

**Dans ce magazine, découvre toutes  
nos interviews de professionnels  
de différents métiers :**

Assistante en pharmacie, chauffagiste,  
technicienne en comptabilité,  
esthéticienne et bien d'autres encore !



Scanne les QR codes pour  
écouter les interviews



## Pages 4-5

Puéricultrice

## Page 6

Assistante en pharmacie

## Pages 7-8

Aide-soignante

## Pages 9-11

Comptable

## Pages 12-15

Assistante dentaire

## Pages 16-18

Technicienne en comptabilité

## Pages 19-21

Esthéticienne

## Pages 22-24

Chauffagiste

## Edito



Le groupe APP-FLE a réalisé ce magazine dans le cadre du projet SPINIC en partenariat avec le LabSet de l'ULG. Je vais ici vous expliquer les différentes étapes qui nous ont permis de finaliser ce projet. Tout d'abord, avec leur formatrice référente, Charlotte Fauville, les stagiaires ont réfléchi aux questions qu'ils pourraient poser à des

professionnels exerçant le métier qu'à leur tour, ils voudraient faire d'ici quelques années. Ensuite, chaque stagiaire a cherché une personne à qui il pourrait poser ses questions. Au cours d'informatique, avec moi, ils ont également appris à utiliser une application de transcription audio (pour enregistrer et obtenir le texte de leur interview) ainsi que le logiciel Madmagz (permettant de mettre en page un magazine). Par groupes de deux, les stagiaires ont alors interviewé les différents professionnels choisis. Par la suite, après une correction faite par leurs formatrices, les stagiaires ont mis en page leur interview dans Madmagz pour obtenir le magazine que vous tenez maintenant entre vos mains. Avec l'aide d'Isabelle Albasini, coordinatrice numérique, la dernière étape a été d'enregistrer en version audio les différentes interviews pour que chacun d'entre vous puisse les écouter. Chaque article contient donc un QR code que vous pouvez scanner avec votre smartphone pour écouter le texte complet de l'article. J'espère que ce magazine vous sera utile à vous, stagiaires et formateurs de la Funoc. Avant de vous laisser tourner cette page, je tiens à féliciter le groupe APP-FLE pour la réussite de ce projet !

Bonne lecture à tous !

Mélanie Lauwaers, formatrice en APP-FLE



## "J'adore mon travail, être toujours entourée d'enfants, c'est magnifique..."

Interview avec Bénédicte Baron, puéricultrice pour "Les Djônes de la Digue", crèche de la Funoc de Charleroi

- Bonjour ! Comment allez-vous ?  
Merci pour votre temps. Je m'appelle Svitlana. J'ai 42 ans. Je suis stagiaire à la Funoc. Je suis aux cours d'APP-FLE avec madame Charlotte. J'aime les enfants et je veux travailler comme auxiliaire de l'enfance.

- Bonjour. Je m'appelle Bénédicte. Je suis puéricultrice. Je travaille avec les enfants depuis plus de 20 ans. J'aime beaucoup les enfants.

- Pouvez-vous partager votre expérience avec moi ?

- Oui, avec plaisir.

- Où travaillez-vous ? C'est une organisation privée ou publique ?

- Mon travail est dans une organisation privée. Ici, c'est une ASBL : la Funoc. Pour le moment, la crèche n'est que pour les enfants des stagiaires.



- Aimez-vous votre travail ? Et pourquoi ?

- Ah ! J'adore mon travail, être toujours entourée d'enfants, c'est magnifique. Je préfère les petits enfants. Je leur donne mon amour et ils m'aiment en retour.

- Quelles qualités doit avoir l'auxiliaire de l'enfance ?

- L'auxiliaire de l'enfance doit avoir de la patience et de la joie de vivre. La patience – c'est obligatoire. La patience, pourquoi ? Parce que, quand il y a beaucoup de bébés qui pleurent, s'ils sont dans la peur, s'ils ont des coliques ou qu'on n'arrive pas à les calmer, il faut pouvoir être patient et ne pas être frustré.

# Puéricultrice



## Interview avec Bénédicte Baron, puéricultrice pour "Les Djônes de la Digue", crèche de la Funoc de Charleroi

- Quelle est la chose la plus difficile dans le métier d'auxiliaire de l'enfance ?

- Ne pas arriver à calmer un enfant ou alors voir parfois l'état de certains enfants, leurs peurs, leurs pleurs. Ça, c'est le plus dur. Mais c'est vrai que ne pas arriver à savoir satisfaire l'enfant, c'est difficile pour moi, surtout de les voir parfois se jeter par terre de colère, par exemple. Ou quand ils ont mal.

- Avec combien d'enfants travaillez-vous ?

- Je travaille avec 5 ou 8 enfants.

- Que faites-vous si un accident arrive ou si l'enfant est malade ?

- Si un accident arrive ou si l'enfant est malade, on téléphone d'abord à la maman parce que la maman est sur le site. Si c'est grave, il y a une personne qui attend la maman et on appelle l'ambulance. Mais si un enfant se blesse et que ce n'est pas grave, il y a toujours des secouristes en crèche. On a tous suivi la formation de base. Et une des puéricultrices doit avoir suivi la formation complète en secourisme. Dans ce cas-ci, c'est moi.

- Qui prépare les repas de midi : la cuisinière de la crèche ou les parents ?

- Ici, pour le moment, ce sont les parents qui préparent les repas et qui nous les amènent dans un sac isotherme qui doit arriver froid à 7 degrés. Pas plus. On fait avec les moyens du bord. Quand on atteint un groupe de 8 enfants, on les sépare en deux pour les repas. À 10 heures, ils



mangent les fruits. Vers 11h30, c'est le repas et vers 15h, c'est le goûter.

- Quel est votre horaire ? Combien d'heures travaillez-vous par semaine ?

- Je travaille 36 heures par semaine.

- Est-il nécessaire d'avoir une voiture ou non ?

- Non, il n'est pas nécessaire d'avoir une voiture. Vous pouvez prendre le bus ou le métro.

- Quels sont les avantages de votre métier ?

- C'est l'amour qu'on reçoit des enfants, les voir s'épanouir, les voir grandir. Leur joie, leur sourire, leurs yeux qui s'illuminent. C'est l'amour des enfants. Mais le plus important dans notre métier c'est d'aimer les enfants, alors ils vous aiment aussi et c'est incroyable.

- Merci beaucoup pour vos réponses, pour vos conseils. C'est très intéressant pour moi. Cela m'aidera vraiment dans la recherche de mon travail. Bonne journée, bon travail !

- Merci. Bonne chance ! Bonne journée !

Svitlana Khopta, APP-FLE







## Interview avec Madame Moreira Leticia, assistante en pharmacie à la Pharmacie Libert de Charleroi

# Assistant en pharmacie

- Je suis Geisiane, je suis étudiante en APP-FLE, puis-je vous poser quelques questions sur votre métier ?  
Pouvez-vous tout d'abord vous présenter ?
- Oui, je m'appelle Moreira Maia Leticia, j'ai 43 ans.
- Où avez-vous fait votre formation ?
- À l'Université du Travail à Charleroi ainsi qu'à l'école de Promotion sociale de Rance.
- Quel diplôme avez-vous obtenu ?
- Assistant pharmaceutique technique et, en plus, j'ai une spécialisation en milieu hospitalier.
- Depuis combien de temps travaillez-vous comme assistante en pharmacie ?
- Depuis 11 ans.
- Où travaillez-vous ?
- À la Pharmacie Libert à Charleroi.
- Quelle procédure avez-vous suivie pour trouver un travail dans cette pharmacie ?
- J'ai suivi les conseils d'une collègue.
- Quelles sont vos conditions de travail ?  
Travaillez-vous dans le calme ?
- Je travaille dans un milieu calme et propre. J'ai de bonnes conditions de travail.
- Combien gagniez-vous quand vous avez commencé à travailler ?
- Je gagnais 1500€ pour 38h.
- Quelles sont les avantages du métier ?



Ici, vous pouvez écouter l'interview



Leticia - Assistante en pharmacie

- Le fait de travailler dans de bonnes conditions, d'être au chaud en hiver et d'être toujours dans un endroit propre.
- Quels sont les inconvénients de votre métier ?
- Nous sommes souvent confrontés au mécontentement des gens quand des produits sont en rupture de stock et, aussi, le manque de politesse des gens.
- Quels sont vos horaires ?
- Actuellement, j'ai des horaires qui me permettent d'avoir une bonne vie de famille, mais ça n'a pas toujours été le cas. Sachant que la plupart des pharmacies ferment à 19h, pendant 8 ans de ma carrière, j'ai travaillé les samedis, parfois même jusqu'à 18h. Les horaires ne sont pas évidents quand on a une vie de famille.
- Quelles sont vos tâches ? Pouvez-vous me raconter une journée de travail habituelle ?
- Je me suis spécialisée dans la PMI (préparation de médication individuelle), donc nous avons un robot qui produit les médicaments hebdomadaires pour les maisons de repos. Pour le moment, c'est ma principale tâche. Je m'occupe aussi du comptoir 1 fois par semaine. Je prépare les commandes pour les maisons de repos. Je fais les préparations magistrales (préparer le médicament sur base de la prescription du médecin). Je réponds au téléphone. J'encode des schémas de médicaments. Et, enfin, je vérifie et réceptionne les commandes.

- Merci Leticia pour vos réponses.



## Interview avec Agnès, aide-soignante à la maison de repos Bughin-Durant de Monceau-sur-Sambre

- Bonjour, je m'appelle Iryna. Je voudrais travailler comme aide-soignante et j'aimerais vous poser quelques questions, si cela ne vous dérange pas.

- Bonjour, je m'appelle Agnès, je suis prête à répondre à vos questions.

Quelle formation avez-vous suivie ?

J'ai étudié pendant 2 ans à Charleroi à l'école Industrielle de Courcelles.

Quelles qualités doivent avoir les aides-soignantes ?

Être à l'écoute, prendre le temps, avoir beaucoup de patience et aimer



Scanne ce QR code pour écouter l'interview



le contact humain.

Avez-vous travaillé auparavant dans des maisons de retraite privées, des hôpitaux ou à domicile ?

Je travaille en maison de retraite, je préfère m'occuper des personnes âgées.

Quel salaire gagnez-vous pour ce poste ?

Le salaire dépend du contrat (si vous êtes à temps plein ou à temps partiel) et aussi des périodes. Moi, à 3/4 temps, je gagne environ 1900€.

Qu'est-ce qui vous a poussé à devenir aide-soignante ?

J'ai pris en charge des personnes âgées, des patients avec des maladies chroniques et des personnes en situation de handicap.

À quoi ressemble généralement votre journée de travail ?

Je commence le matin. J'aide les patients à se lever, à manger, je donne les médicaments et je les accompagne dans la journée.



# Aide-soignante



## Interview avec Agnès, aide-soignante à la maison de repos Bughin-Durant de Monceau-sur-Sambre



# Aide-soignante

Quelles tâches trouvez-vous les plus difficiles et lesquelles vous apportent le plus de satisfaction ?

Les tâches les plus difficiles sont quand un patient souffre ou refuse mon aide. Ce qui me plaît le plus, c'est de voir un patient sourire ou se sentir mieux grâce à moi.

Depuis combien d'années travaillez-vous dans ce domaine ?

Je travaille depuis 8 mois.

Avez-vous déjà travaillé avec des personnes atteintes de démence, de la maladie d'Alzheimer ou d'autres maladies graves ?

Je travaille à un étage difficile, tous mes patients sont des cas assez lourds ayant d'autres maladies.

Que faites-vous si un patient manifeste de l'agressivité ou refuse votre aide ? Comment gérez-vous ces situations ?

Je reste calme. J'essaie de comprendre pourquoi il est en colère ou triste. Je parle doucement et je respecte ses émotions.

Comment équilibrez-vous votre travail et votre vie personnelle ?

Je suis maman de 4 enfants. Parfois, j'essaie de garder du temps pour ma famille et pour me reposer. Mon mari m'aide à tout organiser. Si mon horaire est difficile, j'en discute avec la personne responsable.

Comment gérez-vous l'épuisement émotionnel ?

Je parle avec mes collègues ou ma famille. Je prends du temps pour moi, je me repose.

Quel conseil donneriez-vous à quelqu'un qui débute en tant qu'aide-soignante ?

Il faut être patient, gentil et écouter les patients. Il ne faut pas avoir peur de demander de l'aide.

- Je vous remercie d'avoir pris le temps de répondre à mes questions.

Maison de repos Bughin-Durant  
Monceau-sur-Sambre

28.03.2025





**Bonjour, je m'appelle Inna Andriiets. Je suis Ukrainienne. J'ai réalisé l'interview d'un professionnel dans le domaine de la comptabilité.**

**Comment vous appelez-vous ?**  
*Isabelle.*

**Pourquoi avez-vous choisi ce métier ?**  
*Je n'ai pas choisi ce métier. J'ai eu une possibilité lorsque j'étais à l'école et que j'avais 17 ans. Il y avait un job étudiant disponible. On était onze dans la classe et le professeur a demandé « Qui veut travailler pendant les vacances ? ». J'ai été la seule à lever mon doigt et j'ai travaillé un mois en tant qu'étudiante en assurances.*

**Quelle formation avez-vous suivie ?**  
*J'ai fait mes études techniques commerciales.*

**Est-ce que c'est nécessaire d'avoir un diplôme ?**

*Oui, c'est nécessaire parce qu'il fallait avoir de bonnes connaissances en français et une bonne orthographe. On apprenait aussi à taper sur le clavier sans regarder. Donc tu dois pouvoir écrire aussi vite qu'on parle. Mais, ce n'est pas nécessaire d'avoir des diplômes du moment que tu as de bonnes qualités et de bonnes connaissances en orthographe et en grammaire.*

**Quelles sont les qualités à avoir pour faire ce métier ?**

*Être méticuleux, être consciencieux, savoir parler, écouter les gens, être sérieux.*



## Interview avec Isabelle, comptable pour les Assurances Yernaux-Bertrand à Courcelles

**Quel est votre horaire de travail ?**

*Nous travaillons du lundi au vendredi et avons deux jours de congé du samedi au dimanche.*

*Lundi, mercredi, vendredi - 08:30-12:00; 13h00-17h00*

*Mardi, jeudi - 08:30-12:00*

**Avez-vous trouvé du travail directement après la formation ?**

Oui, j'ai trouvé tout de suite. Et même après quatorze ans, le bureau a fermé et j'ai retrouvé tout de suite du travail.



**Avec quels programmes travaillez-vous ?**

*Je travaille avec un programme spécifique d'assurances - BRIO.*

**Quel niveau de langue est requis pour travailler dans le domaine de l'assurance en Belgique ?**

*Il faut être bon en orthographe. On écrit tout sur ordinateur. Il ne faut pas faire de faute. Il faut beaucoup de vocabulaire pour pouvoir écrire. Tu ne peux pas mettre cinq fois le même mot dans une lettre. Donc, tu dois quand même avoir un vocabulaire riche.*

# Comptable



## Interview avec Isabelle, comptable pour les Assurances Yernaux-Bertrand à Courcelles

**Existe-t-il des postes accessibles aux personnes avec un niveau B1 en français, par exemple pour des tâches administratives simples ?**

*Sûrement, parce que tu vas apprendre le français tous les jours de plus en plus. Si tu travailles bien, si tu es volontaire et que tu fais des efforts et qu'ils ont confiance en toi, que ce soit toi ou quelqu'un d'autre, c'est le travail qui compte.*

**Quelles sont les principales missions d'un employé dans le domaine de l'assurance ?**

*Il y a la production : c'est faire beaucoup de contrats. Je ne fais pas la production, moi je crée tous les dossiers d'accidents. Quand quelqu'un a un dégât des eaux, une fuite dans le toit, une inondation ou un accident avec une voiture, donc est en sinistre. Je traite les déclarations. Ce sont les deux choses principales dans le bureau. C'est faire des contrats, couvrir correctement les gens. Et moi, après, quand il y a un accident, je dois rendre service au client et l'aider.*



**Quels sont les types d'assurances les plus demandées par les clients ?**

*Ce sont les assurances auto, incendie, RC vie privée, protection juridique et assurance vie.*

**Quels sont les aspects les plus gratifiants de votre métier ?**

*Ce sont les remerciements du client, le respect et la gentillesse.*

**Quels conseils pouvez-vous me donner pour réussir dans ce métier ?**

*Avoir une conscience professionnelle, rester honnête, être à l'écoute du client, avoir un respect mutuel. Aimer son travail surtout, c'est le principal.*

**Merci pour votre temps et pour cet échange intéressant !  
C'était très agréable de discuter avec vous !**





## Interview avec Didiane, assistante dentaire à la Clinique dentaire de la Digue à Charleroi

# Assistante dentaire

- Bonjour Didiane. Je m'appelle Paulina Madalena, je suis étudiante à la Funoc. J'aimerais suivre les cours pour devenir secrétaire. Je vais vous poser des questions sur votre métier de secrétaire parce que vous avez déjà de l'expérience depuis de nombreuses années. Depuis combien de temps travaillez-vous ?

- Comme secrétaire, c'est tout récent. Je travaille maintenant depuis un an suite à ma formation.

- Et où avez-vous fait votre formation de secrétaire ?

- J'ai fait une formation d'assistante dentaire. Donc, c'est un peu dans le même domaine que le secrétariat. J'ai fait ma formation à Bruxelles, à l'EFP. C'est un centre de formation comme l'IFAPME. Et c'est une formation qui a duré un an.

- Quel est votre diplôme en tant que secrétaire ? Et avez-vous fait d'autres formations pour d'autres métiers ?

- Oui, moi, j'ai fait des études de



langues à la base. Et, ensuite, je me suis intéressée au milieu dentaire et à la formation d'assistante dentaire. C'est comme ça que je me suis retrouvée dans cette formation-là.

- Où avez-vous travaillé pour la première fois ?

- J'ai travaillé pour la première fois pendant ma formation. C'était en fait une formation en alternance, c'est-à-dire que deux jours par semaine, j'étais en cours et le reste de la semaine, donc trois jours, j'étais en stage. À ce moment-là, j'ai aussi fait un an de stage, en complément de ma formation à Braine-l'Alleud. On peut donc considérer ça comme une première expérience de travail. Ensuite, j'ai directement été engagée ici, à la clinique dentaire de la Digue, à Charleroi, comme assistante dentaire. J'y travaille maintenant depuis un an.



Scanne ce QR code pour écouter l'interview





## Interview avec Didiane, assistante dentaire à la Clinique dentaire de la Digue à Charleroi



# Assistante dentaire

- Quelles procédures avez-vous suivies pour entrer dans la clinique comme secrétaire?

- J'ai envoyé une candidature en ligne. Donc, j'ai passé du temps à regarder les annonces en ligne et à envoyer mon CV. J'ai aussi envoyé mon CV via une agence d'intérim Randstad. J'ai eu une réponse de la clinique. Et puis, j'ai passé une interview. J'ai eu un jour d'essai. Et après, quand ils ont validé et apprécié mon travail, ils m'ont engagée.

- Quelles sont vos conditions de travail ?

- La spécificité de mon travail, c'est que je suis dans un cabinet dentaire, on y travaille donc logiquement en équipe. Il y a d'autres assistantes dentaires avec moi et on se partage le travail. On fait toutes la même chose mais à des moments différents et on se partage les tâches. Ça me permet d'alléger un peu mon travail au niveau du stress, on se sent soutenu quand on travaille en équipe. Donc, je dirais que ce n'est pas trop

stressant, même s'il y a des jours plus difficiles que d'autres, parce qu'on court un peu partout, on s'occupe de plein de choses en même temps. Ça peut être difficile de gérer les patients et les demandes des dentistes en même temps.

Il y a une part de stress, mais étant donné qu'on est en équipe, on arrive à communiquer et à bien gérer. Est-ce que je travaille dans le calme ? Parfois oui, parfois non, parce que la douleur des patients est parfois bien là. Et parfois, quand on travaille avec des enfants, il y a des pleurs, il y a des cris. Mais sinon, oui, c'est un milieu médical : on essaie de respecter le calme au maximum. Même si ce n'est pas toujours quelque chose qui se gère.

- Combien gagniez-vous quand vous avez commencé le travail ?

- Quand j'ai commencé, j'étais à 2000 euros. Maintenant, étant donné que ça fait un an, j'ai eu une petite augmentation, je suis à 2100 euros par mois.



## Interview avec Didiane, assistante dentaire à la Clinique dentaire de la Digue à Charleroi

C'est un salaire fixe, mais comme dans tous les métiers, chaque année ça augmente un peu. Le salaire dépend aussi de l'employeur. C'est en commun accord. Ici, j'ai eu cette proposition-là. Mais ça ne veut pas dire que si je travaille dans un autre cabinet, ce sera exactement le même salaire.

- D'accord, merci Didiane. Et quels sont les avantages de votre métier?

- Les avantages ? Je dirais que le fait de travailler en équipe, c'est un avantage parce que ce n'est pas partout pareil. J'aime le fait que mes tâches soient variées. Je peux être à

l'accueil, être en contact avec les patients, les accueillir, prendre des rendez-vous, répondre à leurs besoins au téléphone, mais aussi répondre aux besoins du dentiste en étant à ses côtés lors des soins et en l'aidant le mieux possible. Mes tâches sont diversifiées et je pense que c'est ça l'avantage d'une assistante dentaire, on fait beaucoup de choses au sein du cabinet. Il n'y a pas deux journées qui se ressemblent, c'est diversifié.

- Quels sont les inconvénients que vous n'aimez pas dans votre métier ?

# Assistante dentaire





- Les inconvénients, c'est parfois quand on travaille en sous-effectif. Ici, je travaille en équipe, mais dans d'autres cabinets dentaires, parfois, les assistantes dentaires ne sont pas assez. Elles doivent gérer beaucoup de choses toutes seules. Ça peut être un facteur stressant qui peut mener au burn-out.

- Pensez-vous que les horaires sont très faciles ou très difficiles ?

- Moi, je dirais que c'est raisonnable. Je fais 8 heures par jour. Comme je l'ai mentionné, le fait de travailler en équipe fait qu'on se partage les

tâches. Parfois, c'est moi qui fais l'ouverture. À ce moment-là, je commence à 8h30 jusqu'à 16h30. Parfois, c'est une collègue qui fait l'ouverture. Je commence alors à 9h ou 10h30 jusqu'à 17h ou 18h30.

- Dernière question, que faut-il maîtriser pour être secrétaire ?

- Je pense qu'il faut avoir un bon sens de l'organisation et il faut avoir de la patience parce qu'on est en contact avec les patients.

- Merci beaucoup pour vos réponses, Didiane.





Interview avec Madame Nurgul Kutlu, étudiante à l'ECEPS de Jumet pour devenir technicienne en comptabilité

# Technicienne en comptabilité







**Maryna :** Bonjour, je m'appelle Maryna. Je suis Ukrainienne. J'aimerais vous poser quelques questions si cela ne vous dérange pas ? Pourriez-vous vous présenter ?

**Nurgul :** Bonjour, je m'appelle Nurgul Kutlu. Je suis Turque. J'ai 40 ans. J'ai deux enfants. J'avais déjà étudié la comptabilité à l'étranger. Mais en Belgique, je n'ai pas obtenu l'équivalence de mon diplôme.

**Maryna :** Si nous avons obtenu un diplôme de niveau bachelier ou master à l'étranger, peut-on avoir des dispenses ?

**Nurgul :** Il faut demander au secrétariat de l'école. En Promotion sociale, il y a différents modules. Si tu peux prouver que tu as déjà suivi un des modules comme, par exemple, la base de la comptabilité, tu peux peut-être être dispensée. Par exemple, l'année passée, on a eu un module de mathématiques et je connais déjà les mathématiques. J'ai montré mon attestation de la FUNOC et j'ai passé un test pour être dispensée. Par rapport aux horaires, nous avons cours tous les jours jusqu'à 15 h 50.

**Maryna :** Pour être vraiment comptable, faut-il continuer vers un baccalauréat après la formation ? Si je termine la formation de technicien comptable à l'ECEPS de Jumet, est-ce que je peux travailler ?

**Nurgul :** Tu vas avoir un certificat, mais c'est comme un CEES, c'est le diplôme de secondaire. En Belgique, tu peux travailler comme technicien comptable avec ce diplôme. Pour être vraiment comptable, il faut effectivement continuer vers le baccalauréat.





## Interview avec Madame Nurgul Kutlu, étudiante à l'ECEPS de Jumet pour devenir technicienne en comptabilité

# Technicienne en comptabilité

**Maryna** : Quel niveau de langue dois-je avoir pour étudier à Jumet ?

**Nurgul** : Il y a un test d'entrée, mais il n'est pas éliminatoire. Tout le monde doit passer ce test, il permet de voir notre niveau. Il faut quand même bien comprendre le français. Il y a un test écrit. Ils donnent un texte d'à peu près deux pages avec un questionnaire. Il y a beaucoup de questions. Il y a aussi un test en mathématiques. Ce sont les bases des maths. Ce n'était pas très difficile.

**Maryna** : Est-ce qu'il y a beaucoup d'étudiants étrangers ?

**Nurgul** : Oui, oui.

**Maryna** : De quelles nationalités ?

**Nurgul** : Il y a des Kazakhs, des Russes, des Marocains, beaucoup d'Ukrainiens. On est vraiment nombreux.

**Maryna** : La formation est-elle gratuite ?

**Nurgul** : Si tu es au chômage, c'est gratuit.

**Maryna** : Les professeurs sont-ils stricts ?

**Nurgul** : Ça dépend.

**Maryna** : Est-ce que vous avez beaucoup de professeurs ?

**Nurgul** : Oui, il y en a beaucoup.

**Maryna** : Est-ce qu'il y a des stages pendant les études ?

**Nurgul** : Oui, en deuxième année.

**Maryna** : Est-ce que tu as choisi et cherché ce stage toute seule ?

**Nurgul** : Oui, tu dois le trouver toi-même.

**Maryna** : Peux-tu nous expliquer ce qu'est le cours de communication, d'expression orale et écrite appliquée au secteur tertiaire ? Vous devez faire quoi ?

**Nurgul** : Oui, c'est un cours de communication. Nous apprenons à faire des synthèses, des résumés de textes. Et, le professeur explique quand même la conjugaison de temps en temps si on en a besoin.

**Maryna** : Je vous remercie d'avoir pris le temps de répondre à mes questions.

### Durée de la formation

Formation en journée durant 2 ans ou en 1 an suivant la valorisation des acquis d'enseignement et d'expérience (VAE) : Un parcours de formation antérieur et/ou une expérience professionnelle peut vous permettre d'être dispensé-e de certaines unités d'enseignement

### Titre obtenu

Certificat de qualification de «Technicien-ne en comptabilité» correspondant au certificat de qualification «Technicien-ne en comptabilité» délivré par l'enseignement secondaire supérieur de plein exercice.

### Débouchés

- Employé-e de comptabilité ou employé-e de bureau polyvalent-e dans une moyenne ou une grande entreprise
- Agent-e administratif-ve de niveau 2
- Secrétaire – comptable ou comptable interne auprès d'une PME
- Moyennant un « Complément CESS » ou un test d'admission, accès possible à un baccalauréat en comptabilité



## Interview avec Delphine, esthéticienne à l'Institut de beauté Mincelisse à Gilly



Comment devenir esthéticienne ?



Tout savoir sur l'esthéticienne

**Bonjour ! Je vais poser quelques questions à Delphine, esthéticienne.**

**Où faire des études pour devenir esthéticienne ?**

Il y a plusieurs possibilités. Soit en allant dans un CEFA, à l'IFAPME ou au FOREM. Moi, j'ai obtenu mon diplôme en suivant une formation organisée en promotion sociale. Pendant un an et demi, avec 1200 périodes, en cours du soir, trois fois par semaine.

**Travaillez-vous seule ou en équipe ?**

Ici, on est trois. On a chacun nos spécialités, mais on se remplace quand il le faut. L'ambiance est super sympa.

**Comment créer une relation de confiance avec les clients ?**

Tout d'abord, il faut les mettre à l'aise. Dès qu'ils arrivent, on prend le temps d'écouter leurs besoins. On explique ce qu'on fait et on respecte toujours leur confort. Et puis, avec le temps, une vraie relation se crée.

**Comment organisez-vous votre journée ?**

Je prépare toujours mes cabines le matin. Je vérifie mon agenda et j'essaie de prévoir un peu de temps entre chaque soin pour souffler un peu.

**Combien de temps passez-vous avec un client ?**

Ça dépend du soin. Une opération, ça peut durer 15 à 30 minutes. Un soin du visage ou un massage, c'est souvent entre une heure et une heure et demie.

**Le métier d'esthéticien est-il fatigant physiquement ?**

Oui, quand même. On est souvent debout. On se penche, on masse. À la fin de la journée, on le sent dans le dos et les jambes. Mais, si on aime ce qu'on fait, ça passe.

**Quel est le salaire moyen d'un esthéticien débutant ?**

Ça dépend. Moi, je gagne en moyenne entre 2500 et 3000 € net.





## Interview avec Delphine, esthéticienne à l'Institut de beauté Mincelisse à Gilly



# Esthéticienne

**Quels sont vos horaires ? Est-ce que c'est fixe ou flexible ?**

En salon, on a souvent des horaires fixes. Mais avec des soirées et les samedis. Si tu es indépendant, c'est toi qui choisis ton horaire mais tu travailles quand même beaucoup plus.

**Comment les esthéticiens gèrent-ils les clients avec des allergies ou des peaux sensibles ?**

Dans cette situation, on pose toujours des questions au début. Et si on a un doute, on fait un test. On utilise des produits hypoallergéniques et adaptés aux peaux réactives.

**Quelles tâches faites-vous durant une journée habituelle ?**

Faire les soins, nettoyer les cabines, conseiller sur les produits, gérer les rendez-vous. C'est varié.

**Quelles sont les qualités nécessaires dans ce métier ?**

Il faut aimer le contact avec les mains, être douce, minutieuse et avoir de la patience. Et bien sûr, toujours rester professionnel, même lors de jours plus compliqués.

**Quels sont les avantages du métier d'esthéticien ?**

On rend les gens heureux, on les aide à se sentir bien, c'est gratifiant. Et puis, on ne s'ennuie jamais.

**Quels sont les inconvénients ?**

Les inconvénients sont le contact physique, les horaires peut-être lourds. Et le salaire qui n'est pas toujours à la hauteur du boulot qu'on fournit.

**Merci beaucoup pour vos réponses.**





## Interview avec Delphine, esthéticienne à l'Institut de beauté Mincelisse à Gilly

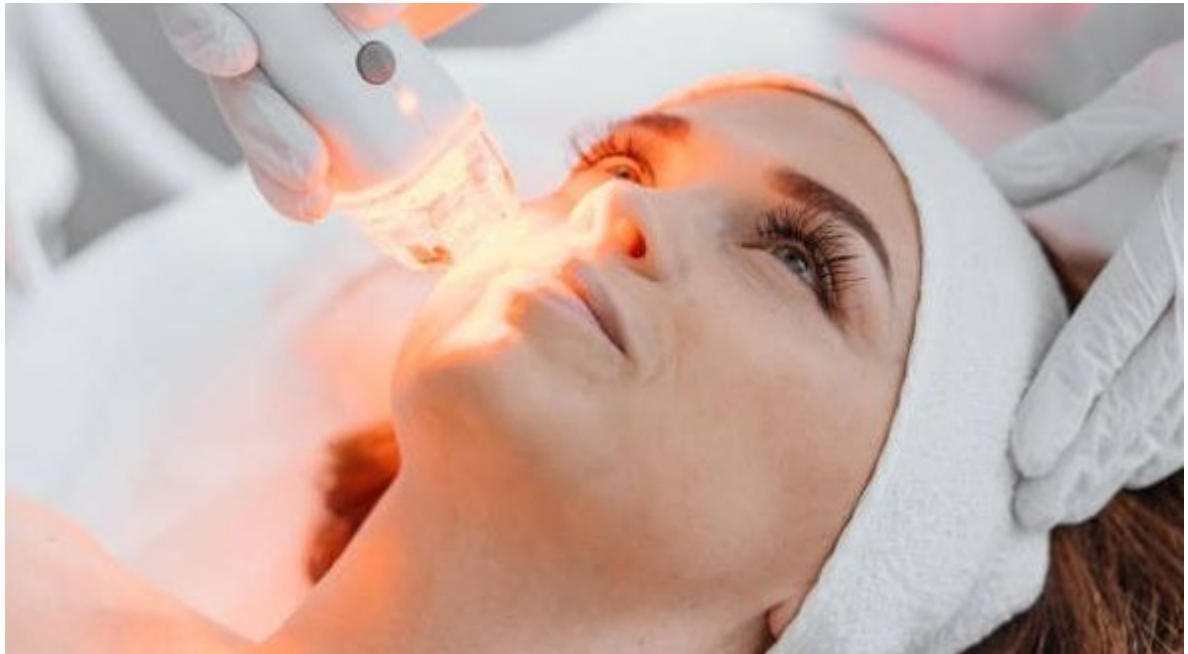
### Les qualités de l'esthéticienne

**Élégance** dans tes gestes, tes mots et ta posture

**Créativité** car chaque soin est une œuvre d'art

**Passion** car chaque geste est fait avec amour et soin

**Fierté** puisque tu exerces un métier noble et essentiel



Une oreille attentive et un cœur ouvert



Scannez ce QR code



Ton toucher calme, ton regard rassure

# Esthéticienne



## Interview avec Kevin, chauffagiste indépendant chez "Chauffage Castro" à Farciennes

**Je suis Hermon et je vais poser des questions à Kevin, chauffagiste.**

### **Où travaillez-vous ?**

Je travaille directement chez mes clients. Ma clientèle est un peu partout dans la Belgique, principalement Charleroi, Bruxelles et Liège.

**Avez-vous votre propre entreprise ?**  
Oui.

### **Quel diplôme faut-il pour devenir chauffagiste ?**

Pour être chauffagiste, il faut faire une formation de 3 ans comme installateur en chauffage central. C'est une formation qu'ils font, par exemple, à l'IFAPME, en alternance. Tu vas à l'école un jour ou deux et tu travailles 3 jours par semaine en entreprise. Cette formation dure 3 ans. Il y a aussi des formations de 1 an. Elles ne se déroulent qu'à l'école, donc on ne travaille pas en même temps. Mais souvent, les personnes qui sortent de cette formation-là sont moins qualifiées.

**Travaillez-vous seul ou vous avez**



### **ne équipe ?**

Pour le moment, je suis tout seul. De temps en temps, je prends des aides, mais c'est rare.

### **Quels sont les horaires d'un chauffagiste ?**

En général, je commence vers 7h ou entre 7h et 8h, jusqu'à 18h plus ou moins.

### **Comment créer une relation de confiance avec le client ?**

Moi, je travaille beaucoup avec le bouche à oreille. Ce sont mes clients qui donnent mon contact à des connaissances et donc, en général, les gens ont confiance en moi. Et puis, je parle bien français et je connais bien mon métier. En général, quand il y a des problèmes, je trouve la solution. Je pense qu'on établit la confiance en résolvant les problèmes. Quand les clients n'ont pas de chauffage ou pas d'eau chaude et qu'on leur remet le chauffage et l'eau chaude, ils sont contents.



Scannez ce QR code pour écouter cette interview



## Interview avec Kevin, chauffagiste indépendant chez "Chauffage Castro" à Farciennes

# Chauffagiste

### **Comment organisez-vous votre journée de travail pour être efficace ?**

Pour être efficace, ça dépend des journées. Si c'est sur chantier, il faut arriver tôt, il faut avoir tout le matériel, donc venir avec tout le matériel, essayer de ne rien oublier. On arrive à 7h au chantier, à 16h plus ou moins, on part. Et là, il faut mettre toutes les machines, tout le matériel bien ordonné. Quand c'est ordonné, on sait avancer.

### **Quelles sont les différentes tâches que vous devez réaliser ?**

C'est très variable, des dépannages, la réparation d'un chauffage, des entretiens, du nettoyage, la vérification des appareils en matière de normes. Il y a beaucoup de normes à respecter dans le domaine du chauffage, donc il faut connaître toutes ces normes. Je dois aussi aller chez le fournisseur.

### **Combien de temps passez-vous chez chaque client ?**

Ça dépend si c'est un entretien ou un dépannage. Un dépannage, en général, en une heure, c'est réglé. Pour un entretien, ça peut aller jusqu'à deux heures et demie, trois heures. Si c'est du mazout, c'est plus long. Et quand c'est sur chantier, on reste plusieurs jours.

### **Le métier de chauffagiste est-il fatigant physiquement ?**

Ça dépend. Si tu es technicien, ce n'est pas très fatigant parce que tu fais des entretiens et des dépannages. Il n'y a pas beaucoup d'objets à porter. Quand tu fais des chantiers, c'est plus difficile. Il faut casser des murs, il faut porter des radiateurs. Là, c'est plus fatigant.

### **Quel est le salaire moyen d'un chauffagiste ?**

Je crois que le minimum pour un ouvrier, c'est 1600 € par mois plus ou moins. Et je pense que ça peut aller certainement

jusqu'à 2500 €.

### **Quels sont les avantages de votre métier ?**

Le contact avec le client. C'est un métier qui est passionnant quand tu ré pares, quand tu cherches quel est le problème et que tu réussis à le trouver. Quand tu parles avec le client et que le client a du chauffage et de l'eau chaude, c'est satisfaisant. Quand c'est sur chantier, quand on fait le montage des tuyaux et que le résultat est joli à voir, c'est satisfaisant aussi.

### **Quels sont les inconvénients ?**

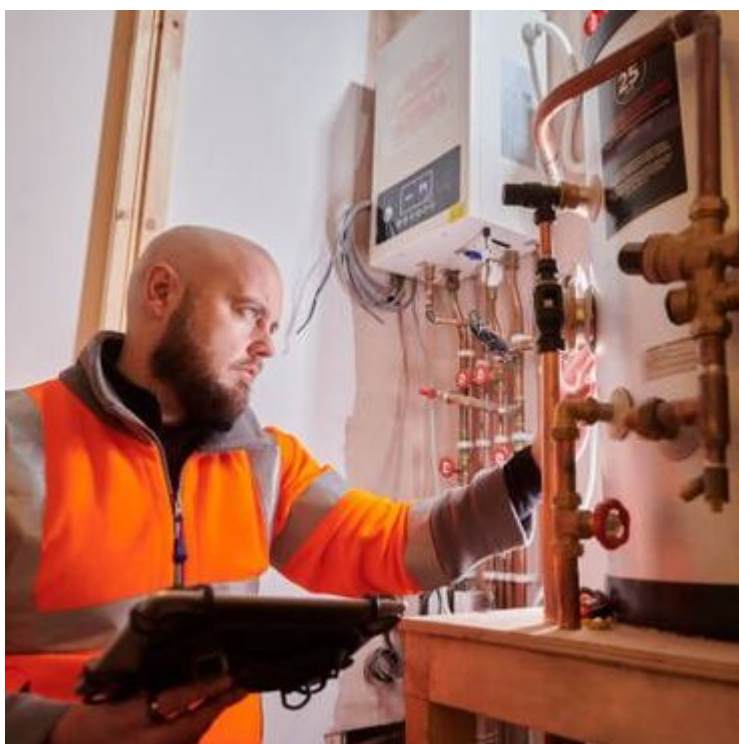
Quand tu es indépendant, tu dois être très disponible. On peut t'appeler le week-end. Maintenant, quand tu es ouvrier, les inconvénients, pour certains, c'est de se lever tôt, parce qu'il y a des gens qui n'aiment pas se lever tôt. Quand c'est sur chantier, pour les ouvriers, c'est physique. C'est un des plus gros inconvénients. Physiquement, c'est mauvais à long terme. Avec les années, c'est mauvais pour les genoux, pour le dos, pour les articulations. C'est surtout pour la santé, les inconvénients. Sinon, moi, j'aime mon métier, donc je ne vois pas d'inconvénient.

### **Je vous remercie pour vos réponses**





Interview avec Monsieur Kevin XXXXXXXXX, chauffagiste à XXXXXXXXXX



Chauffagiste





## Nos partenaires

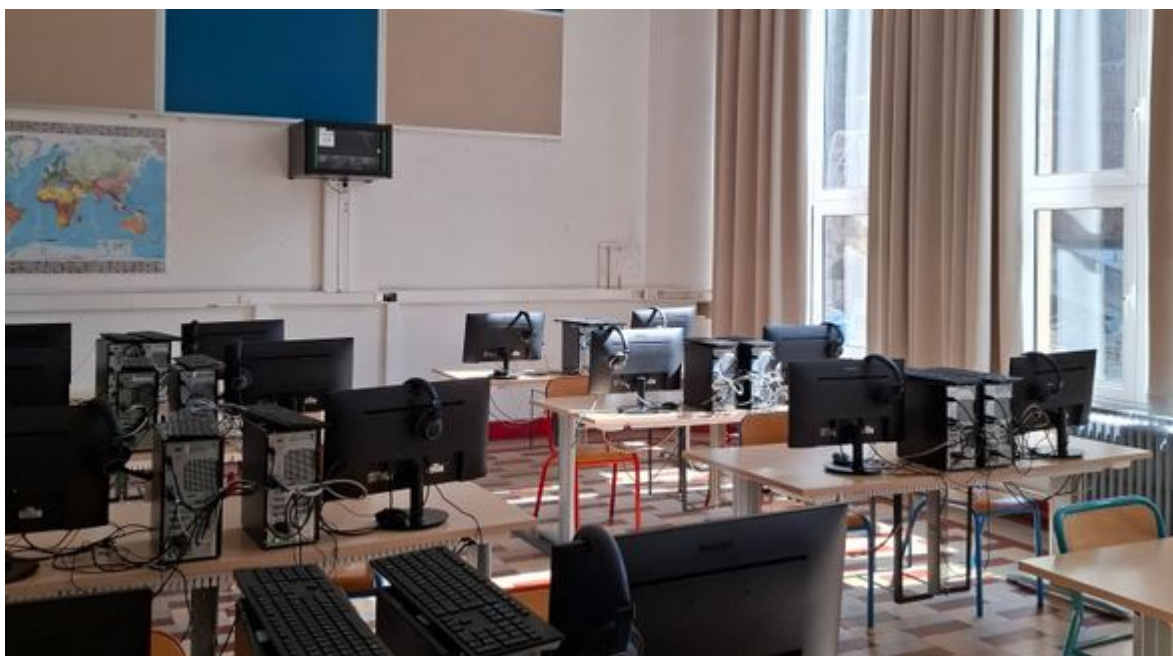
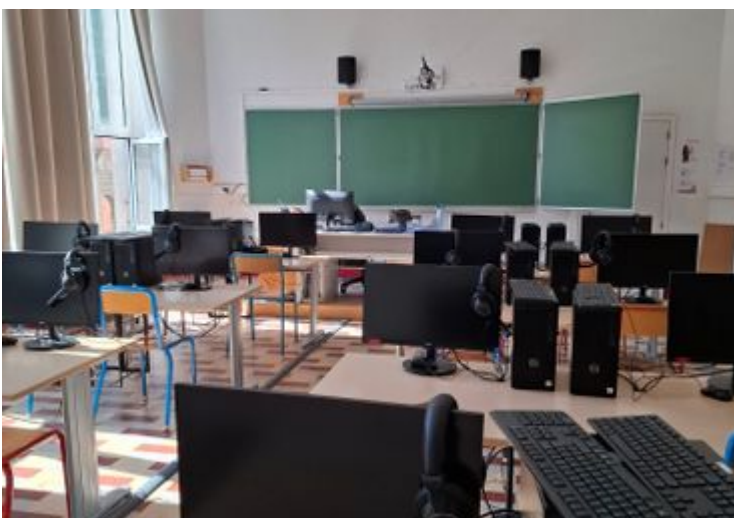


Cofinancé par  
l'Union européenne



SCÉNARIOS PÉDAGOGIQUES  
INTÉGRATEURS POUR UN NUMÉRIQUE  
INCLUSIF

Magazine réalisé à la FUNOC de Charleroi dans le cadre du projet SPINIC en partenariat avec le LabSET de l'ULG de janvier à juillet 2025 par le groupe APP-FLE : Inna Andriiets, Gesiane Da Silva, Souhayla El-Azzab, Maryna Khliakina, Svitlana Khopta, Iryna Litvinenko, Paulina Madalena, Hermon Tesfay avec l'aide de leurs formatrices Charlotte Fauville et Mélanie Lauwaers et de la coordinatrice numérique Isabelle Albasini



Scanne les **QR codes**  
pour écouter les interviews



Source de cette photo : <https://www.lesoir.be>