Module 4 : La dimension sociale en ESS

Commentaires pour l'enseignant-e



Mots-clés : utilité publique, entreprise formatrice, difficultés sociales, intégration professionnelle, formation, histoires de vie.
Domaines d'étude : économie (CFPC, 2e et 3e année)
Durée : 3 périodes
Compétences EDD : Responsabilité, Valeurs, Participation

L'un des critères fondamentaux d'une entreprise de l'économie sociale et solidaire (ESS), comme son nom l'indique, est **la responsabilité sociétale.**

C'est-à dire qu'une entreprise membre de l'ESS doit être reconnue d'**utilité publique,** sans but lucratif, avec une forte présence de bénévoles engagés dans des activités d'intérêt collectif **et/ou** être une **entreprise formatrice avec une lucrativité limitée**. Ainsi, 60 % d'entre elles privilégient, lors de l'embauche, des personnes dans des situations sociales ou économiques difficiles (chômage, début de vie professionnelle, sans formation, AI, situation de handicap). C'est en offrant une opportunité réelle d'appartenir au monde du travail que les entreprises ESS remplissent un rôle intégrateur primordial pour notre société. Une attention toute particulière est donc portée sur le personnel en formation (stagiaires, apprentis et étudiants). La responsabilité sociétale inclut également l'intégration des salariés et des bénévoles dans les prises de décision de l'entreprise, ainsi que l'orientation éthique des achats et des placements.[1]

Exercice 1

Consigne : Afin d'illustrer cette dimension sociale, vous écouterez attentivement les interviews de Gladys, couturière, et de Mme Nguyen, directrice de *CREATURE.* Durant l'écoute, prenez quelques notes afin de pouvoir rédiger ensuite un résumé des interviews avec des phrases complètes et structurées.

Emission radio de la RTS (17.09.2016): revaloriser la matière, revaloriser l'humain

Et si la revalorisation de la matière allait de pair avec celle de l'être humain? Si les personnes n'ayant pas accès au monde du travail trouvaient une voie de réinsertion dans des activités de revalorisation ou de recyclage?

L'idée peut sembler naïve, mais les exemples alliant ces deux formes de valorisation sont nombreux, notamment à Genève. Voici l'exemple de l'atelier CREATURE.

https://www.rts.ch/play/radio/prise-de-terre/audio/revaloriser-la-matiere-revaloriser-lhumain?id=7989026

(CREATURE : minutes 12:14 à 18:20)

[1] Pour plus de détails voir la brochure *Panorama de l'économie sociale et solidaire à Genève*, étude statistique 2015 par la Chambre de l'économie sociale et solidaire APRES-GE, pp.36-39

Résumé des interviews :

*Tout d'abord, le journaliste interroge **Gladys**, une couturière de l'atelier CREATURE. On entend un bruit de machine à coudre. Gladys est entrain de coudre les étiquettes pour une cape d'hiver. Dans l'atelier, il y a différentes choses comme des transats, des sacs, des porte-monnaie… et toutes sortes de machines sur lesquelles travaillent 6 à 10 personnes. Gladys déclare qu'elle est passionnée par la couture, que l'ambiance est magnifique et l'équipe soudée. Pourtant, le travail est sérieux. Il faut rendre un travail fini aux clients. Elle confirme qu'il s'agit d'un travail de solidarité, comme le dit le journaliste, qui permet une réinsertion et une évolution.*

*Ensuite, le journaliste s'adresse à **la directrice, Mme Yen Nhi Nguyen**. Celle-ci a monté le projet il y a 5 ans sur la demande de SOS femmes, association qui existe depuis 75 ans à Genève. Il s'agissait de créer une entreprise sociale dans le domaine de la couture.*
Le journaliste déclare ensuite qu'il est aussi venu pour le côté récupération et demande si cela s'est rajouté après coup au concept de départ. Mme Nguyen répond que l'idée de départ était bien jolie, mais qu'il fallait trouver des mandats. Rapidement, elle a travaillé avec des institutions et des entreprises pour revaloriser des textiles publicitaires.
Le journaliste mentionne la fameuse bâche qui recouvrait l'hôtel de ville de Neuchâtel qui a été réutilisée par l'atelier de couture. La directrice confirme que c'était le gros mandat de l'année. La bâche comportait des photos d'eau, de lac et de mer par un photographe connu. Elle a pu revaloriser la matière et le visuel en fabriquant des transats par exemple, mais aussi des sacs pour une entreprise de prêt à porter.
Le journaliste lui demande alors si le recyclage est la plus grosse partie de son travail. Elle répond que oui, elle travaille avec des entreprises pour fabriquer des objets de série et, à côté de ça, elle collabore aussi avec des créateurs de mode. Elle vend également au grand public sous la marque CREATURE autrefois appelée Label Bobine. CREATURE est la contraction des mots « création » et « couture ». En effet, elle trouve l'appellation CREATURE plus « punchy », c'est devenu leur identité. On peut trouver leurs produits fabriqués par des femmes à Genève en boutique ou sur Internet.
Pour terminer, le journaliste lui demande si revaloriser la matière, revaloriser les êtres humains lui parle. Elle répond que oui, mais c'est un jeu de mots auquel il faut faire attention, car certains disent « recycler », ce qui est moins sexy. L'important, c'est les gens qui lui parlent de dignité retrouvée, d'avoir retrouvé un emploi et un projet professionnel. Il s'agit de femmes qui ont eu différents parcours (en fin d'étude, au chômage, …) Il ne faut pas stigmatiser ces personnes, cela peut arriver à tous à un moment donné. Oui, on peut parler de revalorisation d'un être humain.

Exercice 2

Consigne : Lisez le texte suivant et répondez au questionnaire à choix multiple. Une seule réponse par question est possible.

TEXTE

« Et pourquoi ne pas donner la parole à toutes celles qui font de l'atelier CREATURE un succès? », me suis-je dit. Voici le point de départ de ce recueil. J'ai souhaité écrire et partager leurs histoires de vie et l'aventure qu'est pour elles la réalisation de soi au travers CREATURE. Ce recueil récolte la parole de 3 femmes et, je l'espère, ne cessera de s'étoffer.

Yen Nhi Nguyen, Novembre 2016

CREATURE : histoires de vie
Iris, Myriam, Lorène (noms d'emprunt)

IRIS

Engagée en mai 2015, Iris a un diplôme de couturière obtenu en France (équivalent CFC). Elle fait rapidement part de son souhait de travailler dans le domaine de l'accompagnement de personnes en situation de handicap. Au même moment, nous sommes contactées par la Fondation Ensemble pour mettre en place un partenariat. Iris démarre très rapidement un stage d'une demi-journée hebdomadaire à l'atelier Clair-Fontaine de la Fondation.

Elle a pour mission de mettre en place un projet de couture qui puisse être réalisé par les personnes de l'atelier Clair-Fontaine et vendu au marché de Noël. En sus de la demi journée par semaine passée dans l'atelier Clair Fontaine, Iris est coachée chez nous en interne pour la réalisation de ce projet (recherche d'un design et mise au point d'un objet couture réalisable par des adultes en situation de handicap,, mise à disposition du matériel et matière première de CREATURE). Le projet rencontre un franc succès et Iris est extrêmement appréciée par l'équipe de l'atelier ce qui lui permet d'exercer et de développer ses compétences tant techniques que relationnelles.

Plusieurs rencontres se font à plusieurs niveaux entre la Fondation Ensemble et CREATURE. La Fondation Ensemble se montre un partenaire très investi et concerné par le projet d'Iris. Je rencontre ainsi plusieurs fois la directrice de Clair Fontaine alors que Noham s'occupe du suivi du projet avec Christelle la personne responsable de l'atelier à Pelletier. Un bilan mensuel est fait pour suivre le projet. Nous devons nous assurer que Iris est bien prête pour pouvoir nous engager auprès du partenaire.

Le projet de reconversion professionnelle commence alors à pouvoir se dessiner, mais tout n'est pas simple : il s'agit de trouver une place d'apprentissage et des financements complémentaires pour la période de formation.
Iris passe par des phases de stress intense et de découragement me faisant clairement comprendre qu'elle ne veut pas se faire de faux espoirs. A savoir que ces périodes de doute se font aussi ressentir sur son travail à l'atelier malgré qu'elle soit une des personnes les plus compétente et investie de l'équipe.

A l'atelier, Iris travaille généralement sur les productions les plus compliquées (gilets uniformes pour le MEG, maillots de bain etc). Ces travaux nous permettent de parfaire ses compétences qui sont parfois "approximatives". Des petits modules de perfectionnement sont mis en place par Nathalie autour de

chaque nouvelle production. Les lacunes sont ainsi mises en lumière et peuvent être travaillées. Nous travaillons beaucoup sur les compétences de communication d'Iris et la coachons dans la gestion de son projet de reconversion.

21 octobre 2016 Iris nous a appelé hier. Elle est en arrêt accident suite à une chute "bête". Durant son arrêt, elle a continué à être très active pour sa recherche de stage. La Fondation Ensemble, les ateliers l'Essarde lui on fait passer un entretien hier. Iris nous appelle un peu paniquée : "ils veulent que je commence le stage mi-novembre, est-ce que vous allez pouvoir me libérer pour cette date? ...et puis il faut faire une demande de bourse pour compléter le revenu du stage qui sera de 800.-/mois, et puis aussi est-ce que vous me reprenez au mois de juin à la fin du stage si je n'ai pas trouvé une place d'apprentissage pour septembre 2017?" Bon. Je suis censé être sous "ma cape d'invisibilité" toute cette semaine pour rendre mon dossier pour le Fond Chômage lundi 24 octobre…

Ma "cape d'invisibilité" ne semble pas du tout fonctionner, il va falloir que l'on prototype un autre modèle.

J'appelle la Fondation Ensemble pour avoir un entretien téléphonique avec la directrice de l'Essarde pour essayer de repousser la date du début du stage. Longue discussion très positive durant laquelle je me rends compte à quel point Iris est bien perçue et compétente et surtout complètement juste dans son projet de reconversion professionnelle.

Iris vient ensuite à 10h30 pour un entretien avec Noham et moi. Elle est extrêmement angoissée et ne voit pas vraiment comment envisager le futur. De mon côté, je lui assure de faire mon possible pour l'aider à trouver une place d'apprentissage et les financements durant son stage et son apprentissage en ne sachant pas très bien comment je vais faire en terme d'investissement en temps.

L'entretien terminé, j'appelle notre contact au Service des EDS et leur demande de nous aider au mieux pour cette situation. Le plan d'action suivant est alors défini : -le service des EdS va m'envoyer tous les contacts RH des institutions partenaires susceptibles d'avoir des places d'apprentissages ASE pour que je puisse faire les démarches avec Iris -la directrice de Clair Fontaine s'engage à négocier avec le conseil de direction de la Fondation Ensemble pour essayer d'obtenir une promesse d'engagement en apprentissage -l'assistante sociale de la Consultation de SOS Femmes monte le dossier de recherche de fonds -Iris et Noham prennent contact avec une assistante sociale du CFPS (Centre de Formation Professionnelle Santé Social) pour vérifier qu'Iris remplit bien les critères pour une demande de financement durant son apprentissage -nous repoussons l'entrée en stage faute de financements immédiats

Quelques heures ont passé et je peux remettre ma cape d'invisibilité...

MYRIAM

Myriam est une jeune femme née en 1986. Elle a deux enfants nés en 2005 et 2008. Son premier enfant est né avec un lourd handicap. Elle n'avait donc pas repris d'activité professionnelle depuis la naissance de son premier enfant. Son mari est à l'Hospice Général depuis un burn out.

Myriam nous envoie sa postulation pour un stage en juillet 2015. Elle est bénéficiaire de l'Hospice et nous mettons en place un stage ADR à un taux de travail de 50% pour lui permettre de reprendre un rythme de travail tout en s'occupant de ses enfants. Elle montre d'excellentes compétences techniques et beaucoup de volonté. Elle s'adapte très bien à l'équipe et devient rapidement une collaboratrice fiable et très agréable. Dans un premier temps nous envisageons de travailler avec elle toutes les compétences de base

ainsi que les compétences transversales (suivi des consignes, minutie, respect des critères qualité, concentration, communication avec les collègues, savoir-être). Myriam montre rapidement un grand investissement dans son travail . Elle trouve du plaisir au travail et un équilibre vie privée-vie professionnelle. Elle n'a pas de qualification et nous fait part de son désir de continuer à se former dans la couture. Nous optons pour lui proposer une place d'apprentissage CFC couture. Elle tente d'entrer au CFPAA mais n'est pas acceptée. Un programme adapté en terme de développement des compétences techniques est mis en place pour elle. Entre temps, Noham et Nathalie ont suivi la formation de formatrices CFC et CREATURE est reconnue comme entreprise formatrice depuis avril 2016.

Myriam commence donc son apprentissage de CFC couture en août 2016 chez nous en formation duale.

Je suis vraiment fière d'avoir Myriam comme première apprentie CFC. Elle est volontaire, créative et j'ai beaucoup de plaisir à échanger avec elle. Je sais néanmoins que même une fois le CFC obtenu, le combat ne sera pas terminé. Il s'agira pour elle de trouver un emploi fixe ou de se lancer comme indépendante… J'espère qu'elle pourra profiter du CREATURE Lab si nous arrivons jusque là.

LORENE

Cette jeune femme nous est envoyée par Interface Entreprise en septembre 2013. Lorène est alors au chômage. Elle est engagée en EdS en avril 2014. Elle montre rapidement des très bonnes compétences techniques en couture (elle est diplômée d'une école de couture privée à Genève) et un grand sens des responsabilité. Elle nous fait rapidement part de son envie de devenir formatrice pour adulte. Elle décide de s'inscrire pour la formation FSEA, à savoir que pour l'inscription, il lui faut valider 150 heures de pratique de formation et écrire une biographie de 1200 mots. Nous décidons alors de mettre en place un cours de couture "aprem'couture" pour pouvoir lui valider ces heures de formation. Lorène démarre son premier cours le 30 mai 2015. Elle donnera 70 heures de cours de mai 2015 à février 2016. Les retours des clients sont extrêmement satisfaisant. Elle participe aussi à Formation en Fête et dispense quelques heures de cours à cette occasion.

Pour cet événement, CREATURE s'engage à : Mettre à disposition du matériel (machines à coudre) Former Lorène sur le conseil sur la relation clientèle (mieux répondre aux attentes des clients, poser ses limites) Présenter un dossier à Formation en Fête pour pouvoir faire partie des partenaires

APREM'COUTURE : un cours adapté aux compétences de Lorène qui va lui permettre d'aborder ses premières expériences en tant que formatrice pour adultes.

La création du cours (concept, outils pédagogiques, programmes du cours, logistique, communication, inscription des participants) est coachée par Nathalie (aspects techniques), Caroline (vente et communication du cours, questionnaire de satisfaction, biographie pour l'inscription au FSEA) Noham (travail sur la posture professionnelle, sur les freins) et moi-même (pose des objectifs, communication et aspects globaux du cours), prend beaucoup de temps, d'autant plus que nous poussons Lorène à être le plus autonome possible dans son projet.

Des entretiens réguliers de pause d'objectifs et de coaching sont effectués. En plus de ces entretiens, un travail sur la posture professionnelle autour du développement du projet doit être abordé: Lorène montre une lenteur dans la réalisation de son projet et son attitude ne nous montre pas toujours sa réelle motivation. Suite de nombreux énervements et agacements de mon équipe qui a l'impression de travailler

dans le vide, nous prenons décision de travailler uniquement sur les côtés positifs et la valorisation de la personne. Le pari est réussi: Lorène commence à donner ses cours de couture, elle gère très bien sa relation à la clientèle et suit les inscriptions de A à Z.

La satisfaction clientèle est extrêmement positive et rebooste Laure dans sa confiance en elle.
Elle décide de nous quitter mi avril 2015 pour se lancer en tant que couturière indépendante (travaux de couture, cours de couture) et démarrer sa formation FSEA. Elle gagne le prix décerné chaque année par l'association Bloom and Boom pour installer sa salle de cours et son atelier aux Grottes. Lorène reste aujourd'hui en lien avec nous. Elle a commencé sa formation FSEA en septembre 2016 et continue à donner ses cours de couture le samedi. Elle a intégré notre pool de couturière indépendante et suit le cours pour indépendant New Start.

J'aime beaucoup me rappeler de Lorène, du nombre de fois où j'ai eu envie de tout arrêter, du nombre de fois où nous avons eu l'impression de nous faire "ballader". Aujourd'hui elle m'écrit régulièrement des mails pour me tenir au courant, me dire qu'elle travaille beaucoup, qu'elle nous remercie pour tous les mandats que nous lui envoyons, que la formation FSEA est super intéressante. Elle continue à donner ses cours "aprem couture", a donné comme elle dit "un coup de main" à Katalyn Toth (stagiaire chez nous) pour son événement URBAN.

Je sais que ce sont ces histoires qui enrichissent toute l'équipe de CREATURE, ces histoires que je suis heureuse de commencer à recueillir aujourd'hui, ces histoires qui ne peuvent apparaître dans des tableaux indicateurs.

CREATURE, histoires de vies : IRIS, MYRIAM, LORENE

Questionnaire à choix multiple (QCM)

1 D'où vient le diplôme de couturière d'Iris ?

X De l'école supérieure de couture de Genève.
 Du centre de formation professionnelle Arts Appliqués (CFPAA).
X D'une école professionnelle délivrant un diplôme équivalant à un CFC.

2 Quelle est la mission d'Iris ?

 Mettre en place un projet de couture réalisé entièrement par elle-même.
X Travailler à l'Atelier Clair Fontaine et être formée en parallèle par CREATURE.
 Élaborer un objet couture grâce aux conseils d'adultes en situation de handicap.

3 Quel est le rôle de la Fondation Ensemble dans le projet d'Iris ?

 Contrôler le travail effectué une fois par semaine.
X Développer un partenariat efficace avec CREATURE à plusieurs niveaux.
 Récolter des fonds grâce aux conférences données par la directrice.

4 Qu'est-ce qu'une reconversion professionnelle ?

X Entreprendre une nouvelle formation pour obtenir un profil professionnel différent.
 Trouver une place d'apprentissage dans son domaine.
 Convertir professionnellement des jeunes qui doutent de leur avenir.

5 Comment l'équipe de CREATURE aide-t-elle Iris à se perfectionner ?

 par des cours interentreprises de perfectionnement.
X par des petits modules internes autour de chaque nouvelle production.
 par des coachings personnalisés de comptabilité.

6 Quelle est l'angoisse d'Iris suite au stage que la Fondation Ensemble lui propose ?

X Elle a peur de ne pas avoir assez d'argent avec le revenu du stage et de ne pas trouver une place d'apprentissage à la fin.
 Elle craint de ne pas pouvoir répondre aux critères exigés et elle sait que CREATURE ne pourra plus l'engager par la suite.
 Elle appréhende le fait de pouvoir se libérer pour la mi-novembre.

7. Quelle solution a trouvé la directrice de CREATURE pour Iris ?

□ Elle lui a trouvé une place d'apprentissage et un financement durant son stage.
□X Elle parvient à repousser la date d'entrée en stage en attendant un financement.
□ Elle établit un plan d'action avec le service des emplois de solidarité (EDS) qui prévoit une nouvelle formation pour Iris.

8 Quelle est la situation de départ de Myriam ?

□X Avec l'un de ses enfants lourdement handicapé et un mari en burn out, cette femme n'était plus dans le circuit professionnel depuis des années.
□ Inscrite à l'Hospice général, cette femme, mère de trois enfants, vivait recluse chez elle.
□ Lourdement handicapée, cette femme, née en 1986, ne pouvait pas travailler dans une entreprise traditionnelle.

9 Comment se déroule le stage de Myriam chez CREATURE ?

□ Dans un premier temps, il faut la coacher, car elle n'a aucune compétence de base et se sent perdue.
□X Très bien. Elle montre beaucoup de volonté et possède des compétences techniques.
□ Agréablement. Elle s'investit peu à peu une fois que l'équipe l'a rassurée.

10 Comment CREATURE répond-elle à l'envie de formation de Myriam ?

□ En la prenant en formation plein temps, car CREATURE est devenue entreprise formatrice CFC depuis avril 2016.
□ En adaptant pour elle un programme de développement des compétences sociales.
□X En lui proposant un apprentissage CFC de couture au CFPAA, mais elle n'y est pas admise.

11 Quel combat devra encore affronter Myriam après avoir obtenu son CFC ?

□ Présenter sa candidature au CFPAA et payer les frais d'inscription.
□X Trouver un emploi fixe ou se lancer comme indépendante.
□ Créer un nouveau concept de couture appelé CREATURE Lab.

12 Quel est le projet de Lorène ?

☐ Devenir diplômée d'une école de couture privée à Genève.
☐X Suivre la formation FSEA pour devenir formatrice pour adulte.
☐ Sortir du chômage et être engagée par Interface entreprise.

13 Pourquoi CREATURE met en place un cours de couture appelé « aprem'couture » ?

☐ Parce que ses collaboratrices ont besoin de formations continues.
☐X Car Lorène doit faire valider 150 heures de pratique de formation.
☐ Puisque les clients sont extrêmement satisfaits des cours de Lorène.

14 Quels sont les domaines dans lesquels Lorène est coachée par CREATURE ?

☐X La création du cours, la vente et la communication, la posture professionnelle et la pose des objectifs.
☐ La pédagogie, la comptabilité, l'économie et le droit.
☐ La relation avec les élèves, la gestion des conflits et la psychologie de l'enfant.

15 Comment l'équipe encadrante de CREATURE gère-t-elle la lenteur et la démotivation de Lorène à un moment donné ?

☐X En ne prenant en compte que les côtés positifs et en valorisant la personne.
☐ En lui montrant un certain agacement, afin qu'elle réalise l'inadéquation de son comportement.
☐ En faisant appel à sa conscience professionnelle.

16 Que devient Lorène après CREATURE ?

☐X Elle se lance en tant que couturière indépendante et démarre sa formation FSEA.
☐ Elle gagne le prix décerné par l'association Boum Boom.
☐ Elle installe sa salle de cours et son atelier aux Grottes, après avoir obtenu son diplôme de formation pour apprentis.

Exercice 3

D'après ce que vous avez appris du texte, répondez à cette question :

Quels sont les avantages offerts par CREATURE en tant qu'outil d'insertion socio-professionnel ?

La particularité de CREATURE réside dans le fait que le suivi des personnes engagées dans l'atelier est individualisé. Chaque idée de projet est pris en compte pour permettre à la personne de se réaliser. Elle est soutenue autant dans sa formation que dans sa recherche d'emploi. Elle bénéficie du savoir faire de la maison, des conseils d'une équipe de coachs compétente et du réseau acquis depuis des années par CREATURE et SOS femmes. Les tâches à accomplir dans l'atelier pour les clients ne sont pas factices et l'expérience acquise en est d'autant plus précieuse. L'image positive et moderne de cette entreprise rejaillit sur les personnes qui travaillent pour elle. L'ambiance dans l'atelier permet une remise en confiance et une revalorisation de la personne.