



# «Je suis convaincue que nous aidons réellement les jeunes»

*Dans aucun autre canton de Suisse, la part des jeunes qui suivent une formation professionnelle initiale de deux ans n'est aussi importante que dans les deux demi-cantons de Bâle. Il n'est donc pas surprenant que ce soit précisément dans cette région que des modèles aient été développés très tôt pour assurer un encadrement individuel des apprenants.*

*Texte de Ruth Wolfensberger*

*Photos de Reto Schlatter*

La nouvelle formation professionnelle initiale de deux ans qui aboutit à l'attestation fédérale professionnelle (AFP) est destinée à des jeunes qui souhaitent entrer plus «doucement» dans la vie professionnelle – que cela soit pour des raisons scolaires ou personnelles. Pour que cette formation initiale, comparative-ment plus exigeante que l'ancien préapprentissage, ait des chances de succès, les jeunes peuvent bénéficier au besoin d'un «encadrement individuel spécialisé» (OFPr, art. 10). Cet encadrement (désigné aujourd'hui plus simplement par «enca-

drement individuel» – EI), doit soutenir de manière efficace et ciblée les jeunes et les entreprises formatrices.

Avec les directives cantonales, un groupe de travail a, en 2005 déjà, fixé un règlement pour la formation initiale de deux ans dans les cantons de Bâle Ville et de Bâle Campagne. Les éléments clés de ces directives: la taille des classes (maximum 12 élèves pour les professions artisanales et industrielles, 14 pour le commerce de détail, 18 pour les employés de bureau), la concrétisation de l'encadrement individuel exigé par la loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr, art. 18) ainsi qu'une collaboration étroite entre les trois lieux de formation. Ces directives sont entrées en vigueur en 2005 et elles ont été appliquées dans le cadre d'un projet

(2005-2008) qui est actuellement évalué par des spécialistes externes.

## LES TÂCHES D'UN ENCADREMENT INDIVIDUEL

L'encadrement individuel (EI) est assuré par un enseignant ou une enseignante de l'école professionnelle expérimenté, compétent et qui enseigne dans des classes de formation de deux ans. Cette personne se charge du coaching des élèves de sa classe. En cas de besoin, tous les jeunes qui suivent un apprentissage de deux ans peuvent bénéficier de cet encadrement individuel. En cas de difficultés à apprendre ou de problèmes personnels qui pourraient influencer défavorablement l'apprentissage, les jeunes peuvent s'adresser à l'enseignant EI, qui est à la fois une personne de con-

fiance et l'interlocuteur pour toutes les questions qui les préoccupent. Elle peut être contactée chaque semaine, à l'école ou en dehors de celle-ci et elle est (pratiquement) toujours atteignable au téléphone. L'encadrement individuel est décrit en détail sur un dépliant qui est distribué au début de l'apprentissage. Les maîtres d'apprentissage reçoivent aussi une lettre de la direction de l'école, qui leur présente la personne EI chargée de leurs apprentis.

- Au début de la formation, la personne EI établit, avec chaque élève, un profil d'apprentissage: elle y relève les ressources, analyse les difficultés et, si nécessaire, fixe les mesures d'encouragement et de soutien individuel dont l'apprenant a besoin.
- La personne EI fixe et accompagne le processus d'apprentissage et discute avec les partenaires (maîtres

d'apprentissage, autres enseignants) des mesures qui ont été prises. En cas de difficultés, c'est la personne EI qui est la personne de contact pour les maîtres d'apprentissage.

- La personne qui assure l'EI connaît tous les services spécialisés importants et, le cas échéant, oriente les apprenants vers ces services.
- Au cours de la première année, elle examine avec les apprenants et les maîtres d'apprentissage s'il y a une possibilité, une fois obtenue l'attestation fédérale professionnelle (AFP), de poursuivre la formation avec une troisième année de formation initiale. La personne EI examine également si une prolongation de la formation initiale de deux ans est éventuellement nécessaire.
- L'enseignant EI reconnaît à temps si la réussite de l'apprentissage est menacée et prend les décisions qui s'imposent (mesures, interventions) en accord avec les apprenants, les partenaires de l'apprentissage, les parents, les enseignants et les organes de contrôle de l'apprentissage.

crer du temps à ces activités. Pour acquérir ces compétences ou pour les renforcer, les personnes EI peuvent, depuis l'été 2006,

***Aujourd'hui déjà, des demandes pour un encadrement individuel pendant la formation initiale de trois ans ont été exprimées.***

suivre une formation continue proposée par le Zürcher Hochschuleinstitut für Schulpädagogik und Fachdidaktik ZHSF (encadré 1) ou par l'IFFP.

Les enseignants EI font tous partie d'un groupe spécialisé. Pendant la période de mise en place (2005-2007), le groupe des personnes EI des deux demi-cantons de Bâle se retrouvait chaque mois. Depuis l'été 2007, chacune des sept écoles professionnelles a organisé son propre groupe EI. On y échange des expériences, y développe des instruments et assure les contacts externes. Une intervision régulière est un des éléments importants de la formation continue personnelle.

Les groupes spécialisés forment un réseau chapeauté par un groupe faïtier bi-cantonal qui se réunit au moins trois fois par année et qui organise une rencontre annuelle EI. Les organes de contrôle d'apprentissage des deux cantons sont également représentés dans le groupe faïtier.

#### **QUE COÛTE L'ENCADREMENT INDIVIDUEL – ET QU'EST-CE QU'IL APPORTE?**

Chaque enseignant EI est déchargé de deux heures de cours par semaine. Un sondage à l'occasion de la réunion du groupe faïtier, le 23 octobre 2007, a montré que les personnes EI estiment que l'effort consenti pour assurer l'encadrement est assez important, mais qu'il leur donne aussi beaucoup de satisfaction. Un des atouts de ce modèle est certainement qu'il permet d'agir sans barrières. Le fait de pouvoir réagir rapidement et de manière non bureaucratique lorsque des problèmes apparaissent a

#### **LA FORMATION EI AU ZHSF**

Il ne suffit pas d'être un bon enseignant pour pouvoir «encadrer individuellement» des jeunes. Avec le Zürcher Hochschuleinstitut für Schulpädagogik und Fachdidaktik Berufsbildung ZHSF, les responsables bâlois ont élaboré un concept de formation continue «Bases pour un encadrement individuel professionnel». Les cinq modules de cette formation peuvent être suivis en même temps, séparément et ils sont attestés. A la fin, les participants obtiennent un certificat (15 points ETCS). Des formations partielles équivalentes sont acceptées.

Module 1: Bases du coaching

Module 2: Diagnostic d'encouragement, planification individuelle d'apprentissage et contrôle des résultats

Module 3: Apprendre et encourager l'apprentissage, en théorie et en pratique

Module 4: Crise d'adolescence ou trouble psychique? Ras-le-bol, dépression, psychose, ou quoi?

Module 5: Réseau local – qui fait quoi?

Direction: Georges Kübler, Mittelschul- und Berufsbildungsamt Zurich. georges.kuebler@mba.zh.ch; Programme et inscription: www.zhsf-edu.ch/baz (Filière L03)

#### **LE PROFIL DES PERSONNES EI**

Les enseignants EI sont à la fois interlocuteurs, coordonnateurs et «aiguilleurs». L'encadrement de jeunes demande une grande ouverture d'esprit, de l'attention et une aptitude à les valoriser. En tant que personnes de confiance des apprenants, ils doivent être prêts à s'occuper de toutes sortes de problèmes. Ils doivent savoir établir des contacts avec des personnes d'autres cultures et régions linguistiques, avoir des connaissances de coaching et d'encadrement, de conduite d'entretiens et de psychologie d'apprentissage. Ils assurent un enseignement qui tienne compte des genres et, en cas de besoin, proposent des interlocuteurs de même sexe aux jeunes femmes et aux jeunes hommes. Ils doivent aussi connaître les réseaux sociaux et, surtout, être d'accord de consacrer

fait ses preuves. Le double rôle d'une personne EI, à la fois enseignant évaluateur et personne de confiance, n'a pas posé de problèmes jusqu'à présent. Cette problématique est toujours abordée et il existe des alternatives (personne EI de la classe parallèle ou service de conseil de l'école). Les personnes EI essayent aussi de gérer leur propre charge de manière professionnelle, ce qui implique de savoir prendre de la distance et de connaître ses propres limites. Ce processus est grandement renforcé par une intervision dans l'équipe (groupe spécialisé, encadré 2).

Il n'est pas possible de mesurer l'impact de l'encadrement individuel, car il n'existe encore aucune formation AFP de deux ans sans EI qui permettrait une comparaison. Le fait est que tous les jeunes ont un premier entretien «d'introduction», puis des entretiens lors de la remise des bulletins et des entretiens «d'état des lieux». La moitié environ des apprenants utilise l'offre de conseils et de coaching de manière plus ou moins intense. Nous pouvons être fiers des résultats que nos premiers jeunes ont obtenus lors de la procédure de qualification AFP et nous sommes convaincus que les personnes EI ont grandement contribué à ces résultats. De manière générale, les feedback des apprenants et des maîtres d'apprentissage sont très positifs. Aujourd'hui déjà, des demandes pour un encadrement individuel pendant la formation initiale de trois ans ont été exprimées.



*Ruth Wolfensberger est la présidente du groupe faïtier EI bi-cantonal; [ruth.wolfensberger@bs.ch](mailto:ruth.wolfensberger@bs.ch)*



## UNE AIDE POUR S'AIDER SOI-MÊME

*L'«Encadrement individuel spécialisé» fait partie des nouveautés dans la formation initiale de deux ans du commerce de détail avec attestation fédérale professionnelle. Oliver Hungerbühler nous parle ici de son expérience à l'aide de trois exemples.*

**Lundi matin, 11h00**, entretien avec Maya W. C'est le premier d'une série d'entretiens individuels avec les élèves de la classe de première année d'assistantes et assistants de commerce de détail dont je suis la personne EI responsable. Au début, Maya est assez nerveuse, elle n'a pas l'habitude de ce type d'entretien. Mais la situation se détend rapidement. Nous parlons de ses sentiments par rapport à l'apprentissage, de ses buts, de ses forces et faiblesses, de ses espoirs et de ses craintes. Maya est contente de pouvoir me parler de ses expériences à l'école, qui ne sont pas toutes positives. Elle me dit qu'elle passe beaucoup d'heures à apprendre, mais qu'elle a des difficultés à se concentrer. Il s'avère qu'à la maison, elle n'a pas d'endroit optimal pour apprendre: elle n'a pas de table de travail pour elle, et elle se laisse souvent distraire par la télévision, l'appareil stéréo, le téléphone ou le réfrigérateur. Je l'aide à trouver elle-même des idées comment améliorer cette situation. Après avoir pesé le pour et le contre de diverses possibilités, elle décide elle-même comment s'y prendre. Cette décision est notée par écrit, avec un délai, qui permettra de vérifier si elle a pu réaliser ce qui était convenu. A la fin de l'entretien, je suis satisfait. Maya est visiblement motivée pour sa formation et elle assume déjà ses propres responsabilités pour son apprentissage.

Cela est tout à fait dans l'esprit du concept EI, car un «encadrement individuel spécialisé» est, dans le cas idéal, une aide pour s'aider soi-même. Le but de l'EI est de reconnaître et résoudre à temps les problèmes qui peuvent mettre en danger la réussite d'un apprentissage. En même temps, cet encadrement doit aussi décharger les entreprises formatrices. En tant qu'enseignant EI, je suis donc à la fois la personne de confiance des apprenants et l'interlocuteur pour l'entreprise formatrice.

**Quatre semaines plus tard.** J'ai eu un entretien individuel avec chaque élève de la classe. Je commence maintenant à rendre visite aux entreprises où ils font leur apprentissage. Dans le magasin de sport où Yilmaz D. suit sa formation, je suis agréablement surpris. Yilmaz semble s'être bien intégré sur son lieu de travail, c'est lui qui me fait faire le «tour du propriétaire». Sa responsable sur place est contente de faire ma connaissance. Elle profite de l'occasion et me parle des lacunes d'Yilmaz en allemand. Nous décidons d'attendre ses premières notes puisque l'allemand, dans les cours, fait l'objet d'une heure d'appui spéciale pour tous mes élèves. Si nécessaire, pendant le deuxième semestre, Yilmaz pourrait suivre un cours d'appui supplémentaire d'allemand.

**Samedi après-midi:** c'est le week-end, mais émotionnellement et en pensées je suis ailleurs. Il y a deux jours, j'ai eu un entretien avec Tanja M., et ce qu'elle m'a dit me préoccupe. Elle m'a raconté qu'elle a de sérieux problèmes en ce moment et qu'à la suite de ces problèmes, elle a été renvoyée de la maison. De plus, elle a fait quelques allusions qui indiquent qu'elle a été battue et abusée sexuellement pendant son enfance. Il est évident qu'elle souffre encore aujourd'hui de ces expériences. Je ne sais pas très bien comment gérer cette situation et je décide d'en parler la semaine prochaine à la réunion de l'équipe EI. Nous y discutons d'aspects très divers, des bases juridiques, des limites de notre travail, etc.. Nous décidons que pour l'instant, il est prématuré d'entreprendre quoi que ce soit et que nous allons observer Tanja avec plus d'attention. Si elle devait aborder d'elle même ce sujet, je l'orienterai vers un service spécialisé externe, ce problème dépassant nettement les compétences et les tâches d'une personne EI.

Pour ce type de cas, l'encadrement individuel se heurte à ses limites. Mais il est clair que l'EI a rencontré beaucoup de succès jusqu'à présent et que personne ne veut plus y renoncer. Les entreprises formatrices apprécient d'avoir un interlocuteur à l'école et pour la personne chargée de l'encadrement, il est intéressant d'avoir ce contact étroit et privilégié avec les apprenants. Les jeunes se sentent pris au sérieux et savent à qui ils peuvent s'adresser avec leurs problèmes.