

Sous la coordination de  
Frédéric Haeuw et Mariela de Ferrari

# Répondre aux besoins linguistiques des salariés du particulier employeur

Bilan d'une recherche-action

Les emplois de la famille s'adressent à 1,7 million de salariés et près de 3,5 millions de particuliers employeurs. C'est aujourd'hui l'un des premiers secteurs économiques producteurs d'emplois en France, et il attire chaque année nombre de personnes n'ayant parfois peu ou pas de qualification professionnelle. La professionnalisation de ce secteur est donc un enjeu majeur, qui nécessite de répondre à l'ensemble des besoins de ces salariés, y compris ceux de la maîtrise de la langue.

Considérer le français comme une compétence professionnelle est une approche novatrice, qui répond aux besoins d'intégration et d'insertion dans le monde professionnel. Cette approche nécessite toutefois de revisiter nos modèles pédagogiques et organisationnels, ainsi que nos représentations des salariés présentant des besoins linguistiques.

Cet ouvrage collectif rend compte d'une recherche-action conduite sur le sujet par l'Institut FEPEM de l'emploi familial ; écrit à plusieurs mains, il articule les points de vue réflexifs des formateurs impliqués dans l'action et les regards plus distancés de chercheurs spécialistes du sujet.

Maquette : Ipso Facto - Paris  
Illustration : John Woodcock

15,00 € TTC

978-2-9539415-0-0



9 782953 941500

Répondre aux besoins linguistiques  
des salariés du particulier employeur

Institut FEPEM de l'emploi familial

Sous la coordination de  
Frédéric Haeuw et Mariela de Ferrari

# Répondre aux besoins linguistiques des salariés du particulier employeur

Bilan d'une recherche-action



Les éditions de l'Institut FEPEM de l'emploi familial

Sous la coordination de  
Frédéric Haeuw et Mariela de Ferrari

# Répondre aux besoins linguistiques des salariés du particulier employeur

Bilan d'une recherche-action



Les éditions de l'Institut FEPEM de l'emploi familial

## Liste des auteurs ayant contribué à l'ouvrage

Julienne Angelini, Responsable de pôle qualifiant, ALAJI

Aïssata Bado, Formatrice, Assofac Paris

Marie-Josée Barbot, Professeur émérite, Université Lille 3

Genestia Bardou, Formatrice, ARITAS Formation

Catherine Bugada, Directrice régionale, INFA Franche-Comté

Fanny Dumont, Chef de projet, CNFPT

Mariela de Ferrari, Responsable innovation, Co-alternatives

Marie-Hélène Graça, Directrice adjointe, El Groupe Eclipse

Frédéric Haeuw, Directeur du Pôle recherche et ingénieries,  
Institut FEPEM de l'emploi familial

Elsa Heinrich, Formatrice, CLPS Saint-Brieuc

Anne Jaquemin, Responsable de la filière des emplois familiaux, INFA Franche-Comté

Catherine Loiseau, Responsable de formation, CLPS Saint-Brieuc

Florence Mourlhon-Dallies, Enseignant-chercheur, Université de la Sorbonne  
nouvelle Paris 3, SYLED-CEDISCOR

Anne-Claire Oriol, Formatrice consultante, Institut FEPEM de l'emploi familial

Isabel Perez, Responsable de formation, Fide

Biljana Stoilkov, Formatrice, ARITAS Formation

Daniela Urda, Directrice, ARITAS Formation

Cet ouvrage a été réalisé avec le soutien d'AGEFOS PME et du FPSPP



# Sommaire

## Préface

## Introduction

|   |       |
|---|-------|
| <b>La démarche de recherche-action comme accompagnement d'une dynamique de changement</b> ..... | p. 16 |
| Choix de l'approche recherche-action.....   | p. 16 |
| Formalisation des constats et hypothèses.....   | p. 17 |
| L'accompagnement proposé dans les centres de formation.....                                     | p. 20 |
| Les principaux enseignements de la recherche.....   | p. 23 |
| Pertinence de l'approche recherche-action comme mode expérimental.....                          | p. 25 |
| Persistance du changement et conditions de transfert.....                                       | p. 26 |

|   |       |
|---|-------|
| <b>Didactique du français langue professionnelle - Un champ en émergence : du français sur objectifs spécifiques (FOS) au français langue professionnelle (FLP)</b> ..... | p. 28 |
| 2004-2005 : études, constats, préconisations.....   | p. 29 |
| 2006-2008 : des préconisations aux productions.....   | p. 30 |
| 2008-2009 : de la transversalité aux secteurs et aux métiers.....   | p. 36 |

|  |       |
|--|-------|
| <b>Passerelle français professionnel - vers les métiers de l'aide à domicile</b> ..... | p. 40 |
| Objectif premier : consolider l'emploi.....  | p. 41 |
| Une mise en œuvre nécessairement complexe et dédiée.....                               | p. 42 |
| Un environnement formation spécifique.....   | p. 42 |
| Un contenu axé sur la professionnalisation et l'autonomie.....                         | p. 42 |
| Et pourtant, le résultat est mitigé.....   | p. 43 |
| De l'importance du consensus du dispositif d'évaluation initiale.....                  | p. 44 |

|   |       |
|---|-------|
| <b>Un processus inachevé - Témoignage sur une tentative de mise en œuvre de l'expérimentation français compétence professionnelle</b> ..... | p. 46 |
| Construction de la carte des compétences et son appropriation.....  | p. 46 |
| Les difficultés rencontrées.....  | p. 48 |

|   |       |
|---|-------|
| <b>Comprendre et accepter le module de formation continue « français compétences professionnelles » - L'intégrer dans son processus de formation tout au long de sa vie</b> ..... | p. 49 |
| Les problématiques culturelles et culturelles de l'approche métier sont insuffisamment prises en compte.....  | p. 52 |
| Les offres linguistiques ne prennent pas suffisamment en compte la personne dans sa globalité.....  | p. 52 |
| La réalisation de ces stages nous a également permis d'élargir notre champ de vision et de réflexion.....   | p. 53 |

|  |       |
|--|-------|
| <b>Les enjeux stratégiques d'un organisme de formation</b> .....                                   | p. 54 |
| Le projet.....   | p. 54 |
| L'adhésion au projet.....  | p. 54 |
| Le choix du champ d'action.....  | p. 55 |
| Premier défi : réaliser une action d'expérimentation.....  | p. 55 |
| Deuxième défi : réussir l'action.....  | p. 56 |
| Troisième défi : des besoins des salariés aux enjeux stratégiques d'un organisme de formation..... | p. 56 |

|  |       |
|--|-------|
| <b>Du paradoxe au changement</b> .....           | p. 58 |
| Du point de vue politique « financeurs ».....    | p. 58 |
| Du point de vue politique « prescripteurs »..... | p. 60 |
| Du point de vue des pédagogues.....              | p. 62 |
| En conclusion.....                               | p. 67 |

|   |       |
|---|-------|
| <b>Genèse du projet de formation d'employé familial à caractère linguistique à l'INFA Franche-Comté</b> ..... | p. 69 |
| Des objectifs de formation renouvelés.....  | p. 70 |
| Des éléments de contexte.....   | p. 70 |

|   |       |
|---|-------|
| <b>Le processus d'appropriation de la carte « français compétence professionnelle »</b> ..... | p. 72 |
|---|-------|

|   |       |
|---|-------|
| <b>Une réorganisation interne liée à une démarche innovante</b> ..... | p. 76 |
|---|-------|

|   |        |
|---|--------|
| <b>La carte de compétences et la simulation globale :</b>   |        |
| <b>un choc des pratiques pour une pertinence pédagogique .....</b>  | p. 82  |
| Planter le décor .....  | p. 82  |
| Meubler le décor : interroger l'organisation avant toute chose .....  | p. 83  |
| Habiter le décor : coconstruire des outils d'évaluation, penser<br>et construire une ingénierie pédagogique .....   | p. 86  |
| <b>Témoignage d'une accompagnatrice .....</b>   | p. 91  |
| Rappel des enjeux .....   | p. 91  |
| Retour sur l'accompagnement .....   | p. 92  |
| Les paradigmes bousculés, il y a beaucoup d'enthousiasme mais... ..   | p. 93  |
| Un nouveau projet, une nouvelle démarche .....  | p. 93  |
| <b>Entre aide et soin : spécificités du français langue professionnelle<br/>pour les employés au domicile de particuliers .....</b>                                   | p. 95  |
| Des métiers au carrefour de nombreuses préoccupations .....   | p. 95  |
| Cartographier les compétences .....   | p. 96  |
| De la carte de compétences aux formations concrètes .....   | p. 98  |
| <b>Ouvertures et interculturel pour les métiers à domicile .....</b>  | p. 101 |
| Travailler à/chez l'étranger, un défi particulier .....   | p. 101 |
| Problématique : des enjeux existentiels .....   | p. 103 |
| Fondements conceptuels : l'éthique et la loi pour l'autonomie .....   | p. 104 |
| Question de principe : est-il légitime de former à la rencontre ? .....   | p. 105 |
| Pistes de formation, clés de dispositif/outils<br>et notion d'espace-temps transitionnels .....   | p. 105 |
| <b>Regard sur les effets de l'introduction de nouvelles pratiques<br/>de formation dans le champ de l'apprentissage<br/>du français à l'âge adulte au CNFPT .....</b> | p. 112 |
| Un cadre d'action .....   | p. 112 |
| Des ressources externes .....   | p. 114 |
| L'engagement dans une démarche de progrès .....   | p. 115 |
| Mesures et effets d'impacts .....   | p. 121 |

|   |        |
|---|--------|
| <b>Plaidoyer pour une autre manière d'aborder les besoins<br/>linguistiques des salariés du particulier employeur .....</b> | p. 124 |
|---|--------|

|  |        |
|--|--------|
| <b>Annexes .....</b>   | p. 129 |
| Carte des compétences, métiers des branches<br>des particuliers employeurs ..... | p. 130 |
| Glossaire .....  | p. 132 |



## Préface

Les emplois de la famille ont longtemps été considérés comme un secteur sous-qualifié et ils souffrent, de ce fait, d'une image socialement peu valorisée. Pour beaucoup de personnes, y compris parmi les acteurs de l'insertion, ces métiers peuvent être exercés sans compétence particulière, car ils ne requièrent qu'une technicité modeste et un peu de bon sens et de bonne volonté. Pourtant, lorsqu'on y regarde de plus près, et notamment lorsque l'on est soi-même confronté en tant qu'employeur particulier à l'embauche d'un salarié à domicile, pour garder ses enfants, prendre en charge ses parents âgés, ou contribuer à l'entretien de son domicile, on perçoit très vite ce que ces métiers exigent en terme de relation humaine, d'empathie, de communication, d'organisation, de sens du service, de relation client, de compétence de marché... bref, toutes ces aptitudes que l'on attend généralement de personnes bien plus qualifiées a priori que ne le sont nos « femmes de ménages » ! Les enjeux en terme de professionnalisation sont énormes, a fortiori dans le contexte actuel du vieillissement de la population, autour de la question de la dépendance et du maintien à domicile, avec les enjeux démographiques que l'on connaît et ceux de la conciliation vie privée/vie professionnelle pour les femmes actives.

La FEPEM, avec les partenaires sociaux, a donc depuis plusieurs années pris de nombreuses initiatives dans le domaine de professionnalisation, n'ayant cessé de faire entrer ces emplois dans le cadre du droit et notamment celui de la formation. Rappelons pour mémoire, la négociation des accords formation, très avantageux pour les salariés (droit de 40 heures de formation par an dès la première heure travaillée par exemple), le dépôt au répertoire des certifications professionnelles de trois certifications de niveau V, la promotion de la validation des acquis de l'expérience, la mise en place, bien avant la loi, des passeports formations. Par le biais de son Institut, en charge de l'innovation, la FEPEM met ainsi en œuvre une offre de formation complète, accessible de tous les points du territoire, adaptée aux besoins des employeurs et des salariés, prenant en compte la grande diversité de situations. La structuration d'une filière de formation des emplois de la famille à travers les certifications de niveau IV et III est également en chantier, afin de donner des perspectives professionnelles à nos salariés.

Le sujet abordé dans le présent ouvrage, dont je me félicite de la sortie à un moment historique où la lutte contre l'illettrisme est portée par l'État comme un enjeu majeur, procède de cette intention. La manière dont est abordée la question des besoins linguistiques des salariés du particulier employeur, comme un besoin de compétence et non comme une carence, un manque ou une difficulté, est signifiante de l'approche pédagogique mise en œuvre au travers l'ensemble de nos dispositifs de formation. Comme le préconise l'Union européenne, la maîtrise de la langue est considérée comme une compétence clé,

mais nous considérons qu'elle se construit et se développe dans un cadre professionnel, en lien avec les activités exercées, facilitant ainsi l'employabilité, la transférabilité et la construction de parcours de formation tout au long de la vie. L'approche par l'activité professionnelle, la mesure d'écart entre les compétences acquises et celles qui restent à développer, la reconnaissance du professionnalisme au travers les situations de travail vécues, évitent les stigmatisations abusives des personnes dites « en difficulté » ; elle ouvre au contraire des espaces d'émancipation sociale, d'épanouissement professionnel, dans un cadre de travail certes inédit – le domicile privé – mais co-construit avec un particulier employeur lui-même acteur et partie prenante de cette dynamique de professionnalisation.

Le travail réalisé depuis trois ans autour du « français compétence professionnelle » répond également à une réalité sociale incontestable, qui est que les emplois de la famille attirent une population de plus en plus nombreuse de personnes « issues de l'immigration » que d'autres secteurs professionnels peinent sans doute à intégrer. Ces personnes constituant une des forces vives de notre secteur, il est indispensable de prendre en compte l'ensemble de leurs besoins de formation, y compris celui de la maîtrise de la langue. Toutefois, il ne s'agit pas de minimiser ou d'ignorer l'impact des différences culturelles et culturelles, qui sont d'ailleurs communes à tous les salariés du secteur, dès lors que l'on intervient chez un particulier qui a ses propres codes culturels qu'il convient de respecter ; il s'agit, au contraire, de les prendre en compte, mais comme des situations professionnelles et non comme des problématiques sociales. Comme le révèle cet ouvrage, les organismes de formation partenaires de l'IFEF ont su aborder tous les aspects liés à ces métiers et à l'accompagnement des processus de formation pour les salariés, issus ou non de l'immigration, présentant des besoins linguistiques. Ils ont su proposer et expérimenter une véritable expertise sur le sujet, articulant habilement les compétences métiers et les compétences linguistiques, tout en s'appuyant sur un corpus et des concepts théoriques solides et avérés.

Parce qu'elle considère tous les salariés de la même manière, en mettant en avant ce qui les relie tel que le sens du métier par exemple, et non ce qui les différencie, tel que la langue d'origine, la branche des salariés du particulier employeur contribue efficacement au processus intégrateur, montrant ainsi qu'une autre approche de la question de l'illettrisme ou de l'analphabétisme et de l'insertion par l'économique est possible en France.

**Marie-Béatrice Levoux,**  
*Présidente de la FEPEM*  
*et membre du Conseil économique,*  
*social et environnemental*