuer à persévérer, dire bonjour, être tout à fait agréable, et un jour on finira par gagner. Je ne vais pas dire que c'est du matraquage psychologique, mais ça l'est indirectement.

Qu'est-ce qui a pu favoriser ton intégration dans l'entreprise ?

Alors déjà, le fait que mon père soit le directeur de production, ça ça ne l'a pas favorisé, au contraire. Au contraire, au niveau de la masse ouvrière, ça fait tout le contraire.

Ca a créé une méfiance ?

Bien sûr, tout à fait. Carrément. Mais moi j'ai essayé de faire en sorte que je m'intègre et j'ai essayé d'être là, à l'écoute, de ne pas dire de bêtises, essayer de dire le moins de bêtises possibles, pour qu'à chaque fois que j'ouvre ma bouche ce soit pour des choses pertinentes et qui ont un rapport. Ne pas parler pour ne rien dire. Ne pas dire des choses qui n'ont ni queue ni tête pour ne pas faire avancer le schmilblik, ça ne sert à rien, c'est des paroles en l'air. Donc essayer à chaque fois de... Je ne vais pas dire d'impressionner, ce n'est pas vraiment le mot. Mais à chaque fois parler pour faire avancer les choses. C'est le mot d'ordre. Pour moi c'est ça qui me permet de prendre de la valeur petit à petit aux yeux des gens. Et donc les gens, après, vont commencer à me considérer. Et quand ils commenceront à me considérer, je pense que c'est le début de l'intégration. Et après il suffit de persévérer, et on arrive à ses fins.

Est-ce que tu te sens un employé à part entière ? Un membre de l'entreprise ?

Euh... officiellement, je suis salarié de l'entreprise. Officieusement, pour l'instant, je me considère... En fait c'est petit à petit, plus on avance dans le temps et plus je me sens intégré, plus je me considère salarié et plus j'ai l'impression d'avoir mon mot à dire. C'est une escalade. Au début tu te sens vraiment étranger au système, tu te sens vraiment étranger à tout... et puis bon, à force, à force de côtoyer les gens, d'avoir toujours à faire aux mêmes, tu t'intègres petit à petit et puis ça fait son chemin.

En fait, une formation par alternance, on la qualifie de formation professionnelle ou professionnalisante parce qu'elle forme à un métier grâce à la pratique professionnelle en entreprise. Dans quelle mesure est-ce que tu peux dire que ta formation, la formation DUT OGP, est professionnalisante ?

Est professionnalisante ? Parce qu'en fait, j'apprends... en fait je suis déjà en train d'apprendre des choses que j'aurais dû apprendre... Comment dire... si admettons j'avais ne fait une formation classique, si je m'étais arrêté à un DUT, au bout de mes deux années je serais arrivé à « Entreprise F » et tout ce que j'ai appris pour l'instant depuis le mois de septembre, j'aurais mis peut-être trois mois à l'apprendre à la sortie de la formation classique. Donc ça, pour moi, c'est du temps de gagné, c'est du temps de gagné pour apprendre, pour essayer de comprendre. Parce que je voudrais continuer après un DUT, ce que je voudrais c'est, arrivé à terme de mes quatre ou cinq années, avoir déjà derrière un passé dans l'entreprise qui va me permettre d'avoir les connaissances et les compétences pour répondre à divers problèmes, et pour moi c'est du temps de gagné en fait. C'est vraiment du temps de gagné, c'est du temps que tu ne passeras pas après à apprendre. Tu n'as plus de vacances, mais tôt ou tard de toutes façons tout le monde est obligé de travailler. Donc, c'est ce qu'il faut se dire,

il ne faut pas avoir peur d'aller se mouiller. Il faut savoir ce qu'on veut dans la vie.

Donc, est-ce que tu penses que là tu es vraiment en train d'acquérir un métier ?

Euh... le métier, non. Pour l'instant, je pense... par rapport à ce que je veux faire, en fait moi ce que je voudrais, c'est ne pas arrêter et continuer par la suite, après le DUT. Je voudrais avoir un poste à responsabilité. Déjà, travailler où je suis, c'est-à-dire à la base, ça me permet d'avoir une vision sur comment ça marche en bas de l'échelle. Ça me permet de comprendre les aléas du quotidien. Il y a des moments on entend : c'est pas possible, ils ne peuvent pas travailler à cause de ça, ça ou ça... ça paraît aberrant alors on va voir et on se rend compte qu'en fait ils ne peuvent pas, parce qu'on se rend compte du problème, de la chose. Plus tard, quand on viendra me raconter ça, je pourrai dire il y a quelque chose... Enfin je ne sais pas vraiment comment expliquer la chose... C'est de savoir tout de suite quoi faire... moi, est-ce que je l'ai vécu... Je l'ai vécu comme ça donc j'arrive à relativiser la chose par rapport à mon vécu.

Et quelles compétences tu pense que ça te permet d'acquérir d'avoir cette expérience en entreprise ?

Alors, quelles compétences ? Ça me permet de comprendre comment le système fonctionne. Ça me permet de comprendre le processus. Toutes des choses élémentaires, mais qui prennent du temps à apprendre, surtout dans une grande entreprise... surtout dans une grande entreprise. Parce qu'on a l'impression que ça va aller tout seul, que tout va rentrer, mais en fait il y a tellement de composants, il y a tellement de pièces, il y a tellement de machines, c'est tellement complexe qu'on ne sait plus où taper. Bon, je pense qu'on a fait le tour. Je réfléchis encore... Les compétences... Et puis c'est surtout aussi un gain de temps, l'alternance c'est un gain de temps.

Donc tu m'as expliqué ce que ça pouvait apporter au niveau professionnel, et au niveau personnel ?

Au niveau personnel ? Un enrichissement personnel. Franchement, moi je suis très content d'apprendre. Parce que je l'ai tellement négligé quand j'étais plus jeune que maintenant je me rends compte un petit peu de la chance que j'ai de pouvoir apprendre, continuer à apprendre. Et donc maintenant j'essaye... Ça me fait plaisir d'apprendre toutes ces choses dans l'alternance, de comprendre le mécanisme d'entreprise. Je trouve que c'est très formateur. Et même si je ne compte pas rester à « Entreprise F », au moins j'aurais une expérience sur les machines, dans le milieu humain. Et donc, arrivé dans une autre entreprise, le maniement de la masse humaine, c'est toujours pareil, c'est toujours le même principe. Et les machines, le principe ce n'est pas toujours pareil, mais une fois que tu as compris le principe de l'une, tu vas beaucoup plus vite à comprendre le principe de la deuxième. C'est tout du gain de temps et personnellement, moi, ça me motive. Personnellement, moi, une journée où on n'apprend rien, c'est une journée de perdue. Franchement c'est une journée de perdue. Celui qui me dit qu'il n'a pas appris quelque chose de nouveau dans toute sa journée, c'est vraiment, pour moi, qu'il n'a rien fait... Un apprenti, je parle, un apprenti. Parce qu'on est là pour apprendre et même si c'est l'impossible de maîtriser sur le bout des doigts toute l'entreprise. On est obligé tous les jours d'apprendre des nouveaux trucs, c'est obligé.

Justement, tu me parle de motivation, qu'est-ce qui pourrait faire que tu sois complètement démotivé par la formation ?

Un manque... Celui qui doit être démotivé, à mon avis, c'est que derrière il n'a personne qui s'occupe de lui, personne qui est là, quand il fait un bon travail, pour lui dire c'est bien c'est du bon travail... Moi aussi il y a ça... A chaque fin de réunion avec mon tuteur d'entreprise, il voit ce que je fais, et quand il est content de mon travail, et bien moi ça me fait plaisir. Quand je sais qu'il est content, qu'il me dit que ça va et que c'est bien, qu'il ne pensait pas que j'allais être opérationnel aussi vite... Bref, ce genre de détails... C'est vraiment de la motivation. Moi, il ne pensait pas que j'allais être opérationnel aussi vite aux activités industrielles, et bien moi j'ai gagné quelque chose. Quand j'entends dire ça, c'est... Bon, comme là, dans mon classeur d'apprentissage que j'ai rendu à Madame A., j'ai fait un rapport et donc il l'a signé et il a dit, point très positif, c'est que je m'investis beaucoup dans mon temps personnel. C'est-à-dire que moi mes horaires c'est théoriquement 8H-17H, et bien ce n'est pas parce que c'est 8H-17H que je m'en vais à 17H. Rarement je suis parti à 17H. Je n'ai pas peur de rester là jusque 18H voire 19H à certains moments, pour justement apprendre, parce que c'est là où tu vas en apprendre le plus car les gens sont moins pressés. Donc ils peuvent être plus avec toi. Donc vous voyez, quand tu entends ça de ton tuteur, t'es content. Et moi je me dis, ça ça me motive énormément et moi j'aimerais bien entendre toujours ça toute ma vie, toujours qu'on me dise : il est bien, il est autonome, il est dynamique. Moi, c'est une chose que j'apprécie énormément.

Si tu devais motiver quelqu'un d'autre à suivre la même formation que toi, qu'est-ce que tu lui dirais ?

Alors, qu'est-ce que je lui dirais ? D'un déjà, franchement, je lui dirai d'une part, si tu veux faire cette formation va en alternance. Parce qu'en alternance il verra tout de suite à quoi il sera confronté plus tard et ça ne sert à rien de lui faire passer des diplômes de DUT, de Licence, de maîtrise, d'ingénieurs si au final ça lui plaît pas. Au moins, en alternance, il sait à quoi il sera confronté. Et il a une vision tout de suite concrète de la chose. Franchement, moi c'est ce que je peux dire. Après, aller en classique... bon, je vois, moi j'ai des copains qui sont en classique et à chaque fois qu'on parle de sujets qu'on voit à l'école, on est toujours en train de s'engueuler, parce qu'ils sont toujours en train... Eux, ils soutiennent l'idée comme quoi ce qu'ils apprennent ici,

ils peuvent l'appliquer en entreprise. Donc moi je leur dis : mais non, vous verrez, vous dites ça mais quand vous aurez un pied dans le monde du travail, vous verrez bien que tout ce que vous avez appris... il y a combien de pourcentage de ce que vous avez appris dont vous allez vous servir en entreprise ? Y'aura même pas cinq %. Mais eux, ils soutiennent le contraire... donc on n'a pas la même vision, d'une formation à l'autre, c'est complètement différent.

Et pourquoi justement, toi, tu soutiens qu'on ne peut pas appliquer la totalité de ce qu'on apprend en cours en entreprise ?

Parce que... De un, c'est pas forcément adapté aux besoins actuels. Et ici, on fait des modules, c'est vraiment général, ça va vraiment des deux extrêmes. Et, je veux dire, quand on fait un DUT OGP, on n'est pas là pour faire de la compta, on n'est pas là pour faire de l'économie, on n'est pas là pour faire des automatismes, y'a des automaticiens qui sont là pour ça, on n'est pas là pour faire de l'informatique, y'a des informaticiens qui sont là pour ça... Chacun est spécialisé dans son domaine pour répondre aux besoins. Toi t'es là, si ta spécialité c'est par exemple méthode, t'es là pour faire les travaux d'une personne qui est aux méthodes. T'es pas là pour faire l'informaticien, l'automaticien... mais c'est un plus de le savoir... Je ne dis pas que c'est pas bien, au contraire, c'est bien, ça fait un plus dans notre culture. Parce que j'avoue, sur la nouvelle extrudeuse, celle en question, l'autre coup il y avait un automaticien qui était là et il était en train de regarder le graph. 7 à partir de son ordinateur, donc j'ai jeté un coup d'œil... et bon, j'ai vu le graph. 7 et ça m'a permis... comme on en fait avec un prof, ça m'a permis de comprendre le fonctionnement de la machine grâce à un graph. 7... alors que si j'avais jamais touché au graph. 7, je me serais dit : mais qu'est-ce que c'est que cette chose, à quoi ça sert... Donc c'est pas plus mal, y'a des choses qui pourront servir, et y'a des choses dont on peut pas se servir. Mais eux, les classiques, croient qu'on peut tout mettre en application en entreprise. Donc, pour moi, aller en alternance, c'est là où c'est formateur.

Est-ce qu'entre les différents apprentis, quand ils reviennent à l'IUT, il y a des échanges par rapport à la pratique en entreprise ?

Alors ça, comme on est tous dans des secteurs d'activité assez différents, chacun met en oeuvre ce qu'il peut. Donc, au final, on arrive, on n'a pas du tout les mêmes choses. Et c'est un sujet de conversation... tout dépend la personne, tout dépend le groupe... Si le groupe est assez scolaire, là t'en entendra parler. Si le groupe est pas trop scolaire, là t'en entendra jamais parler. Ça dépend les personnes avec qui tu parles. Mais quand je parle avec d'autres, ils me disent qu'il y a des choses qui sont applicables en entreprise... enfin, on n'applique pas les mêmes choses. Et les entreprises sont tellement différentes. C'est pas la même activité, donc t'as pas les mêmes besoins, on en revient toujours au même point.

Quelle image as-tu de toi en tant qu'apprenant et apprenti, comme est-ce que tu te vois ?

Quelle image j'ai de moi... En tant qu'apprenti, pour l'instant je ne peux pas vraiment avoir d'image parce que je n'ai fait aucune preuve... pour l'instant je suis là pour apprendre. Je ne suis pas là pour juger, je suis là pour apprendre et comprendre. Donc je n'ai pas encore vraiment d'image de moi. Vous voyez, j'aurai une image de moi quand je serai salarié de l'entreprise, quand on m'aura embauché pour telle chose, là je pense que j'aurai une image. Mais là, pour l'instant, personnellement, je ne sais pas, j'ai pas vraiment d'image de moi. Pour l'instant je me considère à la base, je fais le boulot d'un apprenti, je suis là pour ça et je mets mes mains dans la merde quand il faut... je suis là pour ça. Je suis un apprenti, le mot veut bien dire ce qu'il veut dire, apprenti. Donc pour l'instant, l'image que j'ai de moi, c'est que je suis un apprenti.

A la fin de cette année, qu'est-ce que cette première année t'aura apporté ?

Enormément de choses. Déjà, au niveau des idées reçues que j'avais auparavant. Grâce à l'alternance toutes ces idées se sont avérées fausses, mais énormément. Parce qu'en fait je viens d'une filière économique et sociale, et dans une filière économique et sociale, on t'apprend à différencier le courant libéral du communisme, du marxisme... et en fait, ça te donne une vision théorique de la chose. Donc en fait j'avais une vision assez théorique et je faisais énormément de différence entre cols blancs et cols bleus, entre les ouvriers et les cadres... c'est ce qu'on t'apprend à l'école, on te fait différencier les cols blancs des cols bleus, alors t'as l'impression que les uns donnent des ordres, que les autres sont en contradiction, enfin c'est l'antagonisme de classe. Et en fait, quand tu vas en entreprise, tu te rends compte que tout le monde est là pour travailler ensemble en fait, et tu te rends compte qu'il n'y a pas ce fossé entre les cols blancs et les cols bleus. Y'a un fossé, quand même un petit peu, mais il n'est pas aussi intense que ce que tu t'imagines. Ça remet en question toutes tes idées, ça remet en question tout ce que tu pensais auparavant, tout ce qu'on t'a appris auparavant. Ça c'est vraiment véridique, ça ça m'a vraiment choqué... Mes premières semaines, je me suis remis en question et vraiment sur énormément de choses grâce au monde du travail.

Tu as l'impression d'être dans une équipe de travail ?

Pour l'instant je ne fais pas partie d'une catégorie professionnelle, je ne suis pas salarié et tout dépend jusqu'où je continue mes études. Donc ma catégorie professionnelle dépendra justement de mon courage et de ma

motivation. Donc pour l'instant, je me considère comme appartenant à un groupe de travail.

Qu'est-ce que tu penses que ce DUT va t'apporter?

Ben déjà un bac+2, déjà, pour commencer. Donc ce qui me permettra de ne pas gagner le SMIC... après, tout dépend de ce que je fais, mais c'est déjà ça. Et ensuite, le DUT en alternance... une vision plus concrète du monde du travail, c'est vraiment ce qui ressort. L'alternance pour moi c'est vraiment ça. Tout à l'heure je l'ai répété je ne sais combien de fois, mais c'est vraiment parce que c'est le point majeur. L'alternance c'est formateur et ça te montre ce que c'est le travail. Ça te montre ce qui t'attend par la suite.

Et justement, la suite, comment tu la vois?

Poursuite d'études... Bon déjà, je compte faire mon DUT. Je pense qu'il ne devrait pas y avoir de problèmes, je pense que l'année prochaine je devrais m'en sortir sans trop de problèmes, si ça continue comme ça. Ensuite, partir en IUP, aller faire un IUP GSI, parce qu'un IUP OGP ça n'existe pas, donc on va dire que GSI c'est la continuité du DUT OGP, donc Génie de Systèmes Industriels. Aller passer une Licence et une Maîtrise. Et si je vois que j'en ai la capacité et que j'en ai encore envie, aller faire un DESS. Mais je voudrais au moins arriver à une Maîtrise, au moins. Pour dire d'avoir la fonction d'Ingénieur Maître. Le minimum que j'envisage, c'est ça.

Donc, pour toi, le DUT c'est pas une fin en soi ?

Ah non, pas du tout. Bac+2 c'est tellement commun aujourd'hui que c'est comme si tu étais à bac+0. Je ne veux pas en démotiver certains... mais bac+2, t'es technicien, t'es vite limité dans l'ascension hiérarchique. T'es très vite limité. Alors qu'en ayant un bac+4, c'est la porte ouverte à la promotion hiérarchique. Et question salaire... plus tard j'aurai une famille à nourrir, comme tout le monde, donc il faut y penser aussi. Et comme je suis un gros dépensier, moi j'ai envie de continuer dans le même train de vie, continuer le même mode de vie. Donc j'ai pas envie de m'arrêter à un DUT.

FIN

DUT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie

Organisation et Gestion de la Production

En formation initiale et en alternance, sous contrat d'apprentissage.

5 - Julien

Julien, 20 ans, est apprenti en première année.

Le 21 mars 2003. Durée de l'entretien : 50 min.

Peux-tu m'expliquer ce que tu as fait avant d'être en DUT ?

Julien : Avant d'être en DUT... Heu, mon cursus complet ?

Oui, comme tu veux.

Et bien j'ai eu mon bac scientifique il y a deux ans. J'ai fait une première année ici même, en DUT GTR... ça n'a pas bien marché... et puis je me suis retrouvé... enfin, j'ai postulé ici pour une formation OGP.

Quand tu dis ça n'a pas bien marché, est-ce que tu peux développer ?

Ça ne m'a pas plu, et il y a peut-être aussi d'autres paramètres qui sont intervenus.

Alors pourquoi avoir choisi ce DUT OGP ?

Parce que j'avais une amie que j'ai connue à Béthune quand je me suis inscrit. Et j'ai vu que ce ça lui plaisait, que ça lui plaisait beaucoup... Moi je ne connaissais pas, je ne connaissais pas du tout. Et d'ailleurs je ne connaissais pas du tout l'OGP. Et c'est elle qui m'a présenté ça. Et puis bon, au fur et à mesure, j'ai vu que ça lui plaisait bien, ça lui plaisait vraiment, elle en parlait, elle en parlait même beaucoup. Elle est en alternance aussi. Donc...

Et pourquoi avoir choisi la voie par alternance ?

Est bien ça c'est elle qui m'a fait découvrir aussi, elle était en alternance, donc... Moi c'est ce que je m'étais dit, si j'intégrais l'OGP, c'était par alternance.

Comment tu définis, toi, l'alternance ? Qu'est-ce que c'est que l'alternance ?

C'est le fait de d'être en alternance, entre l'école et l'entreprise. C'est cette liaison qu'il y a entre les deux. C'est d'être la moitié du temps à l'IUT et le reste en entreprise, d'avoir l'école, la formation et le travail.

Est-ce que tu peux me parler un petit peu de la formation en général, comment ça se passe ?

En fait, on a trois semaines à l'IUT théoriquement. Théoriquement on a trois semaines à l'IUT et trois semaines en entreprise. Bon, cette fois-ci c'est plutôt deux semaines.

Et ce rythme, est-ce que c'est un rythme qui te convient ?

Au début, ce n'est pas évident, c'est vrai. Parce que quand on revient de trois semaines en entreprise, ce n'est pas évident de se remettre dans le bain de l'IUT, de reprendre le rythme, le rythme des cours, des DS.

Et au début de l'année, vous commencez par l'école ou par l'entreprise ?

Par l'école.

Trois semaines aussi ?

Heu, il me semble que c'était trois semaines... Oui, c'était trois semaines.

Quelle différence tu fais entre l'alternance et la formation traditionnelle ?

Et bien, la formation traditionnelle, je pense que c'est beaucoup de théorie. Même s'il y a un stage de deux fois deux semaines... De fois deux semaines ce n'est pas assez pour mettre en pratique. Pour moi c'est plus efficace une formation en alternance.

À quel niveau plus efficace ?

Déjà, moi je n'avais jamais, avant ma formation à l'IUT... Je n'étais jamais entré dans une entreprise pour y travailler, même pour un job d'été. Donc, c'était totalement nouveau, le monde de l'entreprise était totalement nouveau pour moi. Oui, c'est efficace parce que ça nous fait découvrir ce que c'est que le monde du travail. Quand on aura fini, on aura une vraie expérience, pas seulement quelques semaines de stage comme ça, à la fin. On pourra le mettre sur notre CV. Je crois que c'est plus intéressant pour un employeur parce que c'est un stage, mais en continu, pendant deux ans. On vit la même vie qu'un employé, en continue, même si on retourne quand même à l'IUT à chaque fois. On a un suivi du monde du travail.

Tu n'avais eu aucune expérience professionnelle avant ce DUT, même autre que l'entreprise ?

Aucune. C'était que des cours. Pour moi, je n'avais subi entre guillemets que des cours.

Qu'est ce que tu veux dire quand tu dis : je n'avais subi que des cours ?

Ben, c'est pas concret. Normalement on va à l'école pour avoir des diplômes et donc pour trouver après un boulot. Mais comment on fait si on entre dans le monde du travail sans savoir ce que c'est ? On débarque, alors qu'on était, juste avant, un étudiant. Et on nous demande de devenir un employé... Y'a un truc qui va pas là dedans. C'est qu'il y a pas de rapport direct, on nous balance dans le monde du travail, sans connaître toutes les réalités.

Qu'est-ce qui te plaît dans la formation par alternance ?

Ben justement, c'est le fait de pouvoir être en entreprise, de pouvoir dialoguer avec des personnes du milieu, du milieu de l'OGP. Je comprends mieux le monde du travail.

Les échanges ne sont pas les mêmes que ceux que tu peux avoir ici ?

Et bien ici c'est toujours... enfin même si le rapport entre profs et élèves existe toujours, même si ici les profs sont vraiment très proche de nous. Mais bon, on a toujours un petit peu cette distance. Même si la distance est quand même là, au travail, on ne l'a quasiment plus, on travaille tous dans le même sens, tous pour faire avancer l'entreprise. Il y a une collaboration qui se fait.

Qu'est ce que tu appelles une collaboration ?

C'est le fait de travailler ensemble sur un projet pour faire avancer l'entreprise. Les gens sont obligés de travailler ensemble parce qu'ils ont un projet, ou des projets à réaliser pour l'entreprise, pour les clients.

Est-ce que tu l'impression en entreprise d'être dans une équipe de travail ?

Oui totalement. C'est un groupe, c'est une dynamique.

C'est quoi une dynamique ?

C'est un groupe qui fonctionne, qui agit ensemble.

Qu'est-ce qui te déplaît dans l'alternance ?

C'est les inconvénients d'un travail normal. C'est parfois les heures supplémentaires. Mais bon, tôt ou tard on y vient.

Est-ce que tu peux me présenter l'entreprise dans laquelle tu fais ton stage ?

En fait, moi je suis dans le service de la gare routière. C'est-à-dire qu'on s'occupe de l'accueil, de l'accueil routier, tout ce qui est transports urgents, livraisons de pièces urgentes. Donc moi je suis chargé de voir tous les transporteurs conventionnés, c'est-à-dire avec qui on a signé des contrats pour livrer des pièces. Et en fait je suis chargé de voir avec eux l'ordre de déchargement à l'intérieur de l'entreprise, leur ordre de passage d'abord chez les fournisseurs pour conditionner leur ordre de déchargement.

Comment est-ce que tu peux définir un maître d'apprentissage ? Qu'est-ce que c'est pour toi un maître d'apprentissage ?

C'est quelqu'un qui encadre l'apprenti, qui... Comment dire ça... S'il déborde un petit peu de sa formation, ou pour lui définir des limites. Pour lui donner des projets. Il nous guide dans l'entreprise. Surtout au début quand on ne connaît pas. Il définit les règles, si on peut parler de règles.

Des règles ?

Oui, enfin... Dans l'entreprise, il y a des contraintes, des choses à respecter, des temps, des délais. C'est pas vraiment des règles, mais il faut qu'on nous le dise.

Est-ce que le maître d'apprentissage que tu as correspond aux besoins que tu peux avoir quand tu es en entreprise ? Est-ce qu'il répond à ces besoins ?

Oui. Même s'il n'est pas toujours là parce qu'il travaille aussi... Mais ça, ça se comprend.

Tu aimerais qu'il soit plus présent ?

Oui bien sûr. Des fois j'ai besoin qu'il me donne des conseils, des idées, ou qu'il me rassure sur des choses.

Qu'il te rassure ?

Ben oui, je ne suis pas un pro, il y a des choses dont je ne suis pas sûr.

Qu'est-ce que ce serait pour toi un maître d'apprentissage idéal ?

Quelqu'un qui serait toujours avec nous, toujours là quand on a besoin de lui.

Ça t'apporte quoi d'avoir un tuteur en entreprise ? Au niveau de ta formation ?

Ben, comme je l'ai dit tout à l'heure, c'est pour définir des bornes. La formation c'est un chemin qu'on trace alors en fait il faut veiller à ce qu'on ne s'égare pas trop, à aller voir les bonnes personnes, au bon moment.

Et est-ce qu'il a d'après toi un rôle de formateur ?

C'est une formation, oui. C'est une formation différente de celle de l'IUT. Mais c'est ça justement qui fait l'intérêt.

Une formation différente à quel niveau ?

Différente... Et bien ce n'est à la même, ce n'est pas le même enseignement qu'il donne. Et bien déjà il apporte son expérience. Bon bien sur un prof va apporter son expérience aussi, mais là, c'est une expérience plus concrète, une expérience de terrain.

Est-ce que tu peux essayer de me définir ce qu'est un savoir, d'après toi ?

Heu... C'est quelque chose qu'on apprend et qui va nous servir après. On nous explique des choses et on les apprend, on les comprend pour pouvoir les refaire.

Les savoirs que vous allez acquérir ici dans les cours, comment est-ce que tu les définis, c'est quoi comme type de savoir ?

Bon, c'est essentiellement des outils dont on va pouvoir se servir pour plus tard.

Et est-ce que tu estimes que ces outils tu peux vraiment les utiliser quand tu es en entreprise ?

Ben pas toujours, pas toujours.

Pourquoi ?

Et bien dans le service où je suis je n'ai pas encore... Bon, hormis l'informatique, des bases... Mais des outils OGP... enfin on n'a pas besoin de tous les outils OGP ou du moins pas tout de suite.

Qu'est-ce que ça vous apporte alors de voir tous ces outils tout de suite ?

Et bien c'est pour pouvoir justement ne pas devoir attendre de les voir et pouvoir s'en servir quand on en a besoin, au moment où on aura besoin, au moment opportun.

Et tu penses que tu en auras besoin à un moment ?

J'espère, sinon c'est un peu dommage pour la formation.

Est-ce que ce que l'on vous apprend ici est en adéquation avec les besoins de l'entreprise ? Est-ce que les cours et ce qu'on vous apprend correspondent à ce que l'entreprise recherche ?

Oui. Nous, les techniques qu'on utilise, donc celles qu'on a besoin, c'est ce que l'entreprise utilise.

Et ce que tu apprends en entreprise, est-ce que tu penses que ce sont des savoirs aussi ?

Oui, c'est du savoir. Mais encore une fois c'est différent. Et justement ces deux savoirs se complètent en fait. Le savoir de l'IUT se complète avec le savoir de l'entreprise.

Quels types de savoirs on acquiert en entreprise ?

Comment dire... Ben de savoir évoluer dans une équipe. Moi je n'avais jamais travaillé en équipe déjà sauf bien sûr dans des équipes comme des groupes de TP mais ça reste scolaire. Dans un groupe de travail, jamais. Donc déjà pour celui qui n'a jamais travaillé en entreprise, il apprend la vie de groupe, à s'exprimer, à dialoguer avec les autres. Et puis après c'est le face-à-face avec les besoins de l'entreprise, avec ce que l'on attend. Mais en fait, c'est un peu différent parce qu'on apprend sur le tas... En entreprise, il faut agir, alors on fait ce qu'on nous demande. Des fois on peut le faire parce qu'on l'a appris à l'IUT, dans les cours. Mais des fois, c'est quelqu'un de l'entreprise qui nous montre pour qu'on l'apprenne. On nous le montre et après on comprend comment le faire pour la prochaine fois.

En ce qui concerne les actions que vous avez à réaliser, que penses-tu de ce système ?

Moi, enfin c'est un avis personnel, mais moi je pense que ce n'est pas terrible. Ce système d'action, je ne dis pas qu'il ne devrait pas exister, mais on ne devrait pas les donner en même temps que le début de l'année. Ça devrait être mis mais à la fin de l'année en fait. En fait ça devrait être validé en fonction de ce que l'apprenti fait, en fonction de ses projets, de son ou ses projets. Parce que l'on dit qu'il ne faut pas faire les actions pour faire les actions, qu'il faut les intégrer dans les petits projets, et sinon ça n'a pas d'intérêt. Mais il y a des actions que l'on ne peut pas faire autrement que de les faire à part. Moi je suis vraiment en retrait par rapport à l'entreprise même. Par exemple, une action en automatisme, je suis obligé de faire cette action pour uniquement faire cette action, je ne peux pas faire autrement, je ne peux pas l'intégrer dans un projet.

Et les actions, est-ce que tu peux toutes les réaliser dans le service dans lequel tu es, ou est-ce que tu es obligé d'aller voir ailleurs ?

Je suis obligé d'aller voir ailleurs. Il n'y en a pas la moitié que je pourrais faire dans le service où je suis.

Et d'après toi, aller voir ailleurs comme tu dis, est-ce que c'est plutôt un atout ?

Et bien au début, c'est sûr que c'est une contrainte parce qu'il faut prendre contact avec les personnes et parfois ils ne sont pas disposés à nous recevoir tout de suite. Mais je suis sûr que c'est bénéfique. Déjà, pour moi, ça permet, pour mon expérience personnelle, ça me permet d'avoir une expérience de terrain. Parce que moi je suis vraiment en retrait par rapport à la production.

Les relations entre l'IUT et l'entreprise, qu'est-ce que tu en penses ?

On en a toujours besoin. L'entreprise a besoin d'apprentis, l'apprenti a besoin de se former, c'est bénéfique pour eux aussi. Et puis l'IUT, ça leur fait une petite publicité.

Est-ce que tu pense qu'il y a un partenariat qui s'est créé entre les deux ?

Et bien je pense, parce qu'à chaque fois on retrouve des apprentis dans les mêmes entreprises. Tous les ans on voit les mêmes entreprises qui sont présentes, et même s'il y en a des nouvelles qui apparaissent. Mais globalement, on retrouve les mêmes grands groupes. Et ça, chaque année.

En ce qui concerne les intervenants extérieurs qui viennent faire cours à l'IUT...

Oui, il y en a quelques-uns.

Et qu'est-ce que ça t'apporte ?

Et bien c'est surtout des chercheurs. Ils apportent leur expérience, leur savoir.

Est-ce que c'est différent de ce que les profs apportent ?

Différent... Différent, peut-être pas... Enfin on le sent pas en tant qu'étudiant. Moi j'ai du mal à le sentir, cette différence.

Est-ce que tu penses que les profs sont assez près de la réalité du monde du travail ?

Je pense que oui. Il y a la plupart des profs en OGP qui ont des relations étroites avec les entreprises. Ils savent quand même de quoi ils parlent.

Comment se passent les évaluations à la fin de la première année ? Pour valider l'année ?

Pour valider l'année il faut voir la moyenne générale, il faut que la moyenne soit de 10 et pour chacun des modules, on doit avoir au moins huit.

Est-ce que le tuteur d'entreprise joue un rôle dans la validation de l'année ?

Il paraît... Enfin ça, je ne sais pas... Il paraît que même si on a en dessous de la moyenne, si l'entreprise fait pression sur l'IUT, l'étudiant peut quand même passer. Je ne sais pas... Ça peut être bénéfique pour les étudiants, mais moi je ne vois pas quel intérêt ça a.

Le fait que le tuteur d'entreprise participe aux évaluations ?

Oui.

Pourquoi ?

Si l'étudiant a vraiment raté sa première année et que l'entreprise veut quand même le faire passer en première année, c'est quand même envoyer l'étudiant au casse-pipe. Parce que ce n'est pas sûr qu'il réussisse. Bon bien sûr s'il est à la limite de la moyenne, ça se comprend que l'entreprise, si c'est un bon élément, balance en sa faveur.

En ce qui concerne le projet que tu dois réaliser en entreprise, comment est-ce que tu le vois ?

C'est un projet complet puisque c'est un projet que j'ai pour mes deux ans. Ça me prend beaucoup de temps. Ce n'est pas évident parce qu'on a notre projet à faire, et puis en plus de temps en temps on nous demande un petit coup de main à droite à gauche. Bon, il y a des actions à faire que je ne peux pas faire dans mon projet. Mais c'est un projet qui est bien complet, qui est bien en rapport avec le principe de l'OGP.

Est-ce que tu te sens intégré dans ton entreprise ?

Ben, pour ça il faudrait demander à l'entreprise elle-même. Pour moi, moi je me sens... bon même si au début c'est vrai que ce n'est pas évident parce qu'il y a des nouvelles têtes etc.

Et bien justement, comment tu as vécu ta première entrée en entreprise ?

Bon, au tout début c'est nouveau, c'est un peu dur. Et moi qui suis d'une nature un petit peu réservée, c'était

vraiment un peu dur pendant un petit moment quand même. Bon, maintenant ça va. Mais ce n'est pas évident, ce n'est vraiment pas évident.

Est-ce qu'en entreprise tu ressens un peu le rapport maître-élève comme ici à l'école ? Ou est-ce que les statuts sont différents ?

Je pense que c'est totalement différent, totalement différent. On travaille plus pour faire avancer l'entreprise, même si l'apprenti et là pour deux ans, mais que théoriquement il peut être embauché. S'il est là que pour deux ans, s'il est salarié il va donner... Enfin c'est pour lui aussi, c'est pour lui aussi. C'est sa réussite.

Est-ce que tu trouves que la situation que tu vis en entreprise est formatrice ?

Et bien ça apporte même plus qu'une formation, qu'une formation théorique puisqu'on n'a pas les aléas de la vie, tous ces petits détails. C'est tous ces petits paramètres dont on se rend pas compte en théorie et qu'on voit dans la pratique, qui arrivent sans prévenir.

Qu'est-ce qui a favorisé ton intégration dans l'entreprise ?

Vis-à-vis des autres ? Pour moi ?

Oui, à tous les niveaux, qu'est-ce qui a fait que petit à petit tu t'es intégré, tu t'es senti intégré ?

C'est quand j'ai eu mon projet. On est obligé d'aller voir du monde. Donc c'est là que j'ai commencé à aller embêter un petit peu tout le monde.

Et quelles personnes ont favorisé cette intégration ?

Mon maître d'apprentissage d'abord.

De quelle façon ?

Déjà en me donnant les noms de personnes à contacter par exemple, ou m'accompagner dans certaines démarches. Des choses que je n'avais pas l'habitude de faire. C'est tout des petites choses comme ça.

Il y a d'autres personnes que lui qui t'ont aidées à t'intégrer ?

Bon, et après tout le monde aussi, tout le service. Ils ont tous fait un effort.

Au départ, ils te voyaient comment ?

Moi je m'attendais à voir un accueil plutôt froid. C'est un service qui accueille régulièrement des étudiants donc l'accueil a été bon.

Et qu'est-ce qui aurait pu freiner ton intégration ?

C'est qu'une personne soit un peu réticente... Un patron qui met mal à l'aise.

Tu as rencontré ce genre de situation ?

Oui. Personnellement quand je vois mon patron je n'ai pas trop... je ne me sens pas trop à l'aise. C'est peut-être normal aussi. C'est le rapport de hiérarchie, là je le sens plus. On retrouve un petit peu ce rapport hiérarchique.

Au niveau de ton caractère, est-ce que le fait d'avoir cette pratique professionnelle ça a pu changer certaines choses ?

Ah oui tout à fait, totalement. Moi j'ai l'impression d'avoir totalement changé.

Est-ce que tu peux développer un petit peu ?

Au niveau de ma timidité. Je vais plus vers les autres. Avant c'est eux qui venaient me retirer les informations. Maintenant je vais leur apporter, je vais vers les autres... Par obligation professionnelle quand même. Mais c'est un plaisir, c'est dans le projet mais ça me fait plaisir de le faire.

Et est-ce que le regard des autres, peut être de ton entourage, de ta famille, a changé ?

Je ne pense pas.

As-tu l'impression d'être un employé de l'entreprise à part entière ?

Oui, mais de temps en temps on me rappelle quand même, toujours avec ce patron, on me rappelle un petit peu que je ne suis qu'un apprenti, qui ne doit pas faire certaines tâches. Bon, mais bon globalement, moi quand je suis dans mon service et que le patron n'est pas là, c'est sûr que je me sens un employé à part entière. On ne confie pas des tâches comme ça à un employé normal.

Est-ce que ça change les choses d'avoir signé un contrat d'apprentissage dans le cadre de la formation ?

Comment dire ça... C'est un pas en avant. On prend conscience peut être qu'on avance un petit peu, qu'on vieillit un peu, qu'on devient un petit peu plus mature. C'est une façon aussi peut-être de rendre les choses bien

officielles aussi.

La formation que vous suivez peut être caractérisée comme une formation, entre guillemets, professionnalisante parce que par la pratique professionnelle elle est destinée à former un métier. Dans quelle mesure est-ce qu'on peut dire que le DUT OGP par apprentissage est professionnalisant ?

Et bien elle apprend déjà à être autonome je pense.

Toi, tu te sens autonome ?

Parfois pas totalement, on a toujours besoin d'aller piocher les informations, d'aller voir un tel ou un tel.

Mais est-ce que tu as l'impression que tu as pris de l'autonomie avec cette formation ?

Ben, de l'autonomie j'en avais déjà un petit peu, peut-être un peu forcée du fait de ma timidité. Je ne pense pas en avoir gagné trop. Mais encore une fois il y a la notion de responsabilité. On accorde des responsabilités. Au début, c'est ça qui est un peu choquant. Moi ça m'a un peu surpris le fait qu'on confie des tâches à un apprenti, des tâches assez costauds. C'est assez important je pense. Et puis confier ça un apprenti, ça m'a un peu fait peur au début... Mais bon, ça montre aussi qu'on a confiance en vous, tout en étant quand même bien suivi. Et pour ma part, moi j'ai besoin de ça, un besoin de sécurité.

Est-ce que la formation, le DUT, ça comble ce besoin de sécurité ?

Oui, je pense. Quand on est dans une bonne équipe je pense que oui.

La formation est basée sur une alternance entreprise et école, alors quand tu reviens à l'école ou quand tu retournes en entreprise, est-ce qu'il y a une période d'adaptation ?

Au début, oui. Au début ce n'était pas évident, mais après j'ai l'impression que ça s'améliore un petit peu. Ça devient de plus en plus court.

Quand vous revenez ici à l'IUT, est-ce qu'entre apprentis vous avez des échanges sur ce que vous avez fait en entreprise ?

Oui, oui entre nous on en a.

Ce sont quels types d'échanges ?

On parle de ce qu'on a fait dans notre projet, des petites anecdotes qui sont arrivées etc.

Pour toi, comment est-ce qu'on se construit en professionnel, comment est-ce qu'on devient professionnel ? C'est quoi le parcours pour passer du statut d'apprenti à celui de professionnel ?

Bonne question... C'est une bonne question... C'est d'abord s'adapter à l'entreprise, on se sent bien dans l'entreprise. C'est ouvrir déjà certaines portes qui étaient fermées au début. C'est aussi aller voir des gens qui sont là depuis plusieurs années.

Comment tu te vois en tant qu'apprenti ? Quelle image as-tu de toi ?

Changé... Changé complètement. Par rapport à l'année dernière, c'est complètement différent. Même si mes proches m'ont pas vu tellement changer, moi je l'ai vu. Ce n'est pas croyable...

À quel niveau ?

Au niveau du caractère, c'est complètement différent, c'est complètement différent.

Qu'est-ce que tu as acquis comme compétences ?

C'est peut-être d'aller vers les autres, ce que je ne faisais pas avant. Toujours être renfermé sur soi c'est le meilleur moyen de s'isoler. Et puis on a besoin des autres pour travailler.

Est-ce que tu l'impression de prendre plus d'initiative ?

De plus en plus oui, de plus en plus. Au début, on n'ose pas trop, on est un petit nouveau. On reste un petit peu dans son coin. Mais après, quand on commence à voir vraiment qu'on nous fait confiance et qu'ils attendent des tâches de plus en plus importantes, on bouge plus.

Jusqu'à maintenant, je suppose que c'est une sorte de parcours que tu vis. Si tu devais nommer les grandes étapes de ce parcours, ce serait lesquelles ?

Et bien il y a une phase d'intégration déjà, de prise de connaissance des différents problèmes pour chacun des services, ce qui avait été fait jusqu'à maintenant, ce qui avait été tenté, et puis la poursuite de certains points.

À la fin de cette année-ci, qu'est-ce que cette première année t'aura apporté ?

Et bien déjà il n'y aura plus besoin d'intégration, il n'y aura plus cette phase d'intégration. J'espère toujours être dans la même entreprise.

J'ai une question qui me vient à l'instant, pourquoi avoir choisi cette entreprise là ?

Dès que j'ai su que j'étais pris en OGP, j'ai tout de suite fait les démarches du côté de cette entreprise. Bon je ne savais pas du tout si j'allais être pris, parce qu'on m'avait dit qu'on ne prenait qu'un seul apprenti dans cette entreprise là. On m'avait dit ne va pas trop là-bas parce que déjà ils ne prennent que les enfants du personnel. Mais j'ai essayé quand même d'envoyer ma candidature. J'ai envoyé ma candidature à trois autres entreprises aussi. J'ai eu un seul entretien sur les trois autres et j'ai reçu une lettre un mois et demi après comme quoi je n'étais pas pris. Et puis, sur cette entreprise où je suis maintenant, j'ai eu un entretien en plein milieu de l'été. Et à mon avis si je n'avais pas été à cet entretien là en plein milieu de l'été, à mon avis je n'aurais pas été pris.

Comment tu vois la suite de ton parcours, après la deuxième année ?

J'espère pouvoir poursuivre mes études. J'espère pouvoir poursuivre encore deux ans au moins.

Tu poursuivrais en quoi ?

Toujours en OGP. Ce serait licence, maîtrise.

Et pourquoi est-ce que tu veux poursuivre ?

Parce que, on le dit, les profs nous le disent, et puis ça se comprend aussi, un bac + deux n'a pas possibilité d'évoluer beaucoup à l'intérieur d'une entreprise. Tandis qu'un bac + quatre, un bac + cinq pourra plus facilement évoluer... aura plus de responsabilités.

Au début, tu me disais que si tu avais suivi cette formation c'était parce qu'une amie t'en avait parlé. Si toi tu devais motiver quelqu'un pour venir dans cette formation, que lui dirais-tu ?

Je lui dirais que l'encadrement est extraordinaire. C'est peut-être facile de mettre tout sur le dos des profs... mais l'année dernière j'ai réussi, bon, j'ai beaucoup travaillé mais les profs n'étaient pas disponibles comme ceux de l'OGP. Bon, il y a déjà ça et puis on n'avait pas non plus trop envie d'aller les voir. Donc il y a déjà l'encadrement qui est vraiment formidable. Et puis il y a le contenu de la formation qui vaut vraiment le détour parce que c'est vraiment... comment dire... il y a une large palette de matières qui sont abordées. C'est une bonne culture générale quand même.

Et si quelqu'un te disait je viens en OGP mais je prends la formation classique, quelle serait ta réaction ?

Bon, c'est sûr que ce serait son choix, mais moi j'essayerais de la convaincre pour la formation en alternance quand même. Même si ça demande de l'investissement, mais à mon avis ça vaut plus le coup. Bon, c'est mon avis personnel, mais ça vaut plus le coup de le faire en alternance. Si on a la possibilité, à mon avis c'est plus enrichissant par alternance.

Pourquoi plus enrichissant ?

Et bien justement, c'est cette formation professionnelle. Si on la fait pas on passe à côté de quelque chose. Si on n'a pas cette formation professionnelle, même si on a un petit peu de stages quand même, ce n'est pas la même chose, ce n'est pas suffisant. Bon, c'est six semaines sur les deux ans en DUT classique, je crois... ce n'est pas suffisant. Ça devrait être moitié-moitié, comme une formation par alternance.

Alors pourquoi, puisque les deux existent, les classiques ne viennent pas en alternance ?

Et bien, il y en a qui ne sont pas trop... qui ne prennent pas assez sur eux, à mon avis... parce que ça demande beaucoup d'énergie, au niveau temps, au niveau vie privée.

Pourquoi au niveau vie privée ?

Disons que quand on est dedans, c'est difficile d'en sortir pour aller voir les proches. Et ce n'est pas évident de concilier les deux, parce que c'est deux choses qu'on aime bien et c'est difficile parfois.

FIN

DUT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie**Organisation et Gestion de la Production**

En formation initiale et en alternance, sous contrat d'apprentissage.

6 - Benjamin

Benjamin, 21 ans, est apprenti en première année.

Le 21 mars 2003. Durée de l'entretien : 50 min.

Est-ce que tu peux te présenter pour commencer ?

Benjamin : Je m'appelle Benoît, je fais partie de l'IUT de Béthune, DUT OGP en alternance. Je travaille avec une entreprise, la SFAM, société de fabrication d'articles métalliques. C'est-à-dire que c'est une société qui fabrique des produits en file comme des goupilles, des piquets de tente. Sinon, à part ça, l'année dernière j'avais commencé un DUT GMP en formation continue... Enfin, j'ai commencé un BTS, je suis parti de BTS et puis ensuite j'ai enchaîné sur un DUT GMP. Mais comme j'avais déjà un trimestre de retard, j'ai lâché et j'ai commencé un travail à Mc Donald pendant trois mois et puis après à Renault pendant quatre mois. Et en fait, c'est là que j'ai vraiment voulu partir dans l'alternance, comme j'avais quelques expériences professionnelles, donc j'ai préféré partir en alternance. Déjà d'un point de vue du salaire parce quand on est habitué à une certaine rémunération tous les mois, après on aimerait bien que ça continue même si c'est moindre. Et puis même, au niveau de la qualification, par rapport à l'entreprise, être vraiment acteur sur le terrain. C'est déjà plus enrichissant que d'être tout le temps en cours et puis seulement après voir la pratique, une fois qu'on a fini la théorie. Il vaut mieux allier théorie et pratique en même temps.

Pourquoi as-tu choisi ce DUT OGP ?

Et bien en fait, déjà moi j'étais parti dans un bac STI génie mécanique et donc en fait je voulais déjà m'orienter vers un DUT OGP. Mais comme c'était situé à Béthune et que moi mes parents habitent Béthune, j'avais envie un petit peu de partir autre part. Donc je m'étais axé justement sur le BTS ATI, Assistant Technique d'Ingénieur, et après sur le DUT GMP sur Villeneuve-d'Ascq. Et sinon, pourquoi je suis venu ici, parce que c'est un choix puisque l'organisation et la gestion de production c'est quelque chose qui me passionnait déjà à moitié vu que j'avais déjà quelques expériences professionnelles dans ce domaine. Je voyais autour de moi toutes les organisations et je voyais que ça pouvait être intéressant de travailler là-dedans.

Comment est-ce que tu pourrais définir l'alternance ?

L'alternance... Comment je pourrais définir l'alternance ? Et bien déjà, pour moi, ce que j'aime bien dans l'alternance, c'est le fait d'avoir une coupure. C'est-à-dire, qu'être tout le temps en cours c'est toujours la même routine, c'est toujours la même chose. Alors que là on arrive, on change, on passe tout de suite à la pratique en entreprise et en fait ça fait une coupure déjà au niveau scolaire. Parce que quand on rentre le soir, ici quand on est en cours, on a pas mal de travail à faire. Donc déjà, on rentre, on a déjà le cerveau plein pour ce qu'on a à faire le lendemain. Alors quand on est en entreprise on a le cerveau un petit peu plus léger, plus reposant en fait, moins stressant.

Est-ce que tu peux me décrire un petit peu comment se passe la formation, le DUT, au niveau des stages, des cours ?

Les cours... Et bien une fréquence de cours assez importante. Ça tourne aux alentours de 40 heures par semaine. Et donc, comme c'est une formation en alternance, nous on a juste... Par exemple quand on est en classique, quand on a un module, on évalue ce module et en évaluant ce module on a par exemple trois ou quatre notes pour évaluer justement ce module. Alors que nous en alternance on n'a qu'une seule note pour évaluer le module. Donc c'est-à-dire que si on ne fournit pas un travail continu tout au long de l'année, si on se plante et bien on se plante pour la note et on ne pourra pas rattraper, on n'aura pas une autre note à côté pour la rattraper. Donc ça c'est un petit désavantage de l'alternance. Sinon, à côté de ça, il y a une bonne ambiance. Le fait qu'on soit en c'est ce qui forme le mieux entreprise ça permet de dialoguer, de comparer un petit peu les différents points de vue, les différentes organisations. Et puis après de faire le point personnel.

Le BTS et le DUT que tu avais commencé avant le DUT OGP, c'était de la formation classique ?

Oui, formation classique. C'est pour ça justement que je suis parti. Et bien déjà le système BTS, j'en avais déjà un peu marre du système lycée. Le système lycée, c'est trop encadré, c'est vraiment trop, on n'est pas libre, on arrive pas à gérer vraiment, comme on veut, sa vie. Donc, moi j'ai préféré partir de ce système là. Et puis je suis parti en DUT GMP, et là c'était un peu plus... vu que j'avais déjà du retard, ça fait que j'ai coulé un petit peu et puis j'ai préféré travailler. Et au lieu de couler et perdre une année en allant jusqu'à la fin sans que ce soit

vraiment bénéfique, j'ai préféré travailler, partir, et montrer aussi à mes parents que je ne glande pas en cours et que je peux faire quelque chose à côté et puis reprendre mes études l'année prochaine, ce que je fais cette année.

Et ça n'a pas été trop difficile de reprendre des études après avoir arrêté ?

Et bien, moi je suis parti, j'ai travaillé chez Mc Donald, j'ai travaillé au mois de février. Donc en fait j'ai eu de février jusque septembre en expérience professionnelle à peu près. Donc, non, ça n'a pas été trop dur. Si, il y a une petite remise en jambes parce qu'il y a pas mal de choses, des petits trucs qui font qu'on arrive mieux à faire telle ou telle chose dans telle ou telle matière. Par exemple, on a oublié qu'il y a le petit truc qui fait que c'est plus simple pour faire ceci ou cela. Donc il faut se réhabituer un petit peu.

Qu'est-ce qui te plaît dans l'alternance ?

Ce qui me plaît dans l'alternance... Et bien c'est toujours le fait d'avoir une coupure entre les cours et puis l'entreprise. Par exemple, comme là, on a cinq semaines de cours, donc c'est un petit peu de l'endurance. Parce qu'on a beaucoup d'évaluation sur une même période donc ça demande un travail assez intensif pendant cette période.

Et qu'est-ce qui te déplaît ?

Ce qui me déplaît... La charge de travail, en gros. Bien sûr c'est quelque chose qui va avec, on fait un choix. Et si on fait un choix il faut toujours accepter les contraintes à côté, comme la charge de travail en cours... Mais bon, ça va avec, vu que c'est une formation qui est en gros la formation classique sur un an, donc c'est un peu obligé d'avoir du boulot à côté pour rattraper le retard.

Si tu devais motiver quelqu'un pour poursuivre la même formation que toi, qu'est-ce que tu lui dirais ?

Je lui dirais que l'expérience professionnelle c'est quelque chose que, si lui n'a pas eu d'expérience professionnelle préalable, il ne peut pas connaître et savoir ce que c'est que l'entreprise et voir un petit peu... Parce qu'allier école et entreprise c'est ce qui forme le mieux une personne à la vie active. Donc, ce que je lui dirais, c'est de foncer.

Dis-moi, pourquoi est-ce que tu trouves que c'est ce qui forme le mieux une personne à la vie active ?

Et bien, d'un point de vue pratique et théorique. C'est-à-dire, par exemple moi je suis dans une entreprise et en cours on a vu un petit peu l'aménagement d'un magasin, la gestion de stock, et moi, là, j'ai terminé dans mon projet un aménagement, une réorganisation d'un entrepôt de stockage, c'est-à-dire optimiser la surface au sol afin de pouvoir faciliter le prélèvement, etc. Donc on voit vraiment le théorique et la pratique. On voit vraiment qu'il y a un fossé entre la théorie et la pratique. Et en fonction de ça, on s'habitue.

Est-ce que tu peux me définir le rôle d'un maître d'apprentissage ?

Le rôle ?

Oui.

Et bien en fait, moi c'est un petit peu un contexte particulier parce que je suis dans une entreprise qui ne compte que douze employés. Donc, lui, mon tuteur de stage, c'est le directeur commercial. Donc il est souvent pris, il ne peut pas vraiment s'occuper de moi. Lui, je le vois en début de période et en fin de période. Comme ils sont en collaboration avec une boîte à côté, je travaille aussi avec le directeur de la boîte à côté qui a un peu plus de temps libre. Donc, il me propose un sujet, un projet, il me donne un peu toutes les caractéristiques, ce qu'ils attendent de moi. Moi pendant une semaine, je commence mon travail. Au bout d'une semaine, je rends mon rapport, c'est-à-dire que je rends des comptes soit à lui, soit à l'autre personne pour pouvoir justement voir si je part dans la bonne direction ou la mauvaise direction. Et après, une fois que j'ai fini mon projet, je fais un petit papier, une sorte de petit dossier et je leur présente, je le fais valider. Si c'est validé par les deux, et bien on le met en place. Et je suis acteur aussi de mon entreprise. C'est-à-dire que je ne suis pas là pour faire de la théorie sur papier et voir juste comment réorganiser, et puis juste faire sur papier. Ce qu'il y a, c'est que j'ai eu quinze jours justement après mon étude théorique pour mettre en place personnellement dans les magasins, c'est-à-dire bouger le poste de conditionnement, tout réorganiser comme je le pense.

Est-ce que ce maître d'apprentissage répond à tes attentes et à tes besoins ?

Comment dire, répondre à mes attentes et mes besoins... Non, vu qu'il n'est pas vraiment disponible au moment voulu. Il y a des moments où je voudrais bien parler avec lui et approfondir sur certaines choses pour connaître un peu mieux. Mais comme il n'est pas très très disponible je dois aller pêcher des informations au niveau des employés. Je cherche de l'aide auprès d'autres personnes.

Qu'est-ce que ça apporte d'être suivi comme ça en entreprise ?

Et bien déjà, c'est un guide au niveau des missions qu'il me donne. Déjà de ce point de vue-là, c'est déjà un gros poids parce qu'il y a des moments où on peut être perdu dans une entreprise, ne pas savoir quoi faire. On te

donne un sujet et puis vas-y débrouille-toi. Alors que là, c'est quand même à moitié guidé. Il y a plusieurs directions et moi je peux prendre quelques directions et après je regroupe, on fait quelque chose de concis, et puis après on voit si je suis parti dans les bonnes directions ou pas.

En ce qui concerne les savoirs qui sont acquis à l'Université, comment est-ce que tu peux les qualifier ?

Ici, il n'y a pas assez de paramètres extérieurs, quand on fait des études. Je veux dire que quand on est en entreprise on est souvent lié à des problèmes extérieurs propres à l'entreprise. Parce que je veux dire que toute entreprise est différente donc on ne doit pas vraiment se baser exactement sur les cours qu'on a, mais on doit aussi pouvoir les modéliser. C'est assez flexible, il faut toujours prendre en compte des paramètres et prendre des choses en compte pour pouvoir réaliser, par rapport à l'étude théorique qu'on voit en cours.

Et ce que tu vois en entreprise, est-ce que tu considères ça comme de l'acquisition de savoirs ?

Si, c'est un savoir. C'est un savoir parce qu'être amené à rencontrer tel type de problème dans une entreprise, peut se présenter dans une autre entreprise sous une autre forme, mais qui peut être de même source. C'est pour ça, c'est d'autant plus bénéfique parce qu'on prend vraiment conscience de la différence entre les entreprises, entre les organisations, et la théorie.

Quel genre de compétences tu penses acquérir en entreprise ?

Quel genre de compétences je pense acquérir en entreprise... Du terrain. Oui, surtout essentiellement du terrain. Voir comment ça marche, déjà avoir un peu plus d'expériences sur ce type d'entreprise. Parce que je n'ai jamais travaillé dans ce type d'entreprises. Donc, voir un petit peu une organisation. Parce que moi, entre guillemets, c'est un peu une entreprise à l'arrache. Parce que c'est une entreprise où il n'y a que douze employés. Et en fait là-bas, il y a le directeur commercial, mon tuteur, qui est pris de tous les côtés. Donc il s'occupe un moment du magasin, de la production, après il s'occupe de ceci, des clients, de la prospection. Donc il a pas mal de boulot. Après il y a le chef d'atelier, lui aussi s'occupe de la production, des expéditions... En fait, on imagine un peu tout le monde au même étage, sans avoir vraiment de grande différence, à part les ouvriers qui sont sur leurs machines. Mais ils sont tous ensemble, c'est une mutuelle en fait le travail, toi tu fais ça, toi tu fais ça... Enfin c'est un arrangement mutuel. Ce n'est pas vraiment structuré, il n'y a pas un service qui fait ça, un service qui fait ça, lui doit donner la formation de tel type à telle personne, telle personne doit en faire telle chose, cette chose-là doit être traitée de telle façon... Rien du tout de tout ça. Donc en fait, c'est vraiment bénéfique parce qu'il n'y a rien du tout en organisation là-dedans. Je ne dois pas améliorer une organisation existante, enfin entre guillemets, vu qu'il y en a quand même une, mais je veux dire que je dois quand même créer une organisation, des bases d'organisation vraiment concrètes pour pouvoir après améliorer tout le système.

Est-ce que tu l'impression de faire partie d'une équipe de travail ?

Une équipe, on ne peut pas dire ça comme ça parce que c'est à moitié une équipe, parce qu'on est que douze employés donc... Quand on est dans une entreprise de 2000 personnes, on peut dire qu'il y a une unique de travail parce qu'il y a un groupe de dix personnes. Tandis que là, il n'y en aura qu'un de groupe de dix personnes donc c'est moins d'une équipe. Je veux dire que moi je travaille en solo, mais je travaille en collaboration avec tout le monde. Je ne vais pas me gêner pour aller demander à untel un service ou des renseignements, tout en allant déranger le moins souvent la même personne. Pour pouvoir récolter le maximum d'informations et mettre en place.

Pourquoi as-tu choisi cette entreprise ?

Pourquoi je l'ai choisie... En fait je ne l'ai pas choisie... En fait, à moitié. En fait je voulais partir sur un BTS et comme au niveau Gestion et Maîtrise de l'Eau... comme la fréquence de l'alternance c'était un mois et un mois, je voulais travailler à la communauté urbaine de Lille pour pouvoir revenir un mois dans le Nord et voir un petit peu tout le monde que j'ai à voir dans le Nord et pour pouvoir avoir l'opportunité d'être sur un site, dans une région, avec un cadre idéal avec un bon contexte. Et puis la gestion et maîtrise de l'eau c'était quelque chose qui vraiment pouvait être intéressant au niveau du traitement de l'eau, l'environnement. Je suis assez sensible justement à l'environnement parce que je trouve qu'on le pourrait un peu trop, donc c'est pour cela que je voulais partir dans cette branche. Et puis j'ai eu pas mal de rendez-vous avec la communauté urbaine et ils m'ont planté une paire de fois. Donc, du coup, comme j'avais déjà ce choix là à la sortie du bac, en OGP, donc je me suis dit voilà, je me lance là-dedans, de toute façon je ne peux pas faire ça, donc je me suis inscrit en OGP. Et j'ai fait pas mal de lettre au niveau des entreprises, et puis l'école, elle, par contre, a proposé des entreprises. Et moi je me suis présenté dans l'entreprise, on était cinq, et j'ai été pris sur les cinq parce qu'ils pensaient que j'étais la personne la plus apte pour l'entreprise. De toute façon il me fallait une entreprise et j'étais prêt à prendre n'importe quelle entreprise à ce niveau-là vu qu'il fallait absolument que je fasse OGP. Et puis de toute façon, aucune entreprise n'est pas intéressante. Il y a toujours quelque chose à apprendre dans n'importe quelle entreprise, soit au niveau relationnel, au niveau technologique... Donc il y a toujours possibilité d'apprendre.

Est-ce que tu trouves qu'il y a adéquation entre la formation donnée à l'IUT et ton travail en entreprise ?

Quand vous parlez d'adéquation, vous parlez de rapport ? Ce que j'apprends ici, oui, il y a toujours moyen de l'utiliser... Mais c'est comme ce que je disais tout à l'heure, il y a toujours des paramètres à prendre en compte que nous on ne voit pas à l'IUT et qui sont propres à l'entreprise et puis on applique. Mais il faut adapter ce qu'on applique par rapport à l'entreprise. C'est pas universel, ce n'est pas une science universelle, l'organisation et la gestion de la production. En tout cas, pour moi... C'est pas une science infuse. Ce que je veux dire c'est qu'il y a des bases et après c'est en fonction de l'entreprise.

Et les outils, entre guillemets, que l'on t'apporte ici à l'université, est-ce qu'ils sont utiles en entreprise ?

Tous les outils non. Parce que ce que je veux dire c'est que nous on est en entreprise pendant une certaine période donc on a des missions qui sont assez ciblées. Donc je veux dire que l'entreprise a besoin de tel service de notre part, donc elle nous envoie sur telle mission, tel projet et on n'applique pas tous les cours. Par exemple, on fait de la gestion des stocks et ce n'est pas pour ça qu'on se dit allez, en entreprise je vais faire de la gestion des stocks... c'est selon le besoin de l'entreprise. On applique ce qu'on apprend en cours en entreprise, mais selon les besoins de l'entreprise.

Qu'est-ce que tu peux me dire à propos du système d'actions ?

Le système d'actions... Et bien moi, comme je le disais, je suis dans un contexte un peu particulier, moi je dois être là-bas à cent pour cent dans l'organisation et la gestion de production. Lui, il ne veut pas que je perde de temps, comme par exemple à traduire un texte en anglais. Lui, il s'en fout complètement... ou des actions de comptabilité, il s'en fout carrément. Lui il a un comptable, il n'attend pas ça de moi. Ce qu'il attend de moi, c'est que je réorganise son entreprise, que je réalise ce que lui me demande. Donc au niveau des actions, je suis amené à les faire personnellement à l'extérieur. Donc, ça c'est déjà un petit peu plus ambigu. Mais je pense que dans le système d'actions ce qui serait bien, c'est d'essayer de regrouper, de ne pas décomposer les actions comme ça en petit dossier, mais plutôt, comme par exemple pour une soutenance, faire un gros dossier et puis dans la soutenance marquer les points et montrer quelle action on a été amené à réaliser au travers du projet. Ça ce serait un point plus positif, je pense. En tout cas pour moi. Parce qu'avec toutes les actions que j'ai à faire, après je vais être débordé à tout réaliser.

Qu'est-ce que le fait d'avoir un projet, en entreprise, à réaliser t'apporte ?

Un aboutissement personnel. Je veux dire qu'on prend conscience d'une certaine responsabilité personnelle au niveau de l'entreprise. Parce qu'on a quand même une charge sur les épaules, entre guillemets... je veux dire, on n'est pas un acteur essentiel, l'entreprise peut tourner très bien sans nous, mais on a quand même une petite charge sur les épaules afin d'améliorer justement... on a toujours une appréhension au niveau de la réussite du projet. C'est pour ça que ça c'est bénéfique, ça fait prendre des responsabilités, ça fait mûrir les gens je pense.

En ce qui concerne les relations IUT-entreprise, qu'est-ce que tu en penses ?

Et bien moi je pense que les réunions, telle que la dernière, sont vraiment inutiles. Franchement, j'ai trouvé ça vraiment bidon. Ce n'était pas du tout professionnel... Enfin, moi, j'ai trouvé personnellement que c'était pas du tout professionnel comme réunion. Bon, moi mon maître d'apprentissage, vu le boulot qu'il a à faire à côté, il serait venu là, il serait parti au bout de cinq minutes, ou il serait resté là juste pour la forme de politesse. Mais, je veux dire, il serait parti avec une idée assez négative de l'IUT. Au niveau professionnel, parce que lui il est amené à traiter... à rencontrer des personnes, dans des cadres professionnalisés et ici c'était vraiment pas très professionnel. Franchement, la réunion ça s'est passé comme ça : bon, ben on présente les maîtres d'apprentissage, et bien voilà je m'appelle Monsieur untel, je travaille là et je m'occupe de ça... et les tuteurs universitaires... bon ben moi c'est Monsieur untel, je m'occupe de ça, je suis professeur de ceci... voilà... bon, ben maintenant, les étudiants, les apprentis, présentez-vous... donc on a présenté notre sujet et puis après ça il y a une autre personne qui a présenté son sujet en approfondissant un peu plus pendant 10 minutes, deux personnes ont fait ça... bon ben ça y est, on va boire un coup... Résultat des courses : ça apportait rien à personne, à part avoir une coupe de champagne. Il n'y a pas du tout d'approfondissement. Ils pourraient vraiment plus s'impliquer au niveau des actions, au niveau de l'IUT, savoir un peu le programme, savoir comment réaliser... Parce qu'il y a des personnes qui ne savent pas comment réaliser leurs actions entreprises... ça veut dire quoi ça ? Alors que s'ils avaient un petit peu plus approfondi, prendre actions par actions et puis voir un petit peu... Regardez cette action-là par exemple, on peut la mettre dans ce contexte là, dans ce contexte là... et en discutant, comme ça, après on trouve plusieurs contextes et tout le monde y trouve son compte. On se dit par exemple, moi je peux l'inclure dans ça ou dans ça. Et là c'est vraiment bénéfique pour tout le monde et même pour les tuteurs universitaires. Ils voient qu'on ne galère pas autant pour mettre les actions en place, qu'il suffit d'avoir un petit peu plus de jugeote et puis de voir un petit peu où on peut caser les actions.

Parfois il y a peu de maîtres d'apprentissage qui viennent à ces réunions, tu trouves que c'est justifié ?

Oui parce que s'ils sont venus une première fois, et bien c'est bon, ils ne vont pas revenir une deuxième fois. Et il y en a même qui ne viennent pas du tout, comme mon maître d'apprentissage qui est vraiment trop pris. En gros, c'est lui qui gère un peu toute l'entreprise. Donc il doit être là au niveau de la production, au niveau du

marketing, au niveau de ce qui est commercial, au niveau expédition, au niveau clientèle, fournisseurs etc. C'est vraiment le pilier de la boîte.

Quand tu as fini ta période en entreprise et que tu reviens à l'IUT, est-ce qu'il y a des échanges entre les apprentis au niveau de l'expérience professionnelle, de ce qui s'est passé pendant le stage...

Oui, un petit peu. Mais bon, le boulot c'est le boulot. Et maintenant on est là, on pense plus à parler de temps libre que de parler de boulot. Si on est amené à parler de boulot par rapport à certains contextes, on en discute, mais sinon, à part ça, c'est pas vraiment le sujet de base. On n'est pas tout le temps là à chaque pause à se dire : il faut faire ça dans l'entreprise, on n'est pas non plus axé sur l'entreprise tout le temps. On ne vit pas pour l'entreprise. Bon, bien sûr, il y a des échanges d'expérience, mais c'est pas vraiment le plus approfondi.

Au niveau du rythme de l'alternance...

Ca varie, en fait, c'est par périodes : quinze jours, trois semaines, trois semaines, cinq semaines. Comme par exemple, là on a cinq semaines de cours. Et justement, c'est quelque chose qui est assez mal réparti. Parce qu'il y a des moments, quand on a par exemple cinq semaines de cours, c'est de l'endurance. Et même encore quand on a cinq semaines de cours, ils arrivent à s'arranger pour qu'en une semaine on se tape quasiment tous les DS au lieu de les répartir sur les cinq semaines. Donc, au niveau de l'emploi du temps, il y a une mauvaise gestion. Nous on est dans une formation assez cadencée donc ce serait bien aussi de pouvoir nous faire quelques faveurs. Du style pouvoir nous laisser finir de bonne heure, ou commencer de bonne heure au lieu de nous mettre trois heures de trous dans l'après-midi. Qu'est-ce qu'on en a à faire de trois heures de trous, moi je préfère dormir le matin ou bien pouvoir avoir mon après-midi de libre et puis faire ce que je veux jusqu'au soir, plutôt que d'avoir trois heures de trous au milieu...

Et passer de l'entreprise à l'école ou de l'école à l'entreprise, est-ce qu'il y a une période de réadaptation ?

Oui, il y a un temps de réadaptation quand même. Quand on est en entreprise, du fait qu'on n'est pas là en continuité régulière, au niveau des personnes on a une relation qui s'établit entre le personnel, et puis une fois qu'on part, il y a une coupure. Moi je ne suis plus là, je ne suis plus dans le cadre de l'entreprise. Et quand je reviens, il faut toujours avoir une sorte de re-démarche, c'est toujours un petit temps d'adaptation de deux trois jours. Et puis après c'est reparti dans la routine de l'entreprise. C'est juste le temps de me revoir dans le décor en fait. Enfin, c'est surtout parce que, eux, ne me voient pas dans le décor tout le temps. Donc le fait de me revoir dans le décor ça les fait reculer et puis après ça passe nickel. Et pareil, quand on revient en cours, c'est pas du tout la même adaptation. Parce qu'en cours c'est plutôt au niveau du travail, de la remémoration des cours, et c'est pour ça qu'il faudrait avoir un travail assez régulier aussi en entreprise... Le soir, par exemple, il faut lire quelques cours pour toujours avoir ça en mémoire vive, dans le cerveau.

Et le tuteur universitaire, qu'est-ce qu'il t'apporte ?

Des conseils, pas mal de conseils. Et quand je rencontre des problèmes, c'est lui qui me guide aussi sur la façon dont je peux réaliser mes actions. Par exemple moi j'étais un petit peu perdu, on a fait un petit bilan et c'est lui qui m'a dit : tu peux caser ça là, tu peux caser ça là etc. Et puis d'un coup il y a la moitié des actions qui sont quasiment toutes faites dans un projet que j'ai construit moi-même sans savoir que toutes les actions pouvaient être réalisées dans ce projet.

Le fait d'avoir une pratique professionnelle, est-ce que ça te pousse à te sentir acteur de ta formation ?

Oui carrément. On voit la théorie en cours, on fait la théorie en entreprise qui est différente de la théorie en cours, et à la suite de ça, on met en pratique la théorie qui découle du cours.

Est-ce que tu peux me parler un petit peu de l'évaluation à la fin de la première année ?

Et bien, il y a une soutenance. Mais en vérité je ne suis pas très très au courant. Je sais que la soutenance doit durer une demi-heure. Sinon pour l'évaluation de fin d'année, il y a deux groupes. Il y a un groupe technologie et un groupe général. Il ne faut pas avoir en dessous de 8 dans chaque matière, dans chaque groupe et au-dessus de 10 en moyenne générale. Donc déjà ça force à avoir un travail régulier.

Ce que tu fais en entreprise est-ce que ça va jouer un rôle dans ton évaluation ?

Oui, niveau des actions. Vu que les actions sont notées par l'entreprise et par l'IUT. Essentiellement les actions peuvent relever le niveau de moyenne de l'ensemble des personnes, des apprentis.

Est-ce que tu penses que le maître d'apprentissage joue un rôle dans l'évaluation ?

Au niveau de l'entreprise ? Oui, je pense qu'il peut jouer un rôle parce que c'est lui qui m'évalue, c'est lui qui connaît mes compétences sur le terrain. Donc, lui, il voit ce que je donne en pratique dans son entreprise. Donc c'est lui qui peut voir vraiment si j'ai une facilité à capter les problèmes de l'entreprise, à savoir bien les cerner, à savoir les résoudre tout doucement.

Est-ce que tu te sens intégré dans ton entreprise ?

Oui.

Qu'est-ce qui a pu faciliter cette intégration ? Et au contraire, qu'est-ce qui a pu la freiner ?

Ce qui a pu freiner... Que je sois en alternance. Parce qu'on retombe, entre guillemets, avec des gaillards qui sont là depuis une vingtaine ou une trentaine d'années dans la boîte, qui ont leur petit système, ils ont l'habitude de faire leur truc à leur manière. Et en fait, moi je suis là, et par rapport à eux je suis un acteur de changement dans l'entreprise. Donc le fait d'être acteur de changement, ça peut les repousser un petit peu par rapport à moi, parce qu'ils se disent, dans leur tête, enfin c'est ce que j'imagine, ils doivent se dire : mais qu'est-ce qu'il vient faire, il va venir tout chambouler, il va venir donner des ordres, il ne va nous imposer des trucs et des bazars... Alors qu'en fait, ce qu'il faut leur faire comprendre, c'est que ce que je fais ça leur est bénéfique pour eux. Il ne faut pas aller de but en blanc et tout changer les choses, il faut d'abord expliquer aux personnes à quoi ça leur sert justement de changer ce système pour faciliter, pour que ce soit bénéfique pour eux. Il ne faut pas que ce soit bénéfique pour le patron, mais pour eux. C'est ce qu'ils doivent voir. C'est ça qui peut freiner les employés par rapport à cela. Et puis le fait d'être aussi en cours... il y a des personnes qui n'ont pas eu la chance, ou qui ont fait le choix de ne plus aller en cours donc il y a peut-être une sorte de jalousie. Ce n'est pas péjoratif ce que je dis, mais ce que je veux dire, c'est que c'est une réalité... c'est comme quand on voit passer quelqu'un avec une belle voiture devant soi, on se dit que lui il a fait des belles études, qu'il a bac+8... voilà, c'est que la personne a mérité son travail. Donc ça donne envie à ce qu'on pourrait avoir par la suite.

À partir de là, est-ce que tu te sens comme étant un employé à part entière de l'entreprise ?

Ben, oui, moi j'essaie justement d'être un employé à part entière. Je ne cherche pas à donner des ordres à personne, je ne cherche pas à imposer quoi que ce soit à personne, je suis à la même échelle que les ouvriers de l'entreprise, donc déjà à ce niveau là il n'y a pas de hiérarchisation entre eux et moi, il n'y a pas le fossé qui se creuse. Par exemple, moi je suis là, mais je ne vais pas aller répéter au chef ce qui se passe, parce que je ne suis pas là pour ça. Je n'ai aucun intérêt à aller répéter ce qui se passe. Ce qu'il faut en fait, c'est ne pas bomber le torse. Parce que bomber le torse ça ne sert rien, c'est pire qu'autre chose.

Les formations par alternance, on les qualifie parfois de formations professionnalisantes, parce que, par l'intermédiaire d'une pratique en entreprise, elles forment à un métier...

Oui.

Est-ce que, toi, tu peux qualifier ta formation de formation professionnalisante ?

Déjà, on se plante. Alors rien que le fait de se prendre une barre dans la tête, ça montre qu'il faut se brûler pour comprendre. C'est comme un gosse, tant qu'on lui dit pas que le feu ça brûle, il ne va pas le savoir, et tant qu'il ne s'est pas brûlé, il ne va pas comprendre. Avec l'âge on prend de l'expérience, mais on tente toujours quelque chose, et puis on se prend un mur dans la tête et puis on comprend que ce n'était pas la bonne façon de procéder. Et donc, on oriente vers autre chose et voilà. On se plante, on réussit, et en fonction de ça on forme notre expérience professionnelle et notre formation également.

Est-ce que tu penses que tu es en train d'acquérir un métier ?

Un métier... non pas vraiment... parce que l'OGP c'est transversal comme formation... autant en amont, qu'en aval, qu'à l'intérieur de l'entreprise on peut être amené à travailler. Donc en fait, être formé à un métier, oui, on est formé à un poste, on est formé à un poste dans une entreprise. Je veux dire que si moi je change d'entreprise, et que je dois m'occuper par exemple des stocks ou des approvisionnements, des expéditions ou à l'intérieur, le processus interne de l'entreprise. Donc en fait je ne peux pas dire que ça forme à un métier, mais un poste précis dans une entreprise dans laquelle on est acteur, oui. Mais après, c'est la théorie qu'on a en cours qui va faire qu'on va être amené à travailler en amont, en aval, ou à l'intérieur.

Et les personnes qui vous donnent des cours à l'IUT, est-ce que ce ne sont que des enseignants ou est-ce qu'il y a des intervenants extérieurs ?

Oui, il y a des intervenants extérieurs. D'ailleurs c'est pas mal les intervenants extérieurs parce qu'il nous apporte vraiment une vision de la réalité sur ce qu'on nous avance. Par exemple, en droit, on a un intervenant. Lui, il voit vraiment... Avec lui on voit vraiment des références à des affaires, à des choses, à des cas concrets. Et puis avec un intervenant, on peut plus discuter de ce qui nous intéresse qu'avec un prof. Un prof, lui, il a son cours... C'est comme ça, l'éducation nationale elle m'a dit de faire ça et je dois le finir à la fin de l'année, et puis voilà. Lui, l'intervenant, il sait qu'il a quelque chose à faire, mais il va faire abstraction de certaines choses pour pouvoir justement, par exemple quand on a des problèmes au niveau de l'entreprise, au niveau des salaires, tout ce qui est du droit du travail, quand on a des problèmes et qu'on a envie de ne pas se faire rouler sur tel type de choses, quelque chose de suspect, ça nous rassure le fait de pouvoir avoir quelque en face de nous qui sache nous répondre en fonction des problèmes qu'on rencontre.

Tu trouves que les enseignants sont trop loin de la réalité ?

Non, pas trop loin de la réalité. Mais il faudrait que de temps en temps ils se mettent un peu à la page. C'est pas vraiment péjoratif, mais ce que je veux dire c'est qu'ils ont une certaine expérience, ils travaillent dans un domaine, ils sont arrivés là en tant que professeurs. Ils ont une expérience du passé. Maintenant, il y a une certaine évolution par rapport à ce qu'ils ont appris et par rapport à ce que nous on voit actuellement en entreprise, dont il faudrait un petit peu qu'ils se mettent un petit peu à la page. Sans que ce soit vraiment méchant pour eux, mais je veux dire qu'il faut toujours évoluer. C'est une évolution constante. L'organisation et la gestion de production ça ne fait qu'évoluer.

Est-ce que tu veux dire que les cours ne sont peut-être pas adaptés à l'évolution des entreprises avec les nouvelles technologies ?

Oui voilà exactement, c'est ce que je pense.

Pour revenir à ce que tu disais, qu'est-ce que cette expérience en entreprise t'apporte au niveau professionnel ?

Au niveau professionnel... Et bien, comme je disais, on prend des responsabilités, moi je sais que si je m'investis dans cette boîte là et que je travaille plus tard dans cette boîte là, je peux être une sorte de pilier de l'entreprise vu qu'il n'y a pas vraiment d'organisation qui est faite et que ça devrait être moi qui devrais gérer pas mal de petites choses. Donc je pense qu'on prend vraiment conscience qu'on a vraiment une responsabilité assez forte dans l'entreprise.

Et au niveau personnel, qu'est-ce que ça t'apporte ?

Au niveau personnel, un aboutissement personnel. Enfin je veux dire, un aboutissement personnel de ce qu'on met en place. On est toujours fier quand on met quelque chose en place qui marche. Et on est toujours déçu quand ça ne marche pas. Quand on est déçu, il faut que ça nous serve de leçon pour pouvoir justement améliorer par la suite. Et d'un point de vue personnel, c'est enrichissant.

Quelle image as-tu de toi, comment tu te vois ?

Comment je me vois... Disons que c'est peut-être possible que je ne m'implique pas assez dans les cours en fait. On a des cours, et voilà, point à la ligne. Moi j'ai déjà une nature à vouloir me faire plaisir. Donc déjà de ce point de vue là, allier travail et se faire plaisir... Il faut faire un choix. Donc moi je fais un choix : quand je suis là je travaille et après je prends mon temps pour la détente. Je ne vis pas pour travailler. Je travaille pour vivre.

Dans ta situation d'apprentissage, qu'est-ce qui est vraiment spécifique et particulier à toi ?

Déjà, toute mon évolution antérieure. J'ai déjà commencé par faire un bac génie mécanique et j'ai eu mon bac. J'avais déjà travaillé dans des entreprises. Je me suis planté dans tel type de formation, je me suis planté dans tel autre type de formation, j'ai trimé à Mc Donald, j'ai bossé de nuit à Renault. Il y a tout un contexte qui fait que je suis moi et pas quelqu'un d'autre. Chaque personne a sa propre personnalité, son propre vécu et c'est ce qui fait justement l'enrichissement personnel des personnes.

À la fin de cette année, pour résumer, qu'est-ce que cette première année t'aura apporté ?

De l'argent... Des vacances aussi parce que ça compte aussi. Ce qu'elle me rapportera à la fin du mois de juin, et bien une autre vision déjà des petites industries. Parce que moi j'ai toujours travaillé... comme je le disais j'ai travaillé une fois en 2000 à Renault, en 2002, l'année dernière j'ai travaillé à Mc Donald... C'est toujours des grands groupes, des compagnies où il y a X milliers d'employés. Alors que là j'ai vraiment pris conscience de ce que c'était qu'une petite entreprise, pas artisanale parce qu'il y a quand même de la mécanique et de la technologie dans cette entreprise, mais on voit que c'est assez manuel comme travail, ce n'est pas une machine qui travaille, qui tourne, qui fait les trois quarts du boulot et juste une personne qui met des pièces. Là, on voit vraiment comment ça fonctionne une petite entreprise, les toutes petites industries, dans une zone industrielle, où il y a douze employés, vingt employés, trente employés, voir un petit peu comment ça fonctionne au niveau des stocks, comment ils gèrent leur entreprise aussi. Parce que c'est clair ça se gère différemment, une grande et une petite entreprise ça se gère différemment.

Et justement, puisque tu as pas mal d'expérience professionnelle, quelle est la différence entre cette expérience que tu as acquise avant et l'expérience que tu as, maintenant, par l'intermédiaire de ta formation ?

La différence en expérience... C'est des expériences totalement différentes. Quand je travaillais à Renault de nuit, j'avais trente minutes de pause et c'est tout, j'avais 20 minutes pour manger à 11 heures et demie et j'avais 10 minutes à deux heures et demie du matin et puis voilà... ce que je veux dire c'est que t'es au boulot, t'es là... Et aussi, le salaire, là-bas, est en conséquence. Comme le travail est assez cadencé, c'est assez dur comme boulot, il faut suivre la cadence, il faut être au taquet tout le temps, faut pas avoir une petite baisse et pouvoir se poser, ça c'est impossible... La chaîne, elle tourne, elle tourne, t'as une production à faire, tu fais ta production. Alors que là, c'est vraiment une entreprise un peu plus large. Les gars, ils prennent leur pose quand ils veulent, on fume une clope, on va boire un café et après ils reviennent bosser tranquillement. Je veux dire qu'ils ne sont pas stressés. Mais par contre, le salaire est moindre. Après, il y a aussi le juste milieu.

Et hormis le fait d'avoir des cours, qu'est-ce qui fait que tu peux dire que ce que tu fais maintenant en entreprise c'est une formation, par rapport à tes autres expériences professionnelles ?

Oui, c'est une formation. Parce que, je vois, quand je travaillais à Renault, j'étais employé en tant qu'ouvrier et dont je me basais essentiellement sur la technique de travail pour le poste, ou pour les postes où j'étais amené à travailler. En fait, quand j'étais chez Renault, je travaillais vraiment comme acteur à la chaîne. Alors que là, j'ai un regard un petit peu extérieur... même si à Renault j'avais aussi un regard extérieur parce que j'étais là juste pour une période de quatre mois. J'étais là, moi je savais que je n'allais pas faire ma vie à Renault, je savais que je me faisais de l'argent. Tout ce que je voulais, c'est quand j'étais là-bas, j'en avais marre, je me disais dans ma tête : je fais de l'argent, je fais de l'argent. De ce point de vue là, j'arrivais à tenir le coup. Mais j'avais toujours une vue un petit peu extérieure sur l'entreprise, j'essayais de m'intéresser par rapport à un autre employé, qui, lui, est là, il fait sa production, il apprend toute sa vie, il n'en a rien à faire de savoir que ça ça marche comme ça, ça ça marche comme ça. Alors que moi, je m'intéressais un petit peu à diverses actions dans l'entreprise, diverses organisations. Et c'est là aussi que j'ai bien vu que l'OGP, ça me bottait bien. Et notamment en parlant au chef d'équipe, etc... et voilà.

Quand tu auras ton diplôme, qu'est-ce que ça t'apportera ?

Un bout de papier déjà, pour commencer... important même, le bout de papier. Un bout de papier justement pour pouvoir après avoir des portes ouvertes. Oui, c'est un bagage, c'est une valise et c'est quelque chose qui nous ouvre plus de portes que la sortie d'un bac, dû à des possibilités d'évolution au niveau scolaire par la suite, ou bien après carrément partir dans une entreprise et s'investir dans l'entreprise. Mais bon, moi pour le moment si j'arrive à trouver une formation par la suite en alternance, je trouve que ça me conviendrait bien. Ce que je veux dire c'est que pour le moment je n'ai pas de besoins énormes financiers, pour le moment ça va encore. Si vraiment je suis amené à avoir de gros besoins financiers, là je ferai le choix d'aller travailler. Mais tant que je peux avoir une expérience théorique et en même temps avoir un petit peu d'argent qui rentre, c'est impeccable. Après j'ai tout mon temps.

Et comment vois-tu la suite au niveau professionnel ?

Au niveau professionnel... Moi, personnellement, je compte faire un IUP peut-être par la suite. Donc, soit un IUP, soit une école d'ingénieurs. Mais l'école d'ingénieurs ça me paraît un peu dur. Parce que par alternance on a un tiers des cours en théorie et deux tiers en entreprise. Donc, pour faire valider un diplôme d'ingénieur en ayant qu'un tiers de cours et en venant de DUT, ça me paraît assez difficile quand même. Donc, oui un IUP, ça me paraît quand même pas mal. Ou sinon, carrément j'arrête après, ça dépend de la fin de la deuxième année. Et si je m'arrête directement, je travaille deux ans et après je pars à l'étranger.

FIN

Table des entretiens

A - Entretiens réalisé dans le cadre de notre thèse.....	5
I - DUT OGP - Diplôme Universitaire de Technologie	7
1 - Christian K.	7
2 - Marie M.	32
3 - Nicolas H.	53
4 - Solène D.	79
5 - Sophie S.	103
II - Formation DESS OGP - Organisation et Gestion de la Production	129
1 - Georges P.	129
2 - Noémie D.	149
3 - Sylvain D.	171
III - Formation IESP - Ingénieur d'Exploitation des Systèmes de Production	188
1 - Adrien D.	188
2 - Alban D.	208
3 - Jean-Christophe M.	235
B - Entretiens - Regroupements des analyses des entretiens	256
1 - Christian	257
2 - Marie	265
3 - Nicolas	272
4 - Solène	281
5 - Sophie	286
6 - Georges	293
7 - Noémie	304
8 - Sylvain	311
9 - Adrien	316
10 - Alban	322
11 - Jean-Christophe	330
C - Entretiens exploratoire réalisés dans le cadre de notre DEA.....	338
1 - Aurore	339
2 - Maxime	347
3 - Anaïs	359
4 - Fabrice	365
5 - Julien	373
6 - Benjamin	380

Fin

A CONTRIBUTION TO THE QUALITATIVE STUDY LED ON EDUCATIVE
ALTERNANCE :
IN-BETWEEN A FIXED ALTERNATING SYSTEM AND HOW IT IS EXPERIENCED :
Constructing a third space
The case of young adult and adult learners within three higher technical education training
schemes

Michel NOWE

Summary

Training and supervising apprentice students, our responsibility also involves designing re-designing and improving alternating training schemes. Being involved in this reflective thought process for many years this has led us to the position of apprentice researcher . Thus we have ourselves become apprentices !

Throughout these years, we have had the opportunity to observe the effects of the different systems implemented and then a question has arisen : *"from the set framework of these training schemes, what alternating system have they themselves developed and how do they feel about it ?"*

Our aim is to try to understand and model what learners experience from the inside, what "personal" alternating system and strategies they develop and what difficulties they meet. In other words we are trying to understand the interactions between the learner and the situation in which he has been placed because of the training scheme.

Our involvement and our experience have made us choose a comprehensive approach within the framework of qualitative research. We have deliberately chosen to focus our research on the three training systems in which we are involved at different levels. We have interviewed eleven learners and through these interviews, we have tried to understand what they have lived and developed, what they have learnt by experience, to what extent they have got involved, how they have developed their autonomy and self-organization, what difficulties they have met and what strategies they have adopted to feel their professional lives make sense for them and are acceptable according to H.A. Simon, (2004).

On our way, we have had to use a certain number of concepts and notions in order to facilitate our understanding. This thesis is in keeping with a heuristic and pragmatic approach as defined by W. James, (1968). In our general conclusion, we will try to suggest a few ideas aiming at encouraging thought always in a qualitative way.

Key-words : educative alternance, Apprenticeship, Supervision, Autonomy, Constructivism, Complexity.

CONTRIBUTION À L'ÉTUDE QUALITATIVE DE L'ALTERNANCE ÉDUCATIVE ENTRE ALTERNANCE PRESCRITE ET ALTERNANCE VÉCUE : LA CONSTRUCTION D'UN TIERS-TEMPS

Le cas d'apprenants, jeunes et adultes, dans trois dispositifs de formation
de l'enseignement supérieur technologique

Michel NOWÉ

Résumé

Praticien, enseignant et accompagnant d'apprenants dans des formations en alternance, nous sommes aussi acteurs et auteurs, en charges de responsabilités, impliqués dans des démarches de conception, re-conception et d'amélioration de dispositifs de formation en alternance. Cela nous a conduit à la posture d'apprenti chercheur, accompagné dans cette démarche réflexive, engagée depuis de nombreuses années. Ainsi, nous sommes nous-mêmes en formation par alternance !

Au cours de ces nombreuses années, nous avons pu à loisir, observer les effets des conceptions mises en œuvre dans les différents dispositifs de formations rencontrés et progressivement une question a émergé : « *À partir des cadres prescrits, quelle alternance construisent et vivent les apprenants de ces formations ?* »

Notre projet est de chercher à comprendre et tenter de modéliser ce que vivent de l'intérieur les apprenants, quelle alternance « personnelle » ils se construisent, de connaître les difficultés qu'ils rencontrent, les stratégies qu'ils élaborent, l'alternance que chacun se construit, d'une manière singulière, dans une situation qui lui est propre. Autrement dit de chercher à comprendre les interactions qui se développent entre l'apprenant et la situation dans laquelle le place le dispositif prescrit.

Notre implication, notre expérience, ce « déjà-là » expérientiel, nous ont conduit à adopter une démarche compréhensive, dans le cadre d'une recherche qualitative. Nous avons fait le choix délibéré de prendre comme terrain de recherche trois dispositifs de formations dans lesquelles nous sommes impliqués à des degrés différents. Nous avons interviewé onze apprenants en alternance et par ces entretiens, nous avons cherché à comprendre ce qu'ils vivent et construisent, leurs « grands » apprentissages, leur responsabilisation, la construction de leur autonomie et de leur auto-organisation, les difficultés qu'ils rencontrent et les postures qu'ils adoptent pour tenter de donner du sens à ce qu'ils vivent et rendre les choses convenables au sens de H. A. Simon, (2004).

Chemin faisant, pour construire notre compréhension, nous avons été amenés à mobiliser bon nombre de concepts et notions. C'est dans une démarche à la fois heuristique et pragmatique au sens de W. James, (1968), que s'inscrit cette thèse. Dans notre conclusion générale nous tenterons de proposer quelques pistes de réflexion à visée qualitative.

Mots-clés : Alternance éducative, Apprentissage, Accompagnement, Autonomie, Constructivisme, Complexité