

Du beau linge diplômé en première sess' de la boutique-école S.KOOL: «Maintenant, on a de l'expérience», Lavenir.net, 04/06/19, 6 p., Julien Rensonnet



Elles seront vendeuses de lingerie, de prêt à porter, de déco ou d'optique: 11 stagiaires ont été diplômés à l'issue de la saison inaugurale de S.KOOL, une boutique-école implantée à City 2. Le partenariat public-privé a mené à 6 engagements dans un secteur où l'expérience prime. Le concept reviendra à l'automne.

«Trouver une place dans la vente, c'est très compliqué. Parce que les magasins veulent de l'expérience. Et qu'il y a beaucoup de concurrence. Alors on n nous donne pas notre chance. Maintenant, on l'a, notre formation. On va pouvoir la valoriser».

Mais Youssra n'en aura pas besoin: elle vient d'être engagée dans une chaîne de lingerie bien connue. Elle et ses consœurs Thaïs, Laïla et Serena ont entre 20 et 21 ans, une énergie communicative et un sourire à toute épreuve. Ce mardi, leur euphorie s'explique: ces jeunes Bruxelloises sortent de la première promotion de S.KOOL. Après 3 mois de formation, elles ont reçu le diplôme qui certifie leur compétence de vendeuse. Mieux: toutes 4 ont signé un contrat chez l'employeur qui les accueillait en stage. Les jeunes femmes respirent. Car la recherche d'emploi n'a pas été simple avant ça. «On n'a souvent même pas reçu de réponse à nos candidatures».



S.KOOL, c'est la première boutique-école de Belgique.

Celle-ci s'est tenue à City2, en plein centre de Bruxelles. Avec un vrai comptoir, une vraie caisse, des vraies marchandises. C'est AG Real Estate qui a lancé l'idée, enrôlant Bruxelles Formation et Actiris dans son sillage. Le promoteur immobilier a dépensé 90.000€ pour aménager un pop-up store dans le centre commercial. L'association des commerçants en a rempli les rayons, versant au passage 20.000€ en budget de com'. AG Real Estate a aussi financé les 3 mois d'écolage que Bruxelles Formation a dispensés sous forme de 18h de cours par semaine. L'autre moitié de l'horaire s'est faite sous contrat FPIE (Formation Professionnelle Individuelle en Entreprise) chez les partenaires du projet. En amont, Actiris avait reçu 250 CV dont 60 candidats ont été sélectionnés pour les séances d'info qui ont mené au recrutement final des 11 stagiaires diplômés ce 4 juin.

«La lingerie, j'adore ça»



le pop-up store S.KOOL était une vraie boutique avec des marchandises provenant des différents partenaires du centre commercial City2.

«On a d'abord travaillé dans le pop-up store», détaille Serena. «On pouvait donc faire des petites erreurs. Comme oublier un antivol ou se tromper dans les comptes». Des tactiques pour gérer les crispations avec les collègues ou les situations de vol,

«assez fréquentes», sont aussi dispensées. Plus important peut-être: ce premier bain avec les clients permet de gagner en confiance. Serena voit ça «comme un jeu». Les filles se sentent désormais mieux armées pour le métier: «Nos cours nous ont montré comment s'adresser aux clients, s'intéresser à leurs demandes, améliorer notre langage...» Et parfois dans l'autre langue nationale. Heureusement, S.KOOL avait prévu quelques leçons «in het nederlands».

Ensuite, le stagiaire a pris un poste dans une «vraie» boutique. Serena a atterri chez Naf Naf où elle affinera désormais son contact client en tant qu'employée. «Ça tombe bien: j'adore conseiller des tenues». Laïla s'est retrouvée chez Kiabi, à La Monnaie. «Il faut de la patience avec les gens mécontents, toujours garder son calme et rester motivé pendant de longues journées de travail». Mission réussie: Laïla a été engagée par le géant français du textile. «Je voulais plus d'expérience dans le secteur», dit-elle en regrettant déjà «la routine» instaurée chez S.KOOL. Youssra pour sa part a signé chez Hunkemöller où elle avait déjà ses habitudes. «La lingerie, j'adore ça: dans ce magasin, je suis dans mon élément».

«Je me serais pas imaginée dans l'optique»



Serena, Youssra, Thaïs, Laïla, Trésor, Chinara, Eline, Ilham et Nawelle: 9 des 11 diplômés de la première saison de S.KOOL.

Thaïs, 27 ans, se voyait bien aussi bosser dans les fringues. Elle est donc surprise quand la formation lui suggère un stage chez Pearl. «Les lunettes, c'est difficile: je ne suis pas opticienne», confie celle que ses consœurs surnomment «maman». «Je ne m'y serais jamais imaginée. Je voyais plutôt les chaussures ou les vêtements. Mais comme j'ai fait deux ans de biomédical et un

d'infirmière avant d'arrêter, on m'a proposé l'expérience. Ça m'a plu: je m'occupe surtout des lentilles ou des solaires. Et l'équipe est top».

On le comprend, la formule a plu autant aux stagiaires qu'aux employeurs. Ainsi, les 11 premiers diplômés auront des successeurs dès octobre. L'urgence semble plus que jamais de mise à Bruxelles. Si le chômage des jeunes y est au plus bas depuis 30 ans, il flirte toujours avec les 20%. De quoi convaincre les parties prenantes des bienfaits du partenariat public-privé en matière de formation. Ils l'ont rappelé à l'unisson.

Quant aux jeunes, ils retiendront ce conseil glissé par Youssra: «Il faut oser. Oser s'adresser au client. Oser se lancer».

«Ces jeunes sourient tout le temps»



Silvia Hervas est directrice du Kiabi Mint, à La Monnaie à Bruxelles: pour elle, le partenariat entre acteurs privés de la distribution et publics de la formation est à refaire.

Silvia Hervas, vous êtes directrice de Kiabi Mint, à La Monnaie. Cette formation S.KOOL, c'est une réussite?

C'est vraiment super. Je peux le dire: ça fait 13 ans que je travaille dans le commerce. Pourtant, c'est la première fois que je vois un projet entre les sociétés et les acteurs de la formation qui donne une chance de trouver un boulot.

Qu'est-ce qui a si bien marché?

Actiris avait fait un bon filtre car les candidats retenus étaient super motivés. C'est le truc N°1 dans la vente: garder le sourire. Et c'était le cas.

Vous avez même engagé votre stagiaire.

Ce n'est pas par obligation contractuelle ou un engagement en amont, mais parce qu'elle le mérite. Elle aura le même contrat que nos autres employés.

C'est difficile de recruter dans la vente à Bruxelles?

On reçoit beaucoup de CV bien sûr. Mais pour ces jeunes, travailler chez nous ou ailleurs, c'est la même chose. Ils veulent commencer, avoir un salaire rapidement, dans n'importe quel magasin. Or, le commerce, c'est difficile. Les clients ne sont pas toujours aimables et les horaires sont exigeants: la plupart des jeunes ne le comprennent pas et sont peu motivés.

Vous avez travaillé en Espagne et au Portugal: que manque-t-il à Bruxelles?

Je peux parler franchement? Il y a beaucoup d'aides à Bruxelles. Peut-être trop. Avec le chômage et le CPAS, certains jeunes prennent l'habitude d'avoir «un salaire» sans rien faire. Alors toi, quand tu demandes un effort en tant que gérante de magasin, ils réagissent mal. Il faut changer quelque chose: 20% de chômage chez les jeunes, c'est beaucoup. Peut-être faudrait-il davantage filtrer.

Vous recrutez beaucoup?

J'ai 42 employés, étudiants compris. Dans la mode, il y a les pics: durant les soldes et en été, je pourrais immédiatement engager 10 personnes supplémentaires.

Oui mais ce sont des emplois précaires...

D'accord, mais si tu travailles bien, ça peut déboucher sur un CDI. Chez Kiabi, nous estimons qu'un employé travaille mieux s'il est heureux dans sa vie personnelle. On fait donc très attention à la vie de famille, les horaires de week-end sont partagés...

Vous participerez à la 2e édition de S.KOOL?

On est chaud!