

Étude de cas

rédigée par le CIOFS/FP : Valentina Teli, Tiziana Piacentini, Laretta Valente, Silvana Rasello

Le choix d'Amina

Table des matières

Résumé	2
Étude de cas	2

Résumé

Amina est une jeune marocaine, âgée de dix-huit ans. À l'âge de treize ans, elle est venue s'installer en Italie, accompagnée de sa mère. Au début, elle s'est sentie vouée à l'échec du fait de devoir apprendre à vivre dans un nouveau pays avec tous les obstacles culturels et linguistiques ardues que cela représentait. L'un des premiers grands défis qu'elle a dû surmonter a été la scolarisation, une étape indispensable d'intégration sociale.

À la fin de l'enseignement secondaire de premier cycle, elle a dû franchir un premier cap important, choisir son futur métier. Elle a décidé de se renseigner auprès d'un centre de formation professionnelle. Elle est maintenant en dernière année d'une formation professionnelle de 3 ans pour devenir « secrétaire administrative ».

Depuis le début de sa formation professionnelle, elle a toujours pu compter sur le soutien de Laura, la responsable du service d'orientation. Laura a conseillé Amina tout au long de sa formation professionnelle et l'a aidée à élaborer un parcours professionnel personnalisé en fonction de ses compétences personnelles et de ses objectifs de carrière.

La fin de la formation professionnelle approche. Il est temps pour Amina de prendre une décision au sujet de sa vie professionnelle et personnelle. Amina se sent désorientée dans la mesure où il y va de son avenir. Elle doute encore du choix professionnel initial qu'elle a fait quand elle s'est inscrite au centre de formation professionnelle. Était-ce vraiment la bonne formation pour elle ? Doit-elle continuer dans cette voie ou changer et se spécialiser dans un autre domaine ? Et, quelle serait la meilleure solution pour elle : poursuivre ses études ou commencer à travailler ?

Tous ces doutes bouleversent Amina et remettent en question les décisions qu'elle a prises et le parcours professionnel qu'elle a choisi. Ce sont des questions importantes auxquelles elle doit répondre rapidement, mais elle doit prendre le temps d'examiner toutes les options et éviter des décisions hâtives. C'est une étape où le rôle d'accompagnement et de soutien de Laura est crucial. Laura doit reconsidérer le parcours professionnel recommandé à Amina, ainsi que ses propres compétences et limites.

Étude de cas

1

Aujourd'hui, 16 mai 2012, c'est l'anniversaire de mes 18 ans. J'ai peur, je suis une adulte maintenant, et j'ai un gros doute : quel sera mon avenir ? Que vais-je faire plus tard ? Je vais bientôt finir l'école. Dans à peine plus d'un mois, l'année scolaire sera terminée et je devrais passer les examens finals afin d'obtenir la qualification... Et ensuite ? C'est la raison pour laquelle je viens frapper à la porte de Laura, une conseillère qui m'a soutenue depuis que je me suis inscrite à cette formation. J'espère qu'elle peut m'aider à trouver dans quelle direction aller.

2

Je m'appelle Amina. Il y a 6 ans, je suis arrivée du Maroc pour vivre en Italie avec ma mère. J'ai laissé tous mes amis là-bas et ai dû repartir à zéro, dans une ville inconnue, sans connaître ni le pays ni la langue. Nous avons vite compris que notre nouvelle vie en Italie serait probablement meilleure que celle que nous avons laissée derrière nous. Cependant, nous savions que ce ne serait pas facile.

3

Peu après avoir emménagé ici, une fille appelée Chaimaa et son frère jumeau Kamal sont devenus mes amis. C'étaient nos nouveaux voisins, marocains et du même âge que moi. Leur famille était venue en Italie alors qu'ils étaient très jeunes, ils ont donc grandi ici. Ils m'ont montré la ville et m'ont aidé à améliorer et affiner mes compétences linguistiques en italien. À l'époque, je ne connaissais que quelques phrases courantes de la vie de tous les jours et quelques mots que j'avais appris en regardant la télévision.

4 et 5

Ensemble, nous avons fait notre premier choix important : Que faire après l'école secondaire ? Quelle école choisir ? Nous avons fait quelques recherches sur les écoles publiques et instituts de formation de la région et rassemblé toutes les informations que nous pouvions obtenir. Face à cette variété infinie de voies professionnelles et de spécialisations différentes, nous nous sommes sentis très désorientés. En fin de compte, Kamal, le plus sûr de nous trois sur son parcours professionnel, a opté pour une formation de 3 ans en mécanique, ayant toujours eu une passion pour les moteurs et les machines. Chaimaa et moi étions moins sûres. Mon envie de suivre Chaimaa était si forte que j'étais prête à choisir n'importe quelle formation professionnelle pour ne pas être séparée d'elle. Elle était mon point de repère, ma sécurité dans un environnement qui me semblait encore tellement nouveau. En fin de compte, mon choix s'est résumé à la commodité. Un jour en juin, nous sommes allées au centre de formation professionnelle le plus proche dans notre voisinage pour nous présenter, nous faire une idée de l'ambiance et obtenir des renseignements sur les formations qui y étaient proposées.

6

La vérité est que d'un seul coup d'œil nous avons été prises de panique. Nous avons vite réalisé que c'était une école catholique. Dans l'escalier nous avons croisé des nonnes vêtues de robes grises. Et, dans un bureau, il y avait une croix chrétienne sur le mur derrière une femme assise à son bureau. Nous, toutes deux de religion musulmane, portions notre hijab... J'ai immédiatement pensé à mon père : quelle aurait été sa réaction s'il avait su cela ou s'il avait été là avec moi ? Un regard vers Chaimaa m'a suffi pour savoir que nous pensions la même chose : ce n'était pas le bon centre pour nous. Nous avons choisi le mauvais endroit. Nous nous dirigeons vers la sortie de l'école, lorsque la femme assise à son bureau s'est retournée et nous a demandé si elle pouvait nous aider.

7

À ce moment-là, nous ne pouvions continuer notre chemin pour partir. Comme nous étions encore confuses ne sachant que dire ni que faire, la femme s'est approchée et nous a demandé si nous avions besoin de renseignements sur les formations qui démarraient à la rentrée. Face à une question aussi directe, nous n'avons pas pu répondre autre chose qu'un timide oui. Immédiatement, elle nous a donné les renseignements sur les formations programmées en nous montrant divers dépliants et brochures. Alors que nous consultions les documents qu'elle nous avait donnés, sans vraiment comprendre ce qui nous était arrivé, cette femme que nous avons connue plus tard comme étant Patrizia, l'une des secrétaires du centre, avait déjà organisé pour nous une rencontre avec une de ses collègues, une conseillère d'orientation, avec qui nous devons parler pour s'inscrire dans une formation.

8

Quelques minutes plus tard, nous rencontrions Laura. Elle est arrivée un peu essoufflée, portant un tas de documents pour les nouvelles inscriptions d'étudiants, qu'elle devait remettre au bureau du secrétariat. Elle parlait au téléphone avec des parents qui à l'évidence demandaient des renseignements pour leur fils ou leur fille. Elle nous a fait signe de la suivre dans son bureau : une pièce avec deux bureaux, un ordinateur et des tas de documents partout. À la fin de l'appel téléphonique, elle a présenté ses excuses pour le chaos qui régnait dans son bureau et nous a

expliqué que pendant la période des inscriptions, le travail devenait assez effréné et comme sa collègue, qui normalement gérait les inscriptions avec elle, était en congé maternité, elle avait deux fois plus de travail que d'habitude.

9

Puis, elle nous a accordé une heure à parler de l'histoire, de la philosophie d'enseignement et des valeurs importantes du centre. Elle nous a assuré que les cours étaient organisés de façon à ce que les étudiants se familiarisent avec le métier tant en théorie qu'en pratique grâce à des ateliers de travaux pratiques.

10

Cependant, en dépit de tous les renseignements qu'elle nous avait donnés pour que nous nous sentions les bienvenues, nous restions indécises quant au type particulier de centre dont il s'agissait. Mais, Laura a semblé se rendre compte de nos doutes. Elle a expliqué que l'atmosphère était en effet religieuse, et plus précisément catholique. L'école avait été fondée par deux professeurs religieux qui croyaient en la jeunesse et souhaitaient que chaque jeune ait un métier. Elle nous a expliqué rapidement l'organisation des centres fonctionnant à l'échelon national et la structure des centres fonctionnant au niveau régional, comme celui où nous nous trouvions, qui sont coordonnés par une antenne régionale qui gère les différents centres de la région. Chaque centre de formation professionnelle a un directeur qui gère le centre. Daniela, directrice de ce centre en particulier, était une religieuse, comme la quasi-totalité des directeurs de centre. Elle a également expliqué que la majorité du personnel travaillant dans les centres n'était affilié à aucune religion. Dans notre quotidien à l'école, il y aurait des secrétaires pour nous accueillir et à qui nous pourrions nous adresser pour des informations. Par ailleurs, nous aurions des formateurs, qui, en plus d'être nos professeurs, avaient également des fonctions de conseiller d'orientation. Laura avait été l'une des conseillers d'orientation l'année écoulée. Le centre compte au total quatre conseillers, parmi lesquels la collègue en congé de maternité, Silvia. Cette dernière est responsable des formations et activités destinées aux adultes, assistée d'un autre collègue. Laura et l'autre conseiller d'orientation sont responsables des jeunes étudiants.

Elle a déclaré que le service de conseils d'orientation nous aiderait à définir nos projets sur les plans professionnel et personnel. Et qu'en plus des réunions régulières d'orientation proposées, nous pourrions toujours discuter de notre choix de parcours professionnel ou partager nos doutes avec elle ou son collègue.

Elle nous a expliqué les différents types de formations disponibles et nous a demandé si nous voulions fixer une date afin de nous revoir pour une séance d'orientation. Elle nous a dit que cette séance lui permettrait de nous expliquer les différentes formations en détail et d'en savoir plus sur nos aptitudes et nos intérêts, afin de pouvoir nous suggérer les formations adéquates.

11

À ce moment-là, nous avons pensé que nous ne pouvions faire autrement qu'accepter, et après tout, nous commençons à l'apprécier. Donc, nous avons accepté l'invitation à participer à une séance d'orientation, mais ce n'était pas aussi simple que nous l'avions pensé : l'agenda de Laura était plutôt rempli de séances d'orientation, d'heures de cours et diverses réunions. Finalement, elle a trouvé un créneau le mercredi suivant. Chaimaa aurait sa séance d'orientation à 14h00, et moi à 15h30.

12

Nous étions anxieuses et craintives à l'idée de participer à la séance d'orientation. Je pensais à ce qu'on attendrait de moi et à ce que je devrais faire et dire. Le mercredi suivant, nous nous sommes rendues au centre ensemble et y étions à 13h40. Mme Patrizia nous a demandé d'attendre Laura à la réception. À l'heure prévue, Laura a appelé Chaimaa, tandis que j'attendais mon tour. Pendant que j'attendais, j'ai eu le loisir de me familiariser avec l'atmosphère et les lieux. J'ai remarqué qu'il y avait beaucoup de personnes qui assistaient à des cours dans ce centre, des jeunes et des adultes.

13

À exactement 15h30, Chaimaa et moi avons échangé nos places : Laura est venue me chercher et m'a dirigée vers son bureau. Elle m'a laissée m'installer et m'a expliqué ce que nous allions faire pendant la séance d'orientation d'une heure et demie. Nous avons commencé à parler de l'histoire de ma vie, selon l'expression de Laura. Nous avons parlé de mes intérêts et de mes passions, et elle m'a questionnée sur ma scolarité, mes matières préférées et celles que j'aimais moins, les matières où j'avais obtenu les meilleurs résultats et celles où j'avais rencontré des difficultés. Elle m'a demandé quels métiers j'aimerais faire une fois adulte, et ce que je pensais que je serais dans cinq à dix ans. Puis elle m'a fait passer un test sur l'ordinateur, à l'aide d'un logiciel appelé S.OR.PRENDO¹. Je devais dire à quel degré j'étais d'accord avec les énoncés présentés à l'écran. En fin de compte, après avoir répondu à toutes les questions, les résultats affichaient une liste de métiers basée sur les réponses que j'avais faites. Mon côté créatif et artistique ressortait clairement de mes intérêts. J'étais déjà consciente de ma passion pour la mode et les tendances. Toutefois, cette passion était fortement réprimée par ma mère. Elle pensait qu'un métier dans ce secteur n'était pas un bon choix de carrière pour moi, que je ne serais pas capable de gagner ma vie suffisamment pour survivre et que ce n'était pas un « vrai travail ». J'ai dit cela à Laura et alors nous nous sommes concentrées sur mes intérêts et talents suivants. Nous avons découvert qu'une autre option serait de faire des études de secrétariat afin de me permettre de travailler comme secrétaire dans un bureau. Cela plairait aussi à ma mère car elle verrait cela comme un bon choix.

14

Sans beaucoup plus de discussion, nous avons évalué les opportunités professionnelles dans ce secteur et Laura a déclaré qu'il y avait une formation de 3 ans proposée par le centre qui me conviendrait. Nous avons évalué les matières que j'aurais à étudier, les matières de base, les matières spécialisées, les parties les plus intéressantes et le contenu tout à fait concret ainsi que l'expérience pratique. Puis Laura m'a emmenée faire un tour du centre. Elle m'a montré les salles où j'étudierai et les ordinateurs que j'utiliserai pour l'expérience pratique.

15

À ce moment-là, j'ai su que ce serait mon avenir et que je m'inscrirai à la formation. Laura m'a dit que je devais d'abord formaliser mon inscription au bureau administratif, accompagnée de ma mère. Dès le lendemain, nous sommes allées m'inscrire, car la date limite d'inscription approchait. Chaimaa a fait de même. Elle a aussi choisi le même cursus, comme prévu. Ma mère était ravie de mon choix ; elle considère que c'est la profession idéale pour une femme.

16

Les premiers mois n'ont pas été faciles. Tandis que progressivement nous abordions les différentes matières, je me suis de plus en plus demandé si j'aimais vraiment ce que je faisais et j'ai souvent sollicité l'aide et le soutien de Laura. Elle a toujours trouvé un moment pour moi, malgré tout le travail qu'elle avait. Ma relation avec elle était très importante pour moi depuis le début. J'ai cherché des conseils auprès d'elle et, quel que soit le problème dont il était question, que ce soit lié ou non à l'école, elle n'a jamais remis en question le choix du parcours professionnel que j'avais fait au début, bien au contraire, elle m'a toujours rassurée et incitée à continuer.

¹S.OR.PRENDO est une base de données sur les métiers qui comprend des fiches détaillées sur 438 profils professionnels. C'est un logiciel d'orientation qui fait correspondre les aspects caractéristiques des profils professionnels avec les intérêts personnels de chaque utilisateur. Cet outil permet d'accroître la connaissance du bénéficiaire sur le monde du travail et les métiers. Il crée en temps réel une liste de profils cohérents incluant les intérêts personnels, afin que le bénéficiaire puisse réfléchir sur ses propres attentes quant à ses futurs métiers et même créer des parcours professionnels à partir d'une liste de métiers. Plus d'informations disponibles sur www.sorprendo.it

17

J'ai maintenant atteint la fin de cette formation de 3 ans et d'un chapitre de ma vie. C'est un moment difficile où je dois prendre des décisions qui auront un impact sur ma vie ; tous les doutes et la confusion que j'ai eus dans mon passé resurgissent et me terrifient. Je me retrouve à nouveau frappant à la porte de Laura, en demande de conseils et de soutien, peut-être pour la dernière fois. Pendant que j'attends pour voir Laura, je me demande si les choses auraient été différentes si j'avais initialement rencontré son collègue au lieu de Laura.

18

En entrant dans ce bureau qui m'était devenu familier, j'ai été submergée par l'émotion et me suis mise à pleurer et à sangloter. Laura était serviable et sensible comme toujours. Elle a essayé de me calmer. Mais cette fois-ci elle s'est trouvée elle aussi en difficulté. Il était évident que la réassurance qu'elle m'avait toujours donnée ne suffisait plus. Nous avons atteint la fin maintenant ; bientôt, je ne serais plus ici, dans ce lieu sécurisant, avec le soutien des enseignants autour de moi pour m'aider dans les situations difficiles. La vie réelle m'attendait et je n'étais pas prête pour cela. Ensemble, nous avons essayé de régler ma situation. Encore une fois, je lui ai exprimé mes craintes et mon indécision quant à la formation professionnelle choisie et à l'avenir qui était devant moi.

19

Ces doutes étaient apparus antérieurement à d'autres occasions. La formation était difficile et mes limites personnelles et professionnelles sont apparues au fil du temps. En même temps, je me rendais compte de plus en plus de mes aptitudes pour d'autres domaines professionnels. Je ne suis pas bonne dans les chiffres et la comptabilité. La précision n'est pas un de mes points forts, et je n'aime pas rester assise à un bureau huit heures par jour devant un ordinateur et à répondre au téléphone. Je suis à l'opposé de cela. Je suis extravertie, dynamique et imaginative. J'ai besoin d'inventer et de créer des choses. Mais maintenant que j'avais fini la formation, il nous fallait trouver une solution.

20

À ce moment-là, Laura elle-même semblait indécise et peu sûre pour moi. Je n'avais plus une conseillère forte et confiante en face de moi, mais une personne totalement nouvelle que je n'avais jamais rencontrée auparavant. C'était comme si je réalisais la vérité pour la première fois et me voyais telle que je suis vraiment : mes qualités, mes préférences et mes limites. Alors, nous avons recommencé fondamentalement notre recherche d'une formation professionnelle adaptée et commencé à trouver des réponses à toutes les questions qui tournaient dans ma tête. Laura m'a demandé de lui laisser quelques jours afin de créer un nouveau plan d'action pour mon parcours professionnel. Elle a réalisé qu'il serait utile d'obtenir un avis externe pour lui donner la distance nécessaire vis-à-vis de la situation et l'aider à élaborer un plan d'action efficace.

Le projet GUIDE

GUIDE a été réalisé par MetropolisNet et son réseau. Ce réseau est composé d'organismes travaillant dans les zones métropolitaines pour promouvoir l'insertion sociale, l'emploi et le développement urbain.

MetropolisNet GEIE
www.metropolisnet.eu

GUIDE! Contact en Irlande
Centre pour l'emploi de Ballymun
Centre commercial de Ballymun, Ballymun
Dublin 11

Tél. : 00 353 (1) 866 700 0
Fax : 00 353 (1) 842 013 4

Directeur
M. Mick Creedon
creedonm@bmunjob.ie

Personne à contacter
Jennifer Hughes ou Mick Creedon
hughesj@bmunjob.ie ou
creedonm@bmunjob.ie

Ce projet a été subventionné par la Commission européenne et par le Département de l'Emploi, de l'Intégration et des Femmes berlinois. Cette publication n'engage que ses auteurs et la Commission ne pourra être tenue responsable de l'utilisation des informations qui y figurent.