

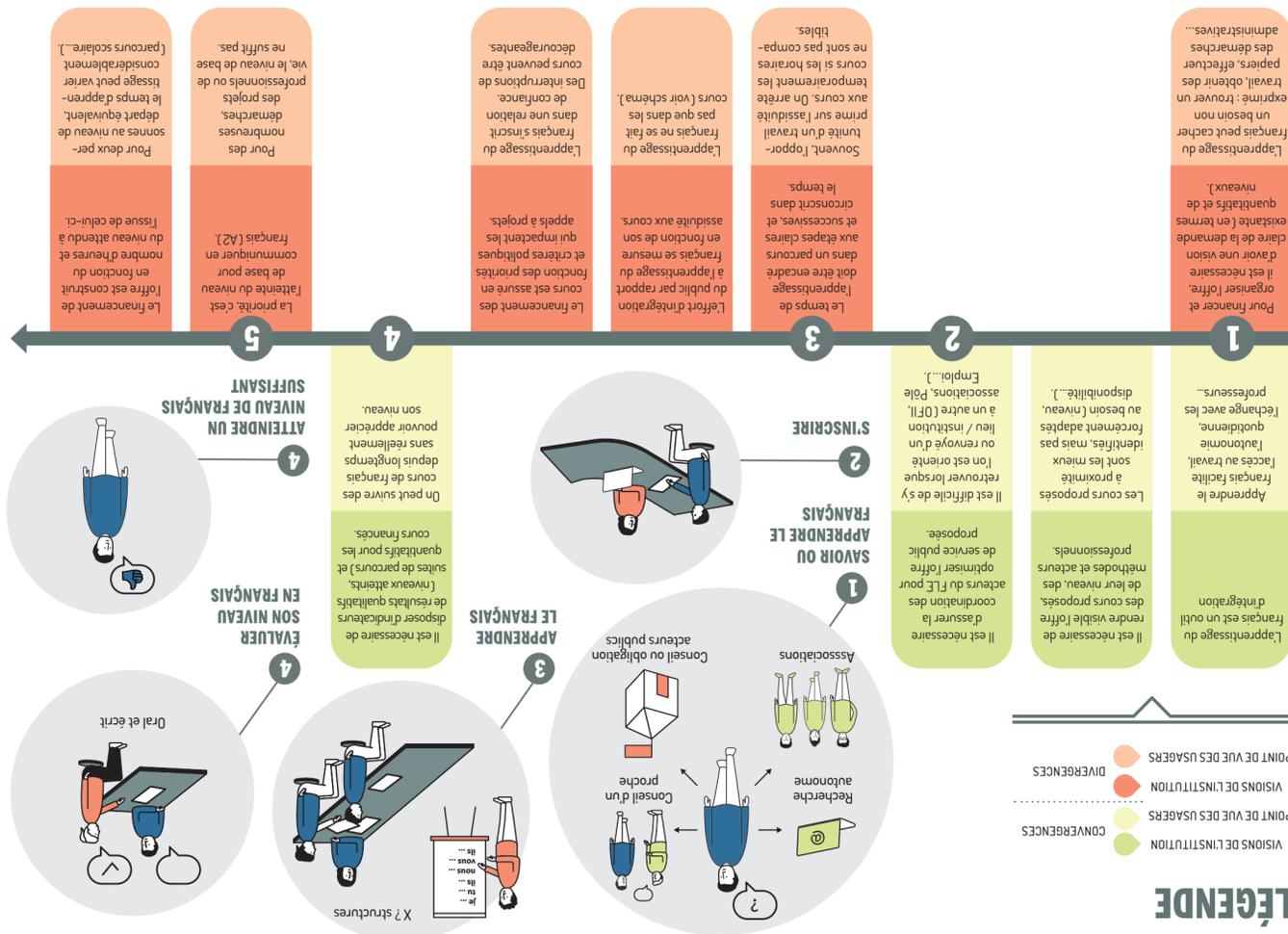
LE PARCOURS DES USAGERS ENTRE LA VISION DE L'INSTITUTION ET L'EXPERIENCE VÉCUE

La frise chronologique raconte les étapes-clés qui jalonnent le parcours d'un usager, vivant à Strasbourg et souhaitant apprendre le français via les dispositifs FLC.

À chaque étape, nous présentons :

- la vision et les attentes de l'institution quant à la mise en œuvre des dispositifs,
- le vécu de l'usager, c'est-à-dire ses motivations sensibles et l'expérience concrète des dispositifs FLC.

Cette analyse du parcours d'usager permet de situer les problèmes d'usage qui freinent l'apprentissage du français en partant des convergences ou des décalages entre la vision portée par l'institution et les attentes de l'usager.



CONTEXTE DE L'ÉTUDE ET APPROCHE

En 2017, la ville de Strasbourg a décidé de mener une démarche d'étude centrée usager pour améliorer la cohésion que vous tenez entre les mains présente un scénario d'évolution possible du point de vue des usagers.

Conduite par une équipe pluridisciplinaire, regroupant des compétences et expertises en sociologie, design, facilitation et interculturelité, l'étude a permis d'impliquer et de croiser les regards des apprenants usagers, des professionnels concernés et des décideurs. Au-delà d'une meilleure appréhension de la problématique et des réalités de terrain, une approche de « design de services » a permis de viser l'élaboration de scénarios de transformation concrets et expérimentaux.

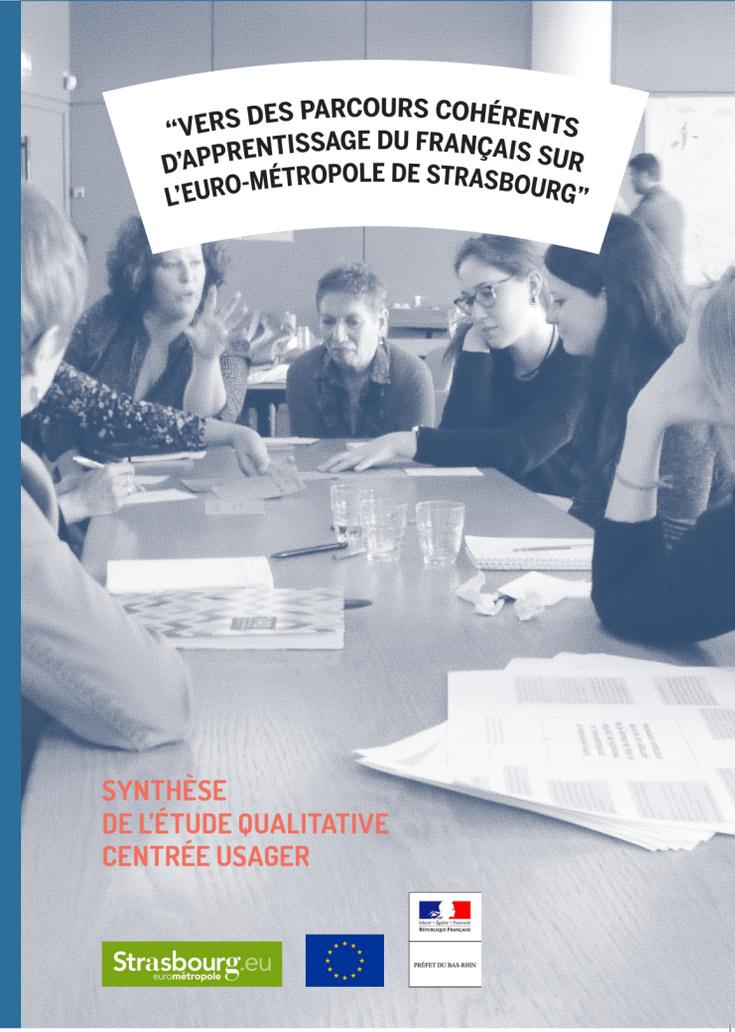
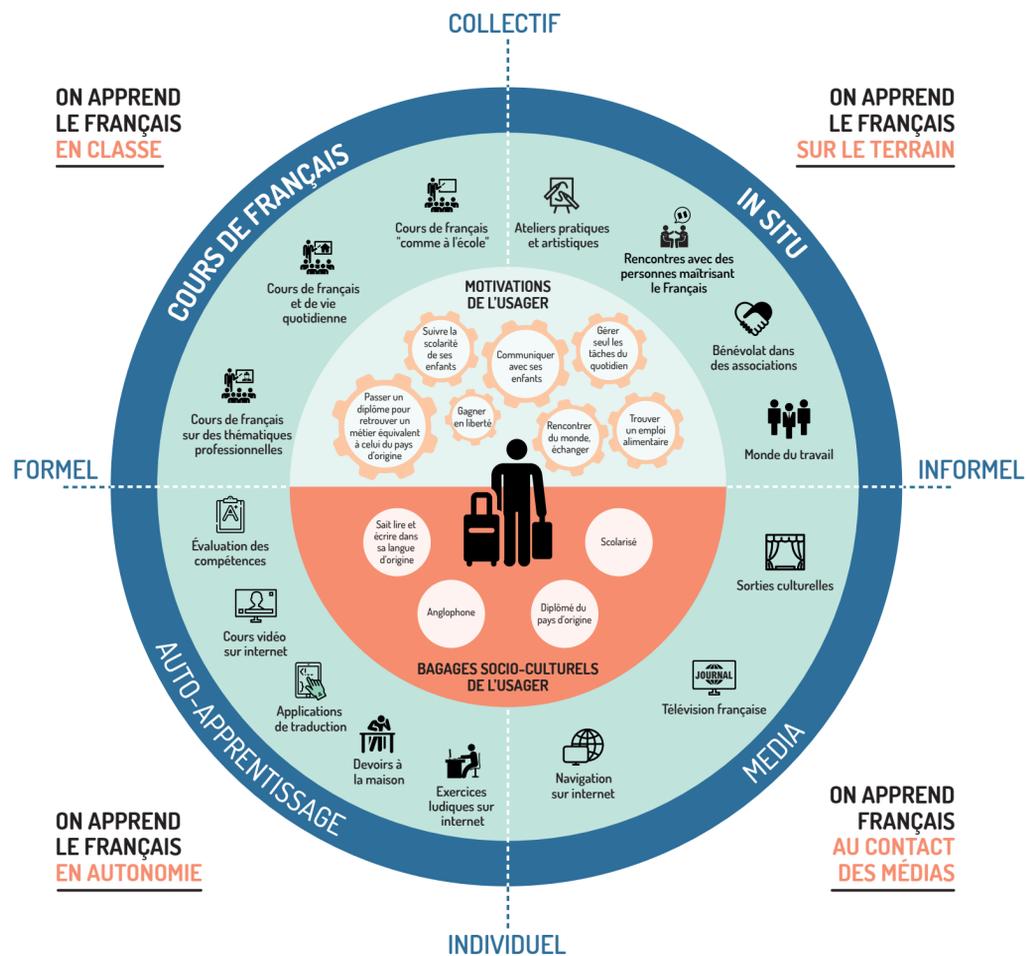
En partant du terrain, le parcours usager a été repensé et maquette pour illustrer comment une articulation bien précisée de compétences et d'outils peut être mise au service d'une vision politique. Il s'agit bien aujourd'hui de continuer d'expérimenter pas à pas les briques du scénario d'évolution et de renforcer une communauté d'acteurs porteurs de solutions.

ÉLARGIR LES DYNAMIQUES D'APPRENTISSAGE AU QUOTIDIEN

L'apprentissage d'une langue constitue un processus multidimensionnel qui s'incarne chez les apprenants dans leur expérience intime du quotidien. En partant du point de vue des usagers - apprenants, l'étude a permis d'identifier quatre situations d'apprentissage présentées dans le schéma ci-dessous.

Les pistes d'évolution proposées impliquent de renforcer les passerelles entre les cours, les situations d'apprentissage in situ (« sur le tas ») et les situations plus passives.

Les outils numériques permettent de multiplier les possibilités de favoriser des dynamiques d'apprentissage continu, au-delà des cours. Imaginer concrètement une salle de classe ainsi élargie à toute sorte de situations de la vie quotidienne implique enfin une évolution de la posture des formateurs, vers un rôle de tutorat attentif à ce que les usagers puissent structurer leur apprentissage.



UNE NOUVELLE ÉVALUATION STRUCTURANTE DES PARCOURS

1.

LES PROBLÉMATIQUES AUXQUELLES CETTE ÉTAPE RÉPOND

- Un manque de lisibilité de l'offre globale et spécifique (méthodes...) à la fois pour les acteurs et pour les usagers.
- Un besoin de coordination concernant la gestion des inscriptions et des listes d'attente.
- L'importance pour certains usagers et acteurs d'avoir accès à des lieux et des interlocuteurs physiques.

COMMENT ÇA SE PASSE POUR L'USAGER ?

Pour l'usager, la création d'un compte d'« apprenant » constitue la première étape. Il peut créer ce compte en toute autonomie (depuis son domicile ou portable) ou le fait à l'aide d'un professionnel dans un « lieu de service » équipé (CSC, Pôle Emploi...). Une fois son compte créé, on lui propose de

venir à un prochain RDV afin d'évaluer son niveau et l'appuyer éventuellement dans la recherche voire l'inscription dans le cours.

CÔTÉ BOÎTE À OUTILS

- Un site/plateforme contributive alimentée par les professionnels qui y publient leur offre de formation.
- Une plateforme d'inscription unique et gérée de façon décentralisée par l'ensemble de la communauté des professionnels.
- Un site en plusieurs langues, ergonomique et très visuel.
- Une identité-chapeau commune aux acteurs identifiables par les usagers (« apprendre le français, vivre à Strasbourg »).
- Dans chaque quartier, certains lieux sont clairement identifiés pour promouvoir les dispositifs d'apprentissage.

2.

LES PROBLÉMATIQUES AUXQUELLES CETTE ÉTAPE RÉPOND

- Une orientation par défaut vers les places libres les plus proches empêche l'orientation vers des formats pédagogiques adaptés.
- Un manque de passerelles et d'articulations entre les différents types de cours (à visée sociale, professionnelle, éducative...) en cohérence avec le parcours global de l'usager, pour qui ces différentes finalités s'entremêlent.

COMMENT ÇA SE PASSE POUR L'USAGER ?

Le futur apprenant est invité à un RDV de positionnement dans un lieu physique. Le face à face avec un professionnel, pendant 30 à 45 minutes, permettra d'évaluer son niveau. Ensuite, l'usager va avoir accès à une série d'offres de formation et de services affichées sur la plateforme : inscription aux cours, outils en ligne, agenda des lieux et activités culturelles propices à l'apprentissage

du français. L'apprenant se construit un parcours avec l'aide d'un professionnel.

CÔTÉ BOÎTE À OUTILS

- Un ou plusieurs lieux identifiés pour des tests de positionnement
- Une interface usager sur la plateforme qui permet de créer un compte personnel et de suivre les apprentissages via une jauge indiquant le « niveau linguistique » (statut) et un compteur du temps d'apprentissage.
- Un déblocage de diverses fonctions sur le site en fonction du niveau de français.
- Un réseau de professionnels formés et habilités (Delf & Dalf) pour faire passer des tests.
- La plateforme est alimentée en ressources pédagogique par les professionnels (Moooc, outils, vidéo, lieux...) recensées auprès des apprenants notamment.
- Un groupement employeur qui permet de pérenniser des contrats précaires.

LES PROBLÉMATIQUES AUXQUELLES CETTE ÉTAPE RÉPOND

Le besoin de favoriser les échanges entre les formateurs pour assurer la cohérence des propositions pédagogiques à l'échelle locale.

- Une opportunité d'articulation avec d'autres formes d'apprentissages plus informelles.
- Un rôle de l'informel dans l'apprentissage sous-estimé.
- Un sentiment des professionnels d'être mis en concurrence avec les outils du numérique.
- Un monde émergent : tous les jours de nouveaux outils émergent en France et dans le monde.

COMMENT ÇA SE PASSE POUR L'USAGER ?

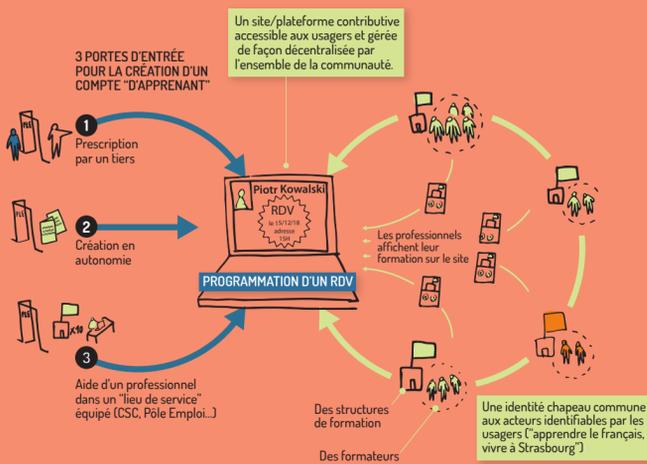
L'usager-apprenant suit des cours et/ou un parcours d'apprentissage informel. Il sait que dans quelques mois il aura la possibilité de passer un cap via une évaluation et qu'il pourra ainsi progresser. Cette période d'apprentissage peut donc prendre des formes multiples, selon les modalités d'apprentissage choisies. Quelles que soient les modalités d'apprentissage, l'apprenant note ses heures

sur son « compteur d'heures d'apprentissage » sur la plateforme et il reçoit des informations liées à l'actualité et aux actions spécifiques (action d'une bibliothèque...).

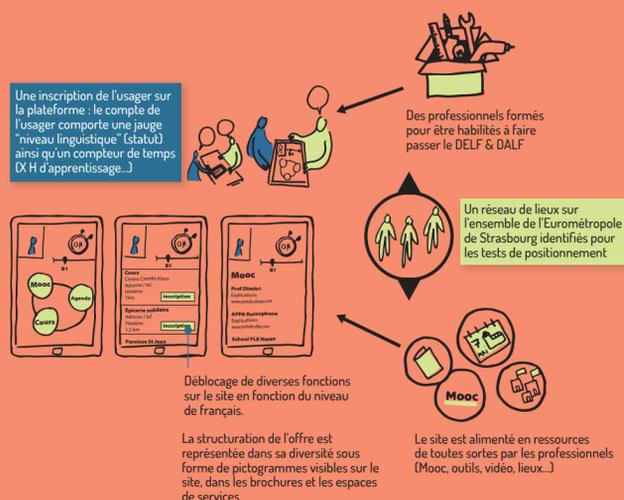
CÔTÉ BOÎTE À OUTILS

- Le formateur adopte un rôle de tuteur : il encourage et accompagne toutes les formes d'apprentissages. Il donne aux apprenants des clés pour « apprendre à apprendre » (comment utiliser un dictionnaire, googletrad etc.).
- Les formateurs encouragent les personnes à aller voir ce qui se fait à la bibliothèque, dans telle autre structure sur tel site...
- L'usager est autonome dans son apprentissage et garde trace et met à jour ses heures d'apprentissage.
- Un usager peut être inscrit sur la plateforme sans suivre un cours classique. La plateforme lui permet d'avoir accès à une offre d'auto-apprentissage et de formation plus informels (groupe de pairs, Moooc...).
- Une mise à jour « en temps réel » des places dans les cours (il y a toujours des participants qui n'ont plus le temps, se démotivent...).

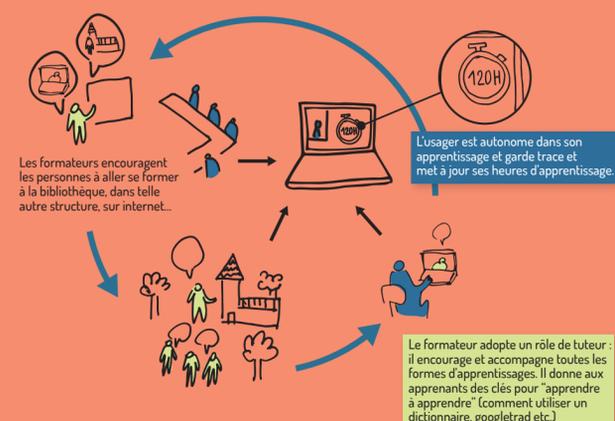
1 UNE PORTE D'ENTRÉE COMMUNE



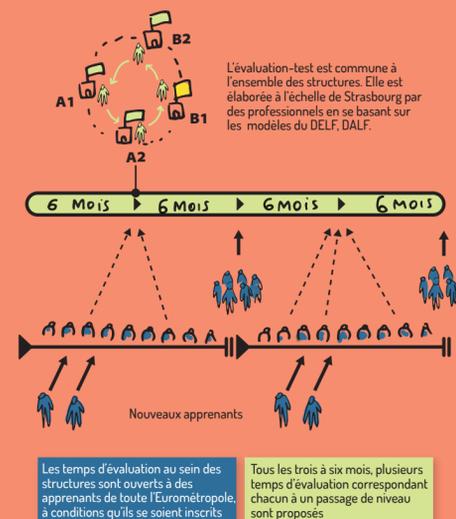
2 UN TEMPS DE POSITIONNEMENT - ORIENTATION



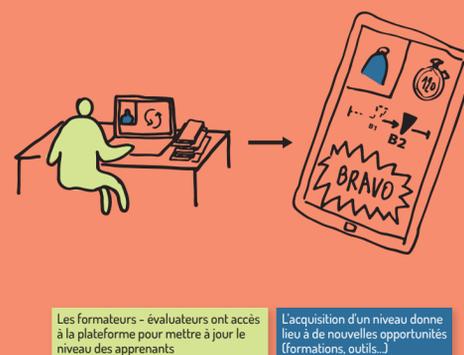
3 APPRENTISSAGES DIVERSIFIÉS



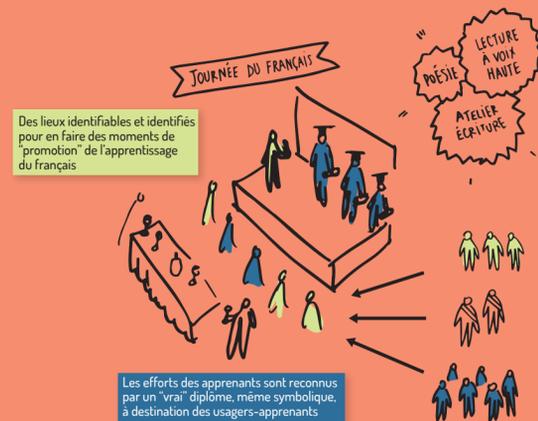
4 LA QUINZAINE DE L'ÉVALUATION



5 RETOUR D'ÉVALUATION



6 RITE DE PASSAGE



Ce scénario, présenté en six étapes d'usage, fait suite à un premier travail autour de plusieurs scénarios de rupture. Le scénario que nous présentons ici dans le détail, pensé du point de vue des usages (des apprenants, mais aussi des professionnels), cherche à répondre à la question initiale d'une plus grande cohérence des parcours. Plutôt qu'une solution outillée « prête à l'emploi », le parcours d'usage présenté projette une situation souhaitable.

4.

LES PROBLÉMATIQUES AUXQUELLES CETTE ÉTAPE RÉPOND

- La demande de reconnaissance des professionnels du FLE en tant que « communauté » via l'échange de pratiques et la mutualisation d'outils.
- Le français est un levier d'intégration sociale et économique : le public qui se manifeste aujourd'hui aux cours ne représente que la partie visible de la demande.
- La reconnaissance des acquis est une source de stimulation dans l'apprentissage.

COMMENT ÇA SE PASSE POUR L'USAGER ?

Les usagers-apprenants auront régulièrement la possibilité de passer un test d'évaluation, un peu sur le modèle du permis. L'évaluation peut être une injonction pour celles et ceux inscrits en cours, mais, avant d'être une contrainte, elle permet de marquer la progression des apprentis et de les orienter en fonction de leurs acquis. Comme les structures se relient dans l'organisation des tests, les usagers auront régulièrement la possibilité d'aller passer un

test dans une autre structure. Les temps de test peuvent correspondre à la fin d'une formation. Dans ce cas, ils seront ouverts à d'autres usagers ayant suivi des cours ailleurs ou à distance. L'intervention de formateurs « neutres » permettra un retour plus objectif (mais bienveillant).

CÔTÉ BOÎTE À OUTILS

- L'évaluation-test est commune à l'ensemble des structures. Elle est élaborée à l'échelle de Strasbourg par des professionnels en se basant sur les modèles du Delf, Dalf.
- Les temps d'évaluation au sein des structures sont ouverts à des apprenants de toute l'Eurométropole, à condition qu'ils se soient inscrits.
- Tous les trois à 6 mois plusieurs temps d'évaluation, correspondant chacun à un passage de niveau, sont proposés.
- Un processus qui permet de valider la qualité des évaluations par l'État (et l'OFII).

5.

LES PROBLÉMATIQUES AUXQUELLES CETTE ÉTAPE RÉPOND

- Le besoin de l'usager de savoir où il en est dans son apprentissage et sa représentation (potentiellement négatives) de ses avancées.

L'évaluation signifie la fin d'une étape et le début d'une nouvelle étape. Ce rituel peut par ailleurs accompagner son intégration en France.

CÔTÉ BOÎTE À OUTILS

- Les formateurs - évaluateurs ont accès à la plateforme pour mettre à jour le niveau des apprenants
- L'acquisition d'un niveau donne lieu à de nouvelles opportunités (formations, outils...).
- Des diplômés qui « ont l'air de quelque chose ».
- Le passage d'un niveau déblocage de nouvelles offres de formation à l'usager.
- Des fonctions « gamifiées » sur la plateforme pour marquer le passage d'un niveau.

6.

LES PROBLÉMATIQUES AUXQUELLES CETTE ÉTAPE RÉPOND

- Le besoin de marquer des points de passage pour éviter aux apprenants de « tourner en rond ».
- La nécessité de valoriser socialement l'apprentissage de la langue et motiver des usagers potentiels, mais réticents et proches des usagers.
- La déconnexion des contrats d'intégration avec de véritables rites républicains.

C'est valorisant pour l'usager et ça le sera d'autant plus si ce progrès se reflète dans les yeux des autres (les proches, la famille invité à cette occasion). A cette occasion, il pourra également rencontrer les élus, d'autres acteurs et habitants du quartier.

CÔTÉ BOÎTE À OUTILS

- Des lieux identifiants et identifiés pour en faire des moments de « promotion » de l'apprentissage du français.
- Les efforts des apprenants sont reconnus par un « vrai » diplôme, même symbolique, à destination des usagers.
- Un lien avec le contrat d'intégration citoyenne.

COMMENT ÇA SE PASSE POUR L'USAGER ?

Passer une étape ça se fête. Pour l'usager, suite à l'évaluation, un moment convivial et festif (avec remise de diplômes par exemple) permettra de valoriser le chemin parcouru.