

Comment les professionnel-le-s du commerce de détail d'aujourd'hui s'approprient leur profession de manière créative

Autonomie, créativité, identification : un cercle vertueux

Par **Kerstin Duemmler**, senior researcher, **Alexandra Felder**, senior researcher, et **Isabelle Caprani**, responsable d'axe prioritaire de recherche, IFFP Lausanne

Dans le commerce de détail, les possibilités d'exercer sa profession de manière créative semblent rares, puisque le travail est composé majoritairement de tâches répétitives. Une étude de l'IFFP portant sur l'identité professionnelle chez les personnes en formation remet toutefois en question cette vision de la profession : les professionnel-le-s du commerce de détail d'aujourd'hui se montrent créatifs et créatives lorsqu'elles et ils peuvent prendre personnellement en main leur profession. Ce qui leur permet alors de s'identifier plus facilement à la profession qu'elles et ils exercent.

Il convient d'encourager des conditions favorables à la créativité dans la formation : c'est la conclusion d'une étude qualitative menée par l'IFFP auprès de plus de 65 personnes en formation issues de trois écoles professionnelles du commerce de détail germanophones et francophones. Cette étude repose sur des observations, des discussions et des entretiens.

« J'apprécie de jouer avec les couleurs »

Amandine finalise sa formation de gestionnaire du commerce de détail dans un supermarché. Dans son travail, elle aime présenter les marchandises de manière attrac-

tive pour la clientèle. Elle apprécie particulièrement de travailler là où sa connaissance des produits est recherchée par la clientèle, ou bien là où elle peut décider elle-même de la présentation des produits. Son identité professionnelle est façonnée par son travail quotidien :

« Comme les fruits et légumes aussi, c'est vraiment un rayon qui m'a appris ce métier. Parce que là justement ce sont des

produits vivants, donc c'est coloré, donc on peut vraiment s'amuser avec des jeux de couleurs, d'emplacement avec les marchandises. On peut vraiment faire des choses jolies. »

Amandine s'approprie son métier à sa manière : elle « joue » avec les marchandises, en prenant toutefois la responsabilité de ses décisions. Elle raconte qu'elle a une fois organisé une dégustation autour d'un produit auquel la clientèle accorde généralement assez peu d'attention. Elle en a amélioré la présentation et a vu ses efforts récompensés : les chiffres des ventes ont augmenté. Jusque récemment, elle était soutenue dans ce sens sur son lieu de formation. Son nouveau chef lui accorde cependant moins d'autonomie et de liberté. Mais Amandine a l'habitude d'être sous-estimée. Elle reste motivée, également pour prouver qu'elle est une professionnelle compétente.

Sa créativité se manifeste tout particulièrement à travers son état d'esprit positif. Au début de sa formation, elle passait souvent d'un département à l'autre pour « boucher les trous », selon les besoins du moment. Amandine en retire également du positif pour sa formation professionnelle : elle estime que son « nomadisme » l'a rendu polyvalente et qu'elle connaît probablement son supermarché comme personne.

Les bases de la créativité se trouvent dans le processus d'apprentissage

Pendant leur formation, les personnes en formation se familiarisent certes avec des connaissances techniques à la fois théoriques et pratiques, des règles de conduite implicites et des compétences professionnelles, mais pas uniquement : elles interprètent également leurs diverses expériences dans le cadre de la formation afin de trouver une signification personnelle à leur profession. Non seulement ces expériences marquent leur identité professionnelle mais elles leur servent aussi de base à leur créativité professionnelle.

La créativité au travail est souvent considérée comme un produit individuel ou collectif, qui se définit par son originalité et son utilité dans un contexte de travail donné.

« Comment développer une identité professionnelle » : formation continue d'une journée le 16 mai 2017 et le 7 novembre 2017

Le 16 mai 2017 sera organisée une formation continue sur le site de l'IFFP de Lausanne, intitulée « Entre élève et travailleur, entre apprenti-e et professionnel-le : comment développer une identité professionnelle ». Elle s'adresse aux enseignant-e-s et aux responsables de la formation. Inscriptions ouvertes jusqu'au 16 avril 2017 (réf. 26649) auprès de sybille.cuche@iffp.swiss.

Le 7 novembre 2017 sera organisée la même formation continue sur le site de l'IFFP de Lausanne ; inscription auprès de sybille.cuche@iffp.swiss.

➤ Travailler dans le commerce de détail : dans cette profession aussi, la créativité est possible et participe grandement à l'identification professionnelle.



Ce sont toutefois les processus d'apprentissage quotidiens eux-mêmes qui posent les bases de cette créativité : il est important pour les personnes en formation d'assimiler personnellement des situations, événements, actions et savoirs, et de les interpréter de manière originale. Dans un premier temps, le résultat et le bénéfice ne sont que secondaires, l'important étant que les personnes en formation soient ouvertes à de nouvelles expériences, puissent

Il est nécessaire de laisser une certaine autonomie aux personnes en formation pour qu'elles puissent développer leur énergie créatrice.

débutant dans une profession font également preuve de créativité lorsqu'elles peuvent découvrir leur métier à leur manière, remettre en question l'ordre établi, et innover. Comme le montre notre exemple de départ, cela ne dépend pas uniquement de la personne elle-même : le contexte de formation peut également encourager ou au contraire entraver la créativité.

« Dites-moi vraiment comment vous faites »

Sandra, qui a effectué sa formation dans un magasin spécialisé de motos, a pu suivre sa propre voie. L'entreprise n'ayant encore jamais accueilli d'apprenti-e avant elle lorsqu'elle a commencé sa formation, son champ d'action n'avait pas encore été vraiment défini. Elle restait en outre à l'écart des activités importantes. Sa cheffe s'occupait seule de la vente des motos car cette activi-

observer activement, aient de l'imagination, sortent des sentiers battus et soient prêtes à se laisser surprendre. Vu sous cet angle, les personnes

té était plus exigeante que la vente des accessoires. Mais Sandra a trouvé une façon de surmonter cet obstacle : sa créativité l'a aidée à améliorer les conditions de sa formation et, par là même, son processus d'apprentissage. Elle a ainsi pris l'initiative auprès de sa cheffe et a développé ses propres méthodes de travail :

« Une fois je lui ai dit : « Mais dites-moi vraiment comment vous faites », [...] et puis j'ai écrit toute la marche à suivre, tout ce qu'il ne faut pas oublier. [...] elle a vu que je savais et puis maintenant c'est toujours moi qui le fais. Enfin, avec le temps, je fais plein de fiches de mémoire, comme ça au moins même si tout d'un coup j'ai un gros blanc j'ai tout le temps tout avec moi. »

L'autonomie favorise la créativité

Comme le montrent ces deux exemples, il est nécessaire de laisser une certaine autonomie aux personnes en formation pour qu'elles puissent développer leur énergie créatrice. Il est par exemple difficile de trouver et d'expérimenter de nouvelles voies lorsque l'on est soumis à des contraintes de temps permanentes. Les contextes de travail dans lesquels toute nouvelle idée est systématiquement bloquée ou critiquée ne représentent pas non plus un climat favorable aux idées créatives. Il faut une ouverture d'esprit, du courage et de la volonté pour innover, même lorsque cela présente un risque certain. Pouvoir travailler dans de telles conditions favorise à la fois la créativité et l'identification à la profession.

- www.iffp.swiss/project/identification-professionnelle
- isabelle.caprani@iffp.swiss