ENTRETIEN

ACCOMPAGNER LES PUBLICS MIGRANTS : L'INTERFACE *BONJOUR STRASBOURG* POUR CONSOLIDER LES PARCOURS LINGUISTIQUES

Nathalie Gettliffe, UR 2310 LISEC, Université de Strasbourg, Université de Haute-Alsace et Université de Lorraine, F-67000 Strasbourg, France

INTRODUCTION

Le site *Bonjour Strasbourg*, rendu opérationnel dès décembre 2019, s'inscrit dans une volonté de l'Eurométropole de Strasbourg de proposer un accompagnement renforcé au public migrant qui s'inscrit à des cours de Français Langue d'Insertion (FLI). Patricia Lejeune, coordinatrice de ce portail Numérique FLE et Coralie Mury, chargée de projets Insertion et développement social précisent avec nous les enjeux de ce nouvel outil au sein de la direction Solidarités, Santé, Jeunesse de la Ville de Strasbourg.

Nathalie Gettliffe : Où en est-on actuellement du lancement du portail *Bonjour Strasbourg* (www.bonjour.strasbourg.eu)?

Patricia Lejeune et Coralie Mury : Lancé en décembre 2019, le Portail *Bonjour Strasbourg* a accueilli jusqu'à la mi-mars (avant le premier confinement), 75 usagers, des adultes en insertion ayant été accompagnés physiquement pour se créer un compte sur le site. Depuis septembre, nous avons pu tester 202 usagers et nous avons procédé à l'inscription via ce portail de 640 personnes souhaitant s'inscrire sur des cours de français proposés par le milieu associatif. C'est un vrai succès.

N.G. : Quels sont les enjeux derrière le lancement de *Bonjour Strasbourg* ?

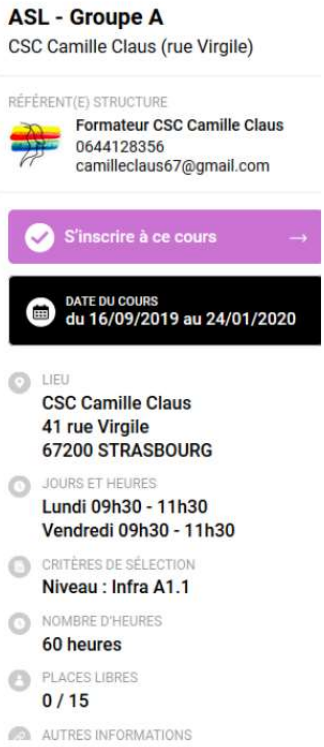
P.L. et C.M. : Nous avions remarqué au fil des années que les usagers avaient tendance à s'inscrire dans le cours de FLI le plus proche géographiquement de leur quartier, souvent par le biais du bouche-à-oreille ou par l'intermédiaire d'une assistance sociale. Malheureusement, l'offre de formation ne correspondait pas toujours aux aspirations de l'usager, ce qui pouvait engendrer un désengagement de la personne désireuse d'apprendre le français. De plus, les centres de formation qu'ils soient soutenus par la ville comme les centres socio-culturels ou les associations locales peinaient parfois à rencontrer leur public pour des formations plus spécifiques. Au-delà de la recension de l'offre de formation, il nous paraissait aussi important d'accompagner les personnes migrantes en leur présentant les options possibles en termes de formation mais aussi en les positionnant concernant leurs compétences linguistiques. C'est pour cela que nous avons décidé de financer

une heure d'accompagnement/positionnement pour chaque migrant qui s'inscrit sur la plateforme *Bonjour Strasbourg*.

N.G. : Comment s'organise concrètement cet accompagnement ?

P.L. et C.M. : Dans un premier temps, l'usager s'inscrit sur la Plateforme *Bonjour Strasbourg*. Il peut le faire seul ou avec l'aide d'un proche (famille, assistance sociale, amis…). Certaines structures (bibliothèques locales, associations œuvrant pour l'inclusion numérique…) sont aussi nos partenaires car pour ces publics (jeunes et moins jeunes) la fracture numérique reste importante. Puis, l'usager s'inscrit à une session de test/accompagnement dans le centre socio-culturel souvent le plus proche. Une confirmation par courriel et SMS est envoyée. Lors de la session d'accompagnement, le formateur-évaluateur va échanger avec l'apprenant pour vérifier ses informations personnelles et lui proposer un test de positionnement (40 minutes maximum) afin d'évaluer 4 compétences linguistiques (interaction orale, compréhension écrite, production écrite et compréhension orale). Les résultats sont disponibles immédiatement et le formateur-évaluateur discute ensuite avec l'usager des possibilités de cours qui s'offrent à lui selon son niveau et ses aspirations. La proposition géographique peut dépasser le quartier d'origine.

La plateforme indique le nombre de places restantes pour chacune des formations ce qui permet de procéder immédiatement à des pré-inscriptions dans plusieurs centres. Ces derniers contacteront ensuite l'apprenant pour finaliser l'inscription en cours de français.



N.G. : Quel est le réseau de centres de formations sur lequel vous vous appuyez ?

P.L. et C.M. : Nous avons dans un premier temps privilégié les centres socio-culturels qui bénéficient, entre autres, de financements de la ville. Ces derniers sont les vecteurs principaux des Ateliers socio-linguistiques que nous finançons déjà. Nous nous appuyons aussi sur une association qui propose des cours uniquement aux femmes. L'offre de formation a été harmonisée afin de répertorier les cours qui ont des spécificités (femmes, mineurs isolés, personnes à la recherche d'un emploi, parents d'élèves). Tous nos partenaires sont volontaires et nous serons amenés dans les mois qui viennent à accueillir d'autres acteurs de la formation en FLI de l'Eurométropole.

N.G. : Le test semble être un élément central de la plateforme. Quel test de positionnement proposez-vous ?

P.L. et C.M. : Il nous paraissait important de co-construire un test avec les acteurs locaux afin d'obtenir leur adhésion dans la démarche de positionnement de l'usager. Il est vrai que chaque centre de formation avait sa propre culture du test de positionnement souvent en adéquation avec les formations qu'il pouvait proposer. Nous avons donc organisé des réunions de concertation afin de créer un test local qui pourrait permettre de rendre compte de manière harmonisée du niveau des apprenants. Nous avons fait le choix de nous centrer sur l'interaction et la compréhension orales pour déterminer le niveau de l'apprenant : c'est d'ailleurs ces niveaux qui apparaissent dans l'espace de l'apprenant. Cependant, l'ensemble des

résultats concernant les autres compétences est archivé sous format PDF dans l'espace du formateur-évaluateur. Ainsi, depuis n'importe quel centre, le formateur-évaluateur a une vue sur les 4 compétences testées de l'apprenant et peut donc proposer une formation qui correspond le mieux à son niveau. Les tests élaborés alimentent une banque de données qui peut aussi être mobilisée en interne pour procéder à des évaluations sommatives afin de valider des niveaux de langue ou procéder à des inscriptions sans forcément s'appuyer sur le site *Bonjour Strasbourg*. Nous sommes en train de créer un test afin de pouvoir évaluer les acquis à l'écrit des publics peu lecteurs peu scripteurs.

N.G. : Quelle est la formation des évaluateurs-formateurs ?

P.L. et C.M. : Nous avons aussi jugé important d'organiser des sessions de formation afin que chaque évaluateur habilité ait une lecture des items qui soit commune. Cela a été un travail long et prenant qui a permis d'harmoniser les pratiques d'évaluation diagnostique et d'enrichir les pratiques professionnelles de chacun. Chaque centre a signé une charte qui atteste que tous leurs formateurs ont suivi une formation à l'enseignement du FLE, formation qui a pu être organisée en interne ou par le biais d'ateliers proposés par le GIP-FCIP Alsace. Cependant, chaque centre gère son pool de bénévoles et de titulaires et nous ne sélectionnons pas les formateurs-évaluateurs. En revanche, chaque centre est rémunéré pour chaque heure d'accompagnement (test et orientation).

N.G. : Quels sont les points-forts de la plateforme *Bonjour Strasbourg* ?

P.L. et C.M. : Nous pensons que cette initiative a permis d'harmoniser l'offre de formation pour les centres participants, de renouveler certaines pratiques professionnelles mais surtout de proposer à l'usager un temps dédié à son parcours linguistique. Au lieu de rester et de stagner au sein d'un cours proposé dans un centre, souvent proche de chez lui, l'usager dispose d'une évaluation de son niveau linguistique même si celle-ci reste estimative, ce qui lui permet de mieux se projeter vers des formations adéquates, même si cela impose de poursuivre la formation au sein d'un autre centre, de son choix toujours. De plus, pour les inscriptions, il est possible de gérer en instantané les désinscriptions grâce aux suivis de présence en direct. Ainsi, un nouvel apprenant peut être intégré très rapidement dans des cours qui se déroulent sur l'année. Il ne se voit pas essuyer un refus et une attente de plusieurs mois. De fait, les propositions de formations restent dynamiques tout au long de l'année. La plateforme est aussi traduite en 5 langues (arabe, turc, perse, russe et anglais) ce qui lui donne une très bonne visibilité, de même que le soutien de cette initiative par les centres de formation au numérique, les bibliothèques et les pôles d'insertion professionnelle. En complément, nous avons dédié un espace à des ressources linguistiques gratuites organisées selon les niveaux. Les usagers peuvent ainsi prolonger leurs apprentissages en ligne.

Il reste encore à consigner éventuellement les parcours des apprenants qui peuvent être amenés à déménager très rapidement dans d'autres régions de France. Nous

devons aussi encore penser à la pérenité du dispositif en sollicitant les Fonds européens et en rencontrant régulièrement les élus pour continuer à obtenir leur soutien. Les réunions de concertation avec les acteurs locaux sont aussi décisives pour mobiliser les enseignants de FLE de manière générale et les bénévoles sans qui l'offre de formation serait drastiquement réduite. Cependant, notre binôme fonctionne de manière particulièrement efficace et nous souhaitons pouvoir continuer à harmoniser les accompagnements pour un public particulièrement fragile pour lequel la ville de Strasbourg a renouvelé toute sa solidarité.

Pour plus d'information, vous pouvez contacter :

Patricia Lejeune Patricia.lejeune@strasbourg.eu

Coralie Mury Coralie.mury@strasbourg.eu

et vous rendre sur le portail www.bonjour.strasbourg.eu