



8<sup>e</sup> Journées de formation

# L'évolution des compétences et la formation professionnelle

Samedi 17 novembre - L'Escale Lyonnaise

# Objectifs

- Identifier, à partir de temps de réflexion individuelle et collective et des échanges d'expériences, les compétences clés des métiers non-enseignants d'une école de langue.
- Élaborer des propositions en matière de plan de développement de compétences

# Déroulé

- Introduction 10'
- Identification des animateurs (2 groupes), briefing animateurs 5'
- Faire connaissance (2 groupes) 20'
- Parlons compétences (par groupe)
  - Temps individuel 10'
  - Temps collectif 20'
  - Propositions 20'
- Synthèse (tous ensemble) 20'

# Compétence

- **Au niveau éducatif**, la compétence est « un pouvoir d’agir, de réussir et de progresser qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités de travail et qui se fonde sur un ensemble organisé de savoirs (connaissances, habiletés de divers domaines, perceptions, attitudes, etc.) ». *Ministère de l’Éducation québécois*
- **Au niveau professionnel**, une compétence est un ensemble de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être qui sont activés lors de la planification et de l’exécution d’une tâche donnée. *Robert Brien*

# Compétence

- On peut définir la compétence comme une combinaison de savoirs, savoir-faire et savoir-être mis en pratique dans un contexte particulier.
  - Lorsqu'on réalise une tâche, on mobilise :
    - des savoirs : des connaissances acquises tout au long de son parcours
    - des savoir-faire : des mises en œuvre de savoirs pratiques
    - des savoir-être : des manières de s'adapter à différents contextes en mobilisant les bonnes qualités au bon moment – comportement, attitude, relation, communication

*D'après Open Classroom*

# Synthèse des 2 ateliers

- Les compétences listées reflète la diversité des postes et des missions confiées
- Elles ne sont pas hiérarchisées, l'inventaire résulte des contributions de chacune.
- De nombreuses compétences ont été citées plusieurs fois par les participantes.
- Les mots utilisés et la catégorisation sont restitués tels quels.

# Savoirs

- Maîtrise des outils informatiques
- Une ou deux langues étrangères
- Compétences rédactionnelles
- Techniques de secrétariat
- Marketing internet
- Création de site
- Administration de site
- Gestion RH
- Administration
- Pédagogie
- Hygiène et sécurité alimentaire
- Animation
- Connaissance du monde du FLE

# Savoir-faire (1/2)

- Organisation
- Planning
- Expériences professionnelles antérieures
- Gestion du temps
- Polyvalence
- « Polycompétence »
- Gestion des priorités
- Management, encadrement
- Interculturalité
- Rédiger une proposition commerciale
- Logiciel métier



# Savoir-faire (2/2)

- Anticipation
- Création de supports administratifs (ex. labellisation, procédure, etc.)
- Communication / marketing
- Recruter (entretiens)
- Vendre des séjours
- Communiquer à l'international
- Gestion de projet
- Développement de programmes
- Développement web
- Recherche d'informations

# Savoir être (1/3)

- Dialogue
- Gestion des conflits
- Tolérance
- Compréhension
- Patience
- Communication
- Politesse
- Ecoute
- Accueil
- Confidentialité
- Débrouillardise
- Adaptabilité
- Gestion des priorités

# Savoir être (2/3)

- Force de proposition
- Créativité
- Travail en équipe
- Ouverture d'esprit
- Empathie / bienveillance
- Interculturalité
- Disponibilité
- Diplomatie
- Gestion des émotions / de son stress
- Réactivité / rapidité
- Avoir le sens des responsabilités / du management
- Polyvalence
- Flexibilité

# Savoir être (3/3)

- Sociabilité
- Être clair

# Difficultés – sujets de formation possibles

- Amélioration des langues étrangères
- Outils de management
- Gestion des émotions
- Diplomatie
- Outils informatiques
- Maîtrise de la langue française
- Rédaction de proposition commerciale
- Comptabilité
- RH, management
- Communication verbale, non verbale

Annexe

Compétences comportementales attendues par industrie (source: Pôle Emploi)

Parmi les 10 compétences comportementales les plus attendues par les employeurs:

*A votre avis, des quelle(s) industrie(s) les écoles de FLE sont-elles les plus proches ?*

