

Le processus d'appropriation de la carte « français compétence professionnelle »

Isabel Perez, FIDE

Dans le cadre de l'expérimentation du FCP, FIDE a souhaité se positionner sur la conception de modules de formation courts visant à accompagner le salarié pour répondre à ses besoins en français dans son contexte professionnel. Nous assurions déjà le module atelier individualisé de lecture et d'écriture (AILE), dans le cadre de la formation continue des salariés, qui vise la préparation à la rédaction du dossier de VAE. Il nous a donc semblé intéressant de réfléchir à un nouveau module en tenant compte de la carte de compétences.

FIDE intervient depuis de longues années sur des dispositifs jeunes et adultes en insertion professionnelle et la question du français comme compétence professionnelle avait déjà été débattue par nos équipes pédagogiques. En interne, la question de la langue en activité et conceptualisée dans nos actions linguistiques a toujours été présente. En 2008, en tant que responsable du pôle linguistique de FIDE, je me suis formée au nouvel outil du CLP : Français en situation professionnelle, un outil de positionnement transversal (CLP, Paris, 2008). J'ai ensuite animé des réunions, au sein de mon centre de formation, autour de la carte de compétences et un travail de réflexion sur les contenus et sur nos pratiques de formation a été amorcé avec les formateurs linguistiques permanents.

L'expérimentation que nous souhaitons mener consistait à construire le positionnement initial et le module de formation de 40 heures à partir de la carte de compétences pour les salariés des métiers des deux branches : assistant de vie dépendance, employé familial et assistant maternel/garde d'enfants ; nous avons prévu de travailler de janvier à avril 2010, pour une expérimentation prévue en mai 2010.

Avant de lancer l'expérimentation, j'avais réfléchi aux moyens humains et organisationnels, C'est-à-dire à l'équipe projet à mettre autour de la table. Quels formateurs, quels temps, quel rythme pouvions-nous dégager sans perturber (l'organisation de nos actions permanentes ? Il était important de pouvoir mener à bout ce travail pédagogique, dans de bonnes conditions matérielles et organisationnelles. À mon sens, l'équipe devait impérativement être constituée par un intervenant « métier » et un intervenant « linguistique » puisque leurs compétences et talents étaient à croiser, comme dans la carte! J'ai eu le feu vert de ma direction, après une négociation argumentée, pour constituer l'équipe projet et j'ai pu planifier une journée par semaine les réunions de travail interne. J'ai donc proposé à deux de mes collègues de travailler sur l'expérimentation, je leur ai expliqué l'objectif, donné la carte de compétences ainsi que le référentiel à lire.

Nous nous sommes revues une semaine après pour croiser nos points de vue sur l'outil. Il est important de préciser que nous sommes toutes trois en poste depuis au moins quatre ans, on CDI, et sommes intervenues parfois sur les mêmes groupes.

L'équipe projet était donc constituée de :

- moi-même, responsable du pôle linguistique, formée à l'outil du CLP et à l'accompagnement VAE des branches ;
- une formatrice « métier », intervenant depuis cinq ans dans les formations de certifications de l'IFEF, ancienne salariée du particulier employeur et formée, à l'étranger, à la didactique du FLE ;
- une formatrice « linguistique » intervenant sur des dispositifs jeunes et adultes en insertion professionnelle et adultes préparant le diplôme initial de langue française (DILF, A1.1 du Cadre Européen Commun de Références), signataires du Contrat d'accueil et d'intégration (CAI) et ayant animé les AILE, dans le cadre de la préparation des dossiers de VAE.

Le premier temps de travail a été celui de l'appropriation et conception des outils pédagogiques. Tout d'abord, il nous semblait important d'avoir la même lecture de la carte et d'adopter un langage commun. Le fait qu'elle soit circulaire et traversée par des axes nous a déstabilisées et troublées. La plupart des référentiels que nous utilisions étaient élaborés sous forme de tableaux, avec des étapes, des paliers successifs en termes de niveaux. Une de mes collègues a éprouvé le besoin de décliner les axes et descripteurs de la carte sous forme de tableaux car elle n'arrivait pas à s'approprier cette cible. Il nous a fallu également nous approprier les descripteurs et adopter une lecture commune des trois axes. C'est à ce moment que l'apport des compétences variées de l'équipe devint essentiel. Pour atteindre notre premier objectif, l'élaboration d'un positionnement initial des besoins langagiers des salariés, ou apparaissait le maillage langue et travail, nous avons réalisé trois positionnements en trois mois.

Le premier positionnement portait trop sur le niveau linguistique, les axes réflexifs et organisationnels de la carte n'étaient pas ou peu évalués. Il était imprégné de la méthodologie classique du test de niveau de langue écrit. Certains items étaient déconnectés des situations professionnelles réelles. Il était axé essentiellement sur le vocabulaire technique et professionnel, sans la contextualité dans des situations de communications professionnelles réelles. L'évaluation orale se limitait à un entretien individuel sur les attentes de la formation et le parcours socio-professionnel de la personne. Il nous a fallu dépasser la logique de niveau, non sans difficultés. Les échanges sur notre compréhension de la carte ont été variés, animés et enrichissants. Comment traduire la carte en interactions ? Comment travailler la langue en

situation ? Telles ont été les questions récurrentes de l'équipe après cette première tentative. Nous avons compris que nous devions adopter, non plus une approche linguistique, mais une approche langagière, où la langue orale et écrite est en situation. La formation linguistique doit s'adapter au poste de travail.

Le second positionnement avait une entrée trop « métier » les compétences professionnelles étaient beaucoup plus évaluées que les besoins langagiers. Nous avons compris et intégré qu'il fallait évaluer des situations de travail, cependant nous avons, à ce moment-là, oublié qu'il s'agissait d'évaluer également la langue en action ! L'accompagnement a été précieux et a nourri notre réflexion pédagogique. Les réunions de mise en commun des outils produits par les partenaires inscrits dans la même expérimentation et l'accompagnement pédagogique, ont été pour nous trois, des moments de remise en question de nos pratiques. En deux mois, le processus de changement de l'équipe projet était amorcé.

Nous nous sommes alors recentrées sur l'objectif : acquérir, consolider, développer et maîtriser la langue française en interactions orales et écrites incontournables et récurrentes dans le cadre de son activité professionnelle au domicile des particuliers employeurs. Les termes « situations incontournables et récurrentes » ont été alors un axe de travail dans la création des situations d'évaluation et de formation. Nous avons enfin intégré que nous ne pouvions pas évaluer tous les axes, ni proposer un module de 40 heures où tous les descripteurs seraient balayés.

Quels choix, quelles priorités, quelles langues orale et écrite étaient utilisées, par qui, à quel moment, pour dire quoi, pour faire quoi ? Voici les questions que l'on s'est posé avant l'élaboration du troisième positionnement. Il s'agissait de savoir quelle langue était pratiquée réellement en situation professionnelle. La difficulté a été de faire des choix.

Parallèlement, début avril, nous devions commencer à constituer le groupe expérimental pour le mois de mai. Nous avons alors contacté d'anciennes stagiaires, repérées comme ayant des besoins langagiers et qui étaient en poste chez les particuliers employeurs. Nous leur avons présenté l'action, les objectifs du module et la démarche et avons recolté leurs demandes et attentes : sur 45 personnes contactées, celles-ci portaient sur le développement de leur activité, la négociation du contrat de travail, la défense et la réclamation de leurs droits (congés, rémunération des heures supplémentaires) et la négociation de la formation continue ; l'évolution et le maintien dans l'emploi (lecture de consignes variées, rapport dans le cahier de transmission et interagir dans des situations

imprévues) ; l'accès à la certification complète. Ces demandes récurrentes nous ont guidés dans l'élaboration des situations d'évaluation, nous avons enfin les interactions incontournables. J'animais également, durant la même période, une action de VAE qui a alimenté notre corpus de situations de travail réelles et vécues. Grâce à leurs témoignages, nous avons élaboré une liste d'interactions professionnelles, à l'oral et à l'écrit, en déclinant les interlocuteurs et le contenu et les compétences langagières sollicitées.

Nous avons alors la troisième version du positionnement initial et le contenu global du module de 40 heures. Le positionnement initial est constitué d'une grille d'évaluation du formateur (acquis et besoins), d'une grille d'auto-évaluation pour le salarié, des tests de positionnement écrits et oraux qui reprennent des mini-situations professionnelles, de la carte de compétences et d'un contrat d'engagement. Le module, quant à lui, s'articule autour de quatre grands thèmes : l'embauche (les documents et l'entretien), les situations particulières liées à l'emploi (congs, formation, pénurie d'activité), la gestion et le développement des multi-employeurs (la recherche d'emploi) et la gestion du planning multi-employeurs (se déplacer, organiser ses activités).

Quelles conclusions à ce travail ? L'appropriation de la carte de compétences a été longue et complexe. C'est avant tout un travail d'équipe où il faut discuter, débattre, croiser les points de vue. Cela nécessite une réorganisation en interne pour avoir les moyens de travailler et une disponibilité et adhésion des formateurs. La création pédagogique implique une remise en question de nos pratiques, le passage de la logique de niveau à une logique de compétences. L'adhésion et l'accompagnement des formateurs sont deux paramètres importants à prendre en compte, la volonté de changement et d'évolution doit être présente pour qu'elle puisse se faire sans trop de résistance. Le choix de l'équipe projet est primordial. On peut néanmoins constater que dans notre organisme, ce sont les formateurs intervenant dans les modules linguistiques qui se sont approprié le plus rapidement les axes de la carte. Je dois reconnaître que cette volonté de changement, de se projeter et d'anticiper les appels d'offres de la part de la direction a impulsé la dynamique de création pédagogique. Nos outils étaient créés, nous devons maintenant les expérimenter pour les interroger, les faire évoluer et accompagner aussi le reste des équipes linguistique et technique dans un souci de qualité et de pertinence de nos formations.

Ce travail rebondit également sur d'autres actions : nous menons actuellement une autre expérimentation d'une carte de compétences similaire à celle de l'IFEF, conçue sur les mêmes principes, pour des jeunes en insertion professionnelle dispositif Avenir Jeunes (Conseil régional d'Île-de-France). L'adhésion des équipes a été facilitée par tout le

travail qui avait été initié depuis bientôt un an. L'appropriation de la nouvelle carte a été rapide, la méthodologie étant relativement maîtrisée. Je note également une évolution positive dans les pratiques des formateurs métiers ou les besoins langagiers des personnes en formation ne sont plus considérés comme un obstacle insurmontable mais comme une compétence professionnelle à développer ou à consolider. De la même manière, les formateurs du « linguistique » commencent à intégrer le fait que la formation linguistique doit s'adapter au poste de travail et non l'inverse. Le changement est en route !