

Présentation
de la certification « *français operandi* »
19^{ème} journée professionnelle du groupement FLE

Jeudi 1^{er} février 2018

Marianne CONDE-SALAZAR

- **1958** création du *français des affaires* au sein de la **CCI Paris Ile-de-France** pour promouvoir le français comme langue professionnelle



- **1958** - premiers **Diplômes de français professionnel**



- **1998** - premier Test d'évaluation français



- **2016**- premier certificat *français operandi* pour le **nettoyage et la propreté**

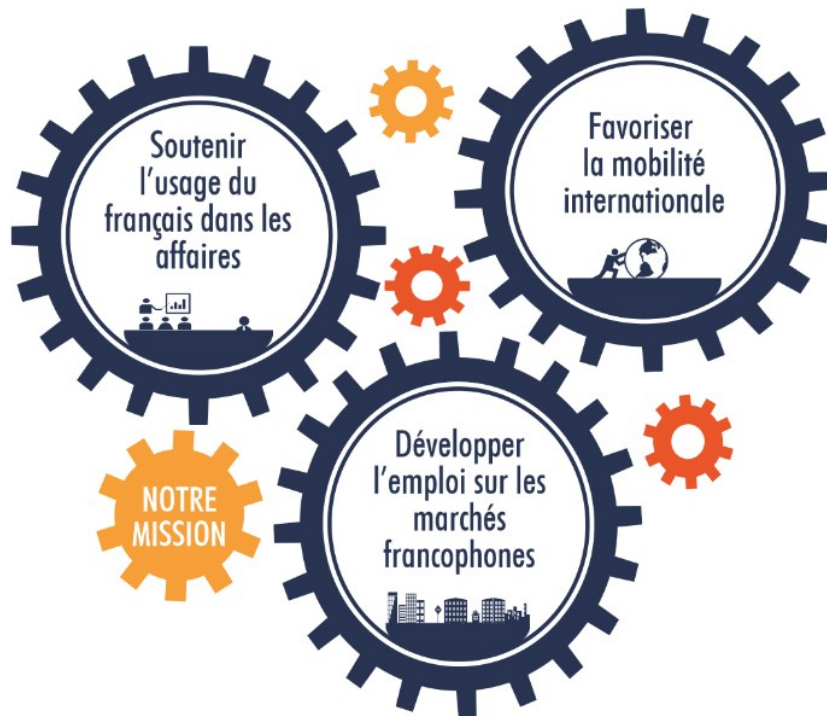


Notre vision

- Les langues sont des atouts économiques, elles permettent : aux individus d'exprimer une compétence professionnelle, aux entreprises de négocier et d'échanger.
- Soutenir l'usage de la langue française contribue à la croissance économique et au développement de l'emploi dans l'espace francophone.

- Le français est aujourd'hui la **5e langue** la plus parlée au monde avec **274 millions** de locuteurs.
- Le français est la **2e** langue apprise comme langue étrangère, après l'anglais.
- Le français est la **3e** langue des affaires dans le monde.

Notre mission



Quelques chiffres clés

 **40 000** candidats à nos tests de français

 **7 000** étudiants et professionnels diplômés en français professionnel

 **1500** professeurs de français formés au français professionnel

 **500** centres agréés dans **115** pays

CERTIFICAT
—
français
operandi

- Un taux de chômage élevé et pourtant de plus de difficulté à recruter sur les métiers en tension
- De plus en plus d'entreprises peinent à satisfaire tous leurs besoins de recrutement
- **23 %** des recruteurs estiment qu'ils ne parviennent pas à recruter de collaborateurs de qualité à cause des difficultés de **communication** et **d'expression écrite et orale** manifestes des candidats (sources : enquête Pôle emploi et Credoc)
- En **2017** on prévoit de recruter **86 000** personnes pour des postes d'agent d'entretien des locaux et, **60 000** personnes pour des postes d'aides à domicile et aides ménagères (sources : enquête Pôle emploi et Credoc)

Le certificat « *français operandi* »

➤ Une innovation

Une certification validant des formations visant à la maîtrise du français sur les premiers gestes d'un métier.

➤ Une réponse aux besoins des entreprises

Sur des formations courtes (60 à 120 heures), aux objectifs ciblés : accueillir le client, accompagner les nouveaux salariés dans les métiers de la sécurité, la restauration, les services à la personne...

- « **français operandi** » est un dispositif de renforcement à la **communication professionnelle en français sur un métier donné**.
- Il suit la méthodologie du “**français langue professionnelle**” - **FLP** - et s’inspire des travaux de **Mariela de Ferrari** et de **Florence Mourlhon Dallies**, dans laquelle le français est considéré comme une compétence professionnelle à part entière.
- On part de **l’identification de situations professionnelles**, à partir de **référentiels métiers** notamment, pour élaborer un programme de **renforcement sur la communication écrite et orale** nécessaire dans ces situations.

La certification « *français operandi* » permet d'établir l'ingénierie de formation sur mesure des secteurs en tension pour :

CERTIFICAT
—
français
operandi

Nettoyage et propreté

Sécurité

Services à la personne

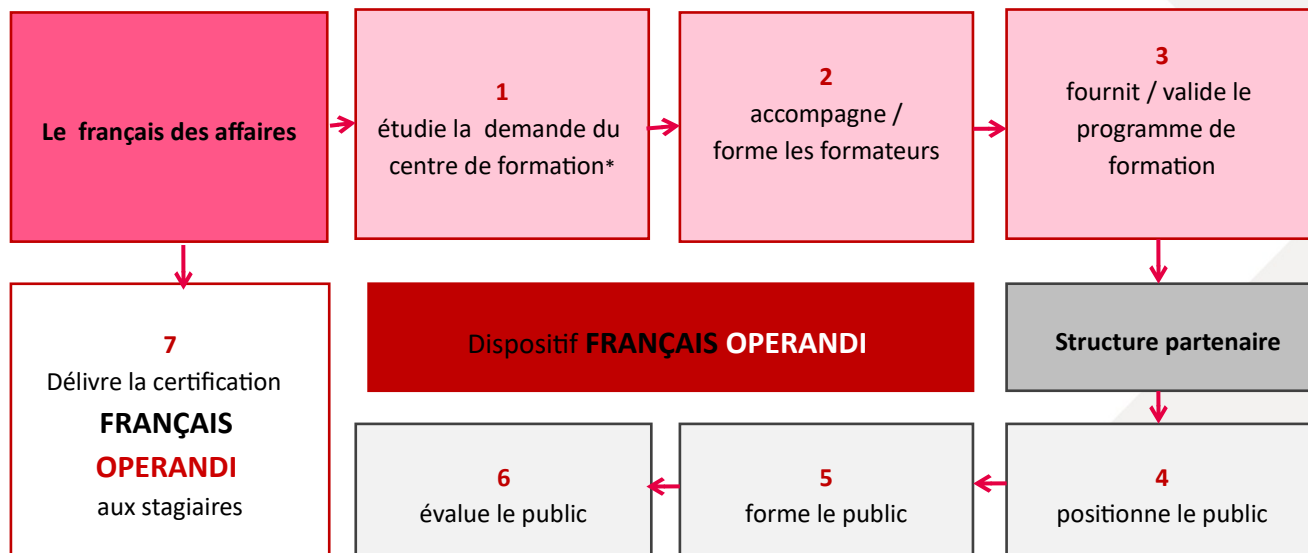
Restauration

Bâtiment

- **2014** : une première expérimentation est mise en œuvre grâce au financement par le **Fonds social Européen (FSE)**
- Cette expérimentation s'est portée sur le secteur de l'hygiène et de la propreté en collaboration avec l'organisme de conseil et de formation sur l'hygiène et la propreté **l'Institut National de l'Hygiène et du Nettoyage Industriel (INHI)**
- Un format de **120 heures de formation** a été adopté pour cette phase pilote
- **Janvier 2017**: la formation « *français operandi* » est lancée avec comme partenaires **la Régie de quartier du 19^{ème}** et l'association **Paroles voyageuses**
- **Juin 2017** : remise des premiers certificats « *français operandi* »
- **13 octobre 2017** : passage en commission de l'**inventaire CNCP**

2 publics bénéficiaires

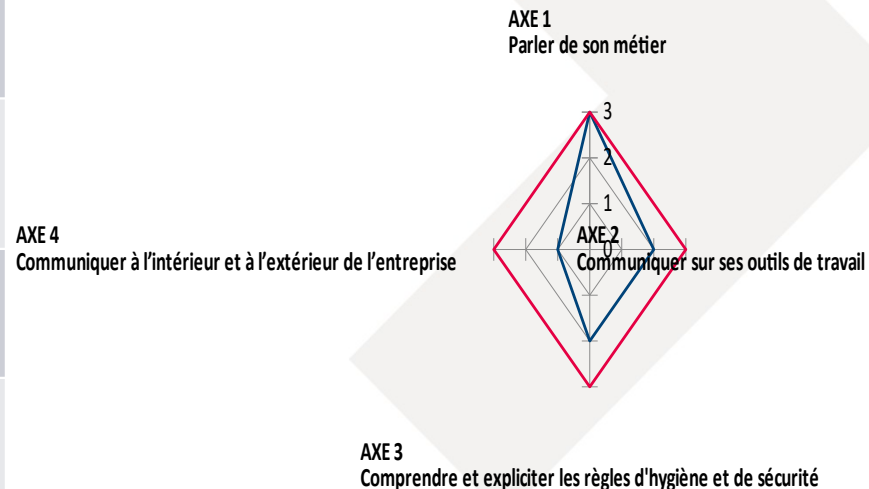
- Les demandeurs d'emplois pas ou peu qualifiés
- Les collaborateurs d'entreprises des secteurs en tension en activité bénéficiant du droit à la formation



EXEMPLE DE CARTE DE COMPÉTENCES POUR HYGIÈNE ET PROPRETÉ

| | Palier 1 Découverte | Palier 2 Appropriation | Palier 3 Approfondissement |
|---|--|---|--|
| AXE 1 Parler de son métier, de son poste et de ses activités professionnelles | Présente brièvement son poste, son équipe et son entreprise. Comprend et transmet les informations relatives à son identité et à l'intitulé de son poste de travail. Remplit un formulaire le concernant. | Décrit ses activités et son environnement professionnels. Comprend des documents simples liés à son activité professionnelle. | Explicite, justifie ses activités et détaille son environnement professionnel. Comprend des documents complexes liés à son activité professionnelle. |
| AXE 2 Communiquer sur ses outils de travail (produits, matériel, équipements) | Nomme les outils de travail et leurs fonctions. Identifie les pictogrammes des outils/produits utilisés sur le lieu de travail. | Décrit l'utilisation des outils de travail. Comprend les documents liés à la gestion des outils. | Signale / comprend un message court concernant un dysfonctionnement relatif aux outils de travail. |
| AXE 3 Comprendre et expliciter les règles d'hygiène et de sécurité | Nomme les EPI et leurs fonctions. Comprend un plan d'évacuation et les pictogrammes de sécurité. | Comprend et énumère les consignes de sécurité. Lit une consigne simple de sécurité. | Signale / comprend un message court concernant un dysfonctionnement relatif à la qualité, l'hygiène et la sécurité. |
| AXE 4 Communiquer à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise | Écoute et demande de reformuler quand n'a pas compris. Comprend et utilise de manière adaptée les principales formules de politesse. | Prend la parole pour demander, interroger, informer. Transmet des informations à son équipe et auprès du client. | Adapte son discours à ses interlocuteurs. Comprend/produit un message court lié à l'organisation de son activité en équipe. |

— Evaluation continue — Evaluation finale



- Présenter la certification « *français operandi* » aux centres de formation associés à la FESP
- Agréer ces centres de formation à la démarche « *français operandi* » CCI Paris Ile-de-France
- Valider et /ou co-construire les programmes de formations
- Délivrer les certificats et les portofolios de compétences aux stagiaires en fin de formation
- Remettre à la Fédération du service aux particuliers un compte rendu pour établir un bilan et co-construire les prochains axes d'amélioration et de développement

Merci !

Vos contacts pour plus d'informations
mcondesalazar@cci-paris-idf.fr
camakpio@cci-paris-idf.fr