
Création d'un outil en ligne : le référentiel de compétences langagières et le domaine de l'aide à la personne avec les personnes âgées

*Creation of an online tool: the language skills repository and
the care for the elderly*

Marie LEFELLE

Laboratoire Grammatica-Université d'Artois (France)
mlfelle.pro@gmail.com

Reçu: 13/ 06/ 2021; Accepté: 17/ 06/ 2021, Publié: 31/ 07/ 2021

Résumé

Les outils en ligne tels que les référentiels de compétences langagières sont créés à destination des instituts de formation et des entreprises notamment pour la formation du personnel d'origine étrangère. Après plusieurs référentiels dans des domaines dits en tension, le laboratoire Grammatica s'intéresse dorénavant au domaine porteur mais sensible de l'aide à la personne avec les personnes âgées. A cause du vieillissement progressif de la population, ce domaine évolue et nécessite l'emploi de plus en plus de personnel. Cependant et contrairement aux précédents référentiels qui avaient été créés, l'aide à la personne avec les personnes âgées se différencie par les nombreux risques de la pratique qui poussent les professionnels à adapter en permanence leur langage en fonction des circonstances et de la situation d'aide. Diverses tâches qui portent pourtant la même fonction comme une aide au repas peuvent ainsi se voir complètement modifiées par les dépendances de la personne âgée. Le référentiel dans le domaine de l'aide avec les personnes âgées doit ainsi incorporer dans sa conception, l'inclusion de ces facteurs de risque qui modifient ce qui est attendu en termes de compétences langagières d'une situation à l'autre. Les réflexions autour de la création d'un outil

en ligne tel que le référentiel de compétences langagières dans des secteurs différents poussent ainsi à envisager les caractéristiques de la pratique professionnelle dans sa conception.

Mots clés : aide à la personne - personnes âgées - outil en ligne - référentiel de compétences langagières - risques

Abstract

Online tools such as language skills repositories are created for training institutes and companies, particularly for the training of staff of foreign origin. After several repositories in sectors still in high demand for employment, the Grammatica laboratory is now interested in the promising but sensitive area the care for the elderly. Due to the gradual aging of the population, this field is evolving and requires the employment of more and more staff. However, and unlike the previous language skills repositories that had been created, the care for the elderly is differentiated by the many risks of the practice which push professionals to constantly adapt their language according to the circumstances and the situation of care. Various tasks which nevertheless carry the same function such as assistance with meals can be completely modified by the dependencies of the elderly person. The competency framework in the field the care for the elderly must therefore incorporate into its design the inclusion of these risk factors which modify what is expected in terms of language skills from one situation to another. The reflections around the creation of an online tool such as the language skills repository in different sectors encourage us to consider the characteristics of professional practice in their conception.

Keywords: care - elderly people - language skills repository - online tool - risks

Introduction

Depuis plusieurs années maintenant, le laboratoire Grammatica s'intéresse aux métiers dits en tension dans le cadre de la création de référentiels de compétences langagières en ligne destinés aux entreprises et aux instituts de formation. Ces référentiels sont créés en collaboration avec les professionnels du terrain dans une démarche qui se rapproche du Français sur Objectif Spécifique pour la formation de professionnels d'origine étrangère. Après la création de plusieurs référentiels de compétences langagières dans des secteurs toujours en pénurie de main-d'œuvre (hôtellerie-restauration, BTP et l'hygiène et propreté.), le laboratoire Grammatica s'intéresse désormais à un domaine porteur mais sensible, l'aide à la personne avec les personnes âgées. Ce secteur bénéficie

en effet d'une forte dynamique d'emplois à cause du vieillissement progressif de la population et de l'augmentation conjointe des personnes âgées dépendantes *au 1er janvier 2012, en France métropolitaine, 1,17 million de personnes âgées étaient dépendantes [...] A l'horizon 2060, selon le scénario intermédiaire des projections de dépendance, le nombre de personnes âgées dépendantes atteindrait 2,3 millions.* (Trivalle, 2016, p.6). Avec le vieillissement de la population s'accompagne une hausse de la demande de personnels capables de s'occuper des personnes âgées. C'est ainsi que l'ensemble des professionnels de soins et d'aide bénéficie d'une forte dynamique de l'emploi. La demande de professionnels en institution, elle aussi n'est pas couverte, en 2015, 44 % des Ehpad déclarent rencontrer des difficultés de recrutement. Ce phénomène concerne différemment les Ehpad selon leur statut juridique. Ainsi, 49 % des établissements privés déclarent y être confrontés contre 38 % des établissements publics. (DREES, [en ligne], 2018, p.3). Sans les professionnels nécessaires, ces EHPAD sont condamnés à fonctionner en sous-effectifs, ce qui augmente de facto la pénibilité pour les professionnels déjà présents. Il existe donc une forte demande de professionnels émanant de ce secteur qui n'est pas couverte. Or l'une des solutions à ce problème serait de recruter des personnes migrantes ou issues de l'immigration pour pallier ce manque.

I. Les besoins de formation et de recrutement de personnels étrangers

Il pourrait sembler étonnant d'orienter des personnes migrantes ou issues de l'immigration vers l'aide à la personne lorsque l'on sait que les formations elles-mêmes sont ambivalentes car elles ne sont pas orientées uniquement vers les personnes âgées mais vers tous les publics d'aîdés. En effet, il existe un déficit de formation envers les personnes âgées en particulier y compris pour des professionnels non issus de l'immigration. Pourtant les personnes migrantes ou issues de l'immigration trouveront dans ce secteur des postes et des opportunités :

Miser sur les secteurs professionnels qui recrutent

Autant d'obstacles pour les réfugiés qui viennent s'ajouter à la situation difficile de l'emploi en France qui a l'un des plus forts taux de chômage de l'Union européenne (8,7% en avril 2019), encourageant d'autant plus les réfugiés à accepter ce qu'ils trouvent : le plus souvent un métier dans un secteur dit "en tension".

Aide à la personne, restauration, bâtiment, agriculture... Certains domaines offrent donc des emplois, et des qualifications spécifiques sont même activement recherchées par les recruteurs, comme les ouvriers tractoristes, les coffreurs bancheurs ou les mécaniciens. (Fillon, [en ligne], 2019)

Par ailleurs, il s'agira de montrer que des étrangers peuvent accéder à ce type de profession. Il existe également des réflexions déjà menées par d'autres chercheurs notamment sur la question concernant le Français Langue Professionnelle comme ici par Florence Mourlhon-Dallies :

En cinq ans, de nombreux projets pilotes ont été lancés, déclinés dans différents secteurs d'activités : le bâtiment, l'hôtellerie-restauration, la fonction publique territoriale et plus récemment l'aide à la personne. On observe cependant, par-delà cette diversité, que le FLP a été développé pour l'essentiel dans des branches professionnelles riches en métiers dits de « bas niveau de qualification » se caractérisant par un fort taux de main d'œuvre immigrée. Nous voudrions montrer que, parmi ces métiers, les métiers d'aide à la personne forment un îlot tout à fait particulier et envisager, au terme de cet article, en quoi ces particularités sont susceptibles d'influer sur les formations conduites au nom du FLP. (2011)

Ainsi après avoir finalisé plusieurs référentiels dans des domaines en tension, le laboratoire Grammatica s'est dirigé vers un secteur tout autant sinon de plus en plus en pénurie de main-d'œuvre en raison du vieillissement progressif de la population : le secteur de l'aide aux personnes âgées. Or la création des référentiels se réalise toujours en collaboration avec les professionnels du secteur dont des instituts de formation et le milieu professionnel à proprement parler. Le domaine de l'aide à la personne demeure particulier voire sensible puisque des questionnements graves l'entourent, dont la fin de vie, les nombreuses dépendances et la complexe prise en charge des personnes âgées. Il aura ainsi été plus difficile de collaborer avec les professionnels du domaine en raison de leur réticence à participer à une étude de ce type. Cependant après avoir présenté la démarche du référentiel de compétences langagières et le travail de recherche associé, nous avons pu effectivement collaborer avec un établissement de formation mais surtout avec le milieu professionnel pour comprendre le type de formation proposée aux futurs professionnels de l'aide et du soin mais également la pratique en contexte réel avec les personnes âgées.

2. Le corpus

Le corpus qui servira ainsi à la création du référentiel de compétences langagières a été récolté au sein d'un établissement de formation, le lycée professionnel Joliot-Curie et sa filière Accompagnement, Soins et Services à la Personne (ASSP) mais également dans un Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes, l'EHPAD Stéphane Kubiak qui appartient au groupe la Vie Active.

2.1 Présentation du LP et de l'EHPAD

2.1.1 Lycée professionnel Joliot-Curie

Le lycée professionnel Joliot-Curie de Oignies est un établissement de 650 élèves. Il propose des diplômes allant du CAP au BAC Professionnel dans différents secteurs. Les futurs professionnels de l'aide et du soin réalisent donc une formation en trois ans avec des stages en structure dans divers établissements (Hôpitaux, EHPAD, Foyer, etc.). Le stage en entreprise occupe 22 semaines des trois années de la formation. Par ailleurs, l'acquisition des techniques professionnelles occupe plus de la moitié de l'emploi du temps. L'enseignement se déroule sous forme de cours et de travaux pratiques. Une salle de classe aménagée est ainsi mise à disposition des futurs professionnels de ce secteur, elle comprend des lits médicalisés, des éviers et des mannequins ainsi que tout le matériel dont ils ont besoin pour s'entraîner aux soins (bassine, lavettes, protections pour adulte, serviettes, draps, alèses, gants en plastique, etc.).

2.1.2 La Vie Active et L'EHPAD Stéphane Kubiak

L'établissement dans lequel nous avons opéré notre récolte de données est un établissement de la Vie Active. Il s'agit d'une association à but non lucratif appartenant au secteur privé. L'EHPAD Stéphane Kubiak fait donc partie de la Vie Active, il s'agit d'un établissement relativement récent puisqu'il a ouvert ses portes en 2016. Il dispose de plusieurs secteurs comme dans la plupart des EHPAD, qui s'adaptent au degré de dépendance de la personne âgée : il dispose ainsi d'un accueil de jour, d'un accueil de nuit, d'un accueil permanent mais aussi de trois unités de vie Alzheimer (UVA) (65 places d'hébergement dont 38 en UVA), d'un accueil temporaire mais aussi d'un accueil d'urgence. Le personnel de l'EHPAD est composé de 53 employés dont (pour la partie en contact direct avec les personnes

âgées) : des infirmiers, des aides-soignants, des auxiliaires de soin, des lingères, des agents d'entretiens, des animateurs, une psychologue, une psychomotricienne, etc. Les membres du personnel sont amenés à tourner dans les services et sont confrontés à des personnes âgées différentes.

3. Spécificités des référentiels de compétences langagières

Les référentiels de compétences langagières permettent de fournir des supports aux instituts de formation et à la recherche puisqu'ils sont composés de données brutes sous la forme de vidéos et d'audios transcrits, comme dans l'exemple ci-dessous où est transcrite une interaction avec un chef d'équipe dans le domaine du BTP :

Le référentiel de compétences langagières des métiers du bâtiment

Vidéo 56

Vidéo 56 - Sébastien et Vito

- C'est cent treize. Jpeux écrire là-d'sus?
- Non, c'est l'mien. Tu t'débrouilles. Si, vas-y ! Tu m'en donneras un autre après.
- Regarde, comme ça, ça fait ça.
- T'as un truc en-dessous.
- Et celui-là, qu'on a commandé, il fait cent sept, et il faut faire cent treize. Donc là, jusque là, là, il faut rajouter un polystyrène. Et là, au-dessus, ça fait bien trois cents cinquante quatre. Parce qu'on fait, lui, il a agrandi l'poteau. Et du coup, il a rétréci le trou, tu vois, au lieu d'être décalé. C'est pour ça.

Image 1. Référentiel de compétences langagières des métiers du bâtiment

Source : Intranet Université Artois

Ils comportent également parfois quelques propositions de didactisation comme dans l'activité suivante qui est présente dans le référentiel de compétences langagières et qui porte sur le lexique spécialisé dans le domaine du BTP :

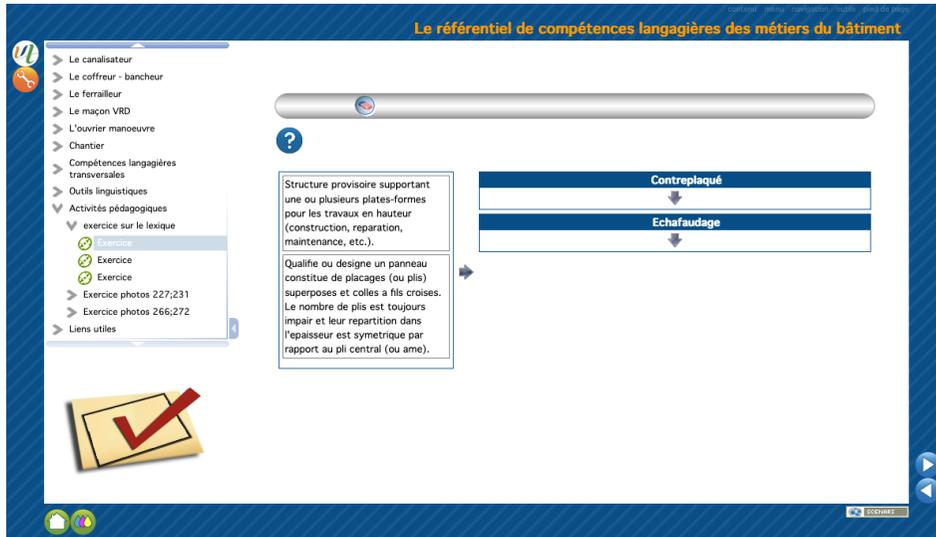


Image 2. Activité sur le lexique issu du Référentiel de compétences langagières des métiers du bâtiment

Source : Intranet Université Artois

Les vidéos et audios qui servent à la création des référentiels permettent de situer l'apprenant dans un contexte authentique de travail. Ils constituent des supports intéressants puisque le corpus authentique constitue un support précieux pour le formateur en langue car il est ce qui relève être le plus proche d'une situation réelle de travail :

Le travail sur la base des corpus présente de nombreux avantages en didactique. Ce sont d'abord, sans nul doute, des documents authentiques, ce qui représente, dans le cadre de cette démarche, un atout très important. Mais c'est surtout la façon de les exploiter en didactique qui est intéressante. Les apprenants, et spécialement les migrants en situation d'immersion, sont confrontés avec les corpus à une langue qu'ils entendent tous les jours. En travaillant sur les corpus, ils travaillent la matière même des interactions auxquelles ils sont confrontés. La façon d'aborder les corpus en didactique est intéressante parce qu'elle permet de repérer les régularités de la langue et de découvrir, autrement que par un cours formel et abstrait, les principes de fonctionnement d'une langue en action et en pratique et non une langue décontextualisée et formalisée pour les besoins de l'explication magistrale. C'est aussi une façon de repérer et de comprendre la réalité sociolinguistique de la langue avec ses « irrégularités », ses accents, ses registres et ses niveaux de langue. Avec les corpus, la démarche didactique prend le contre-pied de l'approche traditionnelle : elle part de la réalité de la

langue pour aller vers la systématisation plutôt que de partir de règles abstraites et d'aller vers l'illustration et l'exemple. (Adami, 2020, p.98-99)

Les différents référentiels que propose le laboratoire Grammatica sont ainsi basés sur une récolte de documents authentiques vidéo et audio en demeurant le plus proche possible de la réalité du terrain.

3.1 L'organisation par métiers des référentiels de compétences langagières

Les référentiels de compétences langagières pour l'hôtellerie-restauration et le BTP sont catégorisés par métiers, l'on trouvera ainsi pour ces référentiels, un métier dudit domaine avec les transcriptions et les activités qui correspondent à ce métier.



Image 3. Organisation du référentiel BTP par métiers

Source : Intranet Université Artois

Il n'est en revanche pas possible d'opérer cette catégorisation pour le domaine de l'aide à la personne avec les personnes âgées à cause de la perméabilité des fonctions et du flou juridique qui entourent les tâches dans le domaine de l'aide à la personne.

4. La perméabilité des fonctions dans le domaine de l'aide à la personne et la diversité des situations

Le statut des salariés et le type de diplôme obtenu ne déterminent pas le type de tâches qu'auront à réaliser les professionnels de l'aide et du soin. On assiste ainsi à une confusion des statuts et à des responsabilités interchangeables, c'est par exemple le cas des aides médico-psychologiques et des aides-soignantes qui en définitive se chargent des mêmes soins concernant les personnes âgées :

Pour autant, si le contenu des tâches de chacune des fonctions représentées en EHPAD est défini avec précision et fait l'objet d'une budgétisation propre, dans une majorité d'établissements, des professionnels titulaires de diplômes différents se voient confier des tâches identiques, voire occupent des postes similaires. Dans la grande majorité des établissements rencontrés, les aides-soignants et les aides médico-psychologiques occupent les mêmes postes et sont « interchangeables » dans l'accompagnement quotidien des résidents. Il s'agit presque toujours d'actes de nursing, relevant donc de la catégorie des soins apportés à des personnes fragiles. (DREES, [en ligne], 2016, p.12)

Si les professionnels de santé tels que les infirmiers sont chargés de réaliser des soins médicaux, tous les soins non médicaux quant à eux, sont soumis à un flou juridique qui ne déterminent pas véritablement le type de professionnels qui vont les réaliser. Ainsi donc pour le référentiel de compétences langagières de l'aide à la personne avec les personnes âgées et a contrario du référentiel de l'hôtellerie-restauration et du BTP, nous ne pourrons pas proposer une organisation par métiers.

Le référentiel de l'hygiène et la propreté envisage quant à lui une organisation par tâches, cette perspective demeure néanmoins complexe pour le domaine de l'aide à la personne avec les personnes âgées, en effet la pluralité des dépendances, des profils de personnes âgées mais également des pathologies rendent impossible toute prédiction figée de la constitution de la tâche. En effet un professionnel de l'aide et du soin s'adapte en permanence au contexte en présence, une même tâche comme l'aide au repas peut ainsi se voir complètement modifiée par la personne âgée aidée et le contexte :

Résident 2 : J'peux faire mes tartines ? J'y arrive pas

Professionnelle 2 : Mangez déjà celle-là vous l'avez préparée, tenez !
Mangez déjà celle-là, voilà ! J'veux bien vous aider parce que vous
avez fait l'effort !

Dans cet extrait l'autonomie de la personne âgée n'est que légèrement altérée la professionnelle prépare simplement les tartines pour que la résidente puisse les manger (en y mettant du beurre et de la confiture). Par ailleurs, on comprend que la résidente a déjà préparé une partie de ses tartines, la professionnelle va simplement l'aider à préparer le reste de ses tartines (afin qu'elle puisse les manger). Dans cet extrait, la résidente est presque autonome pour se nourrir, elle a simplement besoin d'aide pour préparer ses dernières tartines. Son autonomie est altérée puisqu'elle a besoin d'aide mais seulement de manière ponctuelle. A l'inverse, parfois les résidents ne peuvent pas du tout se nourrir seuls et ont besoin de l'aide d'un professionnel comme l'atteste la photo issue d'une vidéo du corpus :



Image 4. Capture d'écran de l'élément du corpus n°43 « aide au repas »

Sur cette photo, un résident ne peut plus effectuer les gestes pour se nourrir, il est aidé d'une professionnelle qui va remplacer ses gestes. Dans cet autre extrait de transcription issu de la vidéo ci-dessous, l'on peut se rendre compte que la professionnelle nourrit effectivement le résident :

Professionnelle 1 : C'est bon ? Bon <((en changeant de plat))² Ça j'veais, ça c'est mieux ?> Laura tu peux me ramener une grosse cuillère ou une coupe hein parce que là avec la fourchette ça va pas être facile, merci ! <((en donnant à manger à RESI)) Jean-Paul, vous avez faim ou pas ?> <((en chantonnant)) Jean-Paul)>

Ainsi la permanente adaptabilité du professionnel notamment face aux risques rend toute définition figée difficile à prédire pour la notion de tâche :

En prolongement à une telle définition, on notera que certains courants en ergonomie tendent à tisser des liens étroits entre le concept d'évènement et celui de compétence professionnelle, cette dernière étant envisagée comme la capacité des opérateurs à faire face à l'imprévu et à rétablir les perturbations induites par la survenue des évènements. C'est le cas par exemple d'un auteur comme Zarifian (2001 : 37-38), pour qui l'évènement signifie que la compétence professionnelle ne peut plus être enfermée dans des prédéfinitions de tâches à effectuer dans un poste de travail. Elle ne peut plus être principalement inscrite dans du travail prescrit. La compétence professionnelle consiste à faire face à des évènements de manière pertinente et experte. Et cette compétence appartient en propre à l'individu, et non pas au poste de travail. (Filliettaz, 2008, p.13)

Le corpus utilisé pour le référentiel de compétences se caractérise ainsi par la répétition de situations similaires mais jamais identiques. C'est l'une des caractéristiques de ce domaine, les situations et les personnes modifient l'aide apportée par les professionnels. L'aide à la personne est un domaine mouvant, dans un autre domaine où l'aléatoire n'existe pas et où les situations se ressemblent énormément, il aurait été peu pertinent de conserver autant de situations similaires comme c'est le cas pour ce corpus en particulier. Nous pourrions dire que plus les éléments sont variables et modifient la pratique professionnelle, plus il semble intéressant de mettre en perspective des situations similaires. En effet, deux aides au coucher peuvent comporter des facteurs de variabilité différents (personnes plus ou moins dépendantes, etc.) qui modifient la pratique des professionnels. En outre, nous avons choisi de conserver un grand nombre d'aides au repas puisqu'il s'agit de l'aide la plus récurrente pour un professionnel au long d'une journée (elle se reproduit trois par jour contrairement par exemple à une aide au coucher ou à une aide au lever qui se ne produisent qu'une seule fois par jour). Ainsi la permanente adaptabilité du professionnel de l'aide et du soin et le contexte mouvant contraignent le référentiel de compétences langagières à ne pas pouvoir être catégorisé ni par les métiers ni par une tâche professionnelle qui serait figée et prescrite.

5. Aide à la personne et transversalité des compétences langagières

Pour pouvoir comprendre le comportement du professionnel du soin et de l'aide, il nous faut isoler les risques pour analyser la réaction du professionnel. Pour pouvoir comprendre ce qu'est un risque dans le domaine de l'aide à la personne, il a fallu les répertorier. Or pour analyser un risque, il faut pouvoir comprendre ce qu'est une situation type et le retirer dans un premier temps. En effet dans le domaine de l'aide à la personne, les professionnels répondent en permanence à des imprévus, ainsi pour un observateur extérieur qui ne comprendrait pas ce qu'est une situation type ni un imprévu, l'aide à la personne pourrait sembler ne répondre à aucune règle fixe mais plutôt être une réponse toujours aléatoire et opportuniste du professionnel. Or dans le domaine de l'aide à la personne, les réactions des professionnels ne sont pas aléatoires mais elles répondent effectivement à la multiplicité des situations qui se présentent dans la pratique professionnelle. Ainsi pour pouvoir comprendre l'aide, il faut paradoxalement en quelque sorte la retirer dans un premier temps. Face à la multiplicité de l'aide, il faut pouvoir la décomposer en réactions conceptualisables. En effet si nous comprenons ce qu'est un risque et en quoi il va modifier la pratique en essence, nous comprenons ce qu'est l'aide à la personne.

Situation type



Isolement d'un risque et mise à jour de la ou des réaction(s) associée(s)



Risque

Figure 1. Mise à jour des risques et de la ou des réaction(s) associée(s)
C'est en essence de cette manière que les risques et leurs réactions associées ont été répertoriés pour le domaine de l'aide à la personne.

6. L'exemple de l'incapacité de réponse et les réactions associées

Certaines situations conduisent les professionnels dans une communication sans réciprocité. Il s'agit des situations où les résidents ne sont pas en capacité de répondre ou d'interagir avec le professionnel comme dans cette transcription d'une aide au repas :

Professionnelle I ((mélange la préparation))

Résident I ((bruit d'inconfort))

Professionnelle I : Ça va ? <((en donnant à manger à RES1)) Allez on ouvre les yeux Jean-Paul ? Nan, Nan, si, 'ttendez hein <((en ouvrant la bouche de RES1)) Ouvrez la bouche ! Jean-Paul, ouvrez la bouche !> <((en donnant à manger à RES1)) Oh 'y a un truc orange là °c'est quoi³ 'y a du colorant hein dans les compléments alimentaires il a la bouche tout orange>

Pause

Professionnelle I : Qu'est qui a Jean-Paul ?

Pause

Professionnelle I : ((rires)) Ouvrez les yeux <((en chantonnant)) Jean-Paul !>

Résident I ((tousse))

Professionnelle I : C'est bon ?

Résident I ((tousse))

Professionnelle I : C'est bon ? Bon <((en changeant de plat)) Ça j'vais, ça c'est mieux ?> Laura tu peux me ramener une grosse cuillère ou une coupe hein parce que là avec la fourchette ça va pas être facile, merci ! <((en donnant à manger à RES1)) Jean-Paul, vous avez faim ou pas ?> <((en chantonnant)) Jean-Paul)>

Professionnelle I ((continue de nourrir Résident I))

On pourrait se dire que dans pareils cas, la professionnelle ne devrait pas communiquer avec le résident puisqu'il ne peut pas échanger avec elle. Pourtant la professionnelle semble réagir à cet imprévu, ainsi en modulant le son de sa voix pour attirer l'attention du résident :

*Professionnelle I : ((rires)) Ouvrez les yeux <((en chantonnant)) Jean-Paul>

*<((en donnant à manger à RES1)) Jean-Paul ? vous avez faim ou pas//> <((en chantonnant)) Jean-Paul ?>

Mais en utilisant également le prénom du résident pour l'interpeller et le faire réagir :

Professionnelle 1: Ça va ? <((en donnant à manger à RES1)) Allez on ouvre les yeux Jean-Paul

Deux stratégies sont ainsi utilisées pour attirer l'attention de la personne âgée, la modulation de la voix et l'utilisation du tutoiement / prénom de la personne âgée.

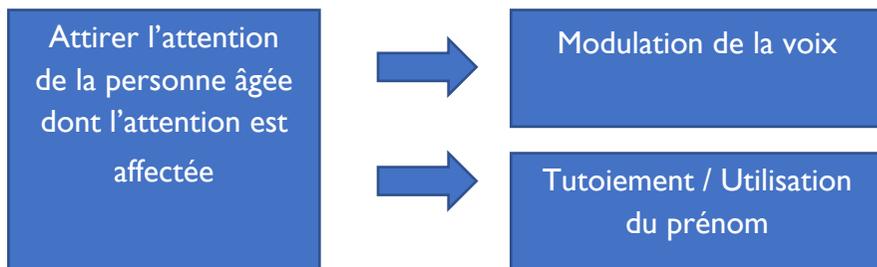


Figure II. Attirer l'attention de la personne âgée

La modulation de la voix sert à interpeller le résident lorsque l'interaction est difficile comme c'est le cas ici. Ainsi certaines réactions du professionnel visent à attirer l'attention de la personne âgée notamment lorsque sa compréhension et que sa capacité d'attention sont affectées, il s'agit de la modulation de la voix mais également du tutoiement et de l'utilisation du prénom de la personne âgée. En effet, parfois les résidents dont la capacité de compréhension et d'interaction sont limitées comme les personnes âgées souffrant de maladies neurodégénératives, ont aussi une capacité d'attention limitée. Or un professionnel du soin et de l'aide m'expliquera qu'officiellement au sein de l'EHPAD, il est tenu de vouvoyer les personnes âgées pour s'adresser à elles afin de leur montrer une certaine forme de respect. Mais ce même professionnel m'expliquera qu'avec des personnes âgées dont les capacités d'attention sont limitées, il aura plus de chance d'attirer leurs attentions en les tutoyant ou en utilisant leurs prénoms. Par ailleurs, certains résidents sont des résidentes qui se sont mariées au cours de leur vie, elles ont donc été appelées par un nom de famille une partie de leur vie puis par un autre. Le prénom de la personne âgée constitue une constante dans la vie d'une résidente et c'est celui-là qui est utilisé le plus pour identifier une personne au cours de sa vie. Le prénom est donc en quelque sorte plus « imprimé » que le nom de famille dans la

mémoire des résidentes notamment celles souffrant de maladies neurodégénératives.

7. Pistes de réflexion autour de la conception du référentiel de compétences langagières pour le domaine de l'aide à la personne avec les personnes âgées

Ainsi pour le domaine de l'aide à la personne avec les personnes âgées il pourra être envisagé une catégorisation par tâches mais envisagées comme non prescrites et plurielles en fonction de la situation. La catégorisation utilisera la notion de tâche notamment pour identifier quels types de risques risquent de surgir pour telle tâche, cela ne signifiera pas pour autant que les risques et les réactions associées ne peuvent pas être transversaux à plusieurs tâches. Ainsi, pour les risques dans l'action, les formateurs dans le domaine de l'aide et du soin choisissent également une tâche précise en travaux pratiques en présentant les risques possibles et les réactions associées dans la pratique :

Professeure : Prend un fauteuil pareil, un fauteuil libre, alors les filles pour le TP vous m'écoutez ? Madame A, 78 ans, incontinente, Shirley vous écoutez en même temps ? Incontinente ça veut dire quoi ?

Élève : Elle sait pas aller au toilette fin elle ne sait pas se retenir

Professeure : Elle en sait pas se retenir de quoi ? Incontinente ?

Élève : Bah d'aller aux toilettes

Professeure : J'ai précisé, nan j'ai pas précisé urinaire on va dire d'accord !

Élève : Ah !

Professeure : Donc son, ses draps sont souillés, sa robe de nuit est souillée d'accord ? A vous de réfléchir et de se dire bah je rentre dans la chambre de Madame A, qu'est-ce que je fais d'abord ? Parce que quand je montre les techniques c'est pas ce que je fais hein...

Il pourra ainsi être envisagé de présenter plusieurs tâches en les distinguant par les risques qui ont surgi (ou pas) dans la pratique.

<p>Catégorisation par tâches</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Aides au repas <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aide au repas 1 <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'autonomie de la personne âgée n'est que peu affectée ➤ Aide au repas 2 <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'attention de la personne âgée est affectée Risque de la pratique ➤ Aide au repas 3 etc. 	<p>Vidéo</p> <p>Corpus</p>
---	----------------------------

Figure III. Catégorisation du référentiel de compétences langagières pour le domaine de l'aide à la personne avec les personnes âgées

Plusieurs aides au repas pourraient alimenter le référentiel en se distinguant par les risques de la pratique. Il pourra être envisagé de présenter d'abord une situation où peu de risques se sont présentés au professionnel puis en les graduant progressivement pour finir avec la tâche professionnelle qui aura en présenté le plus et donc, qui aura été la plus modifiée. Il conviendra également dans les tâches de lister les risques qui ont modifié la pratique pour que les utilisateurs du référentiel puissent comprendre l'adaptabilité et les réactions des professionnels de l'aide et du soin.

Conclusion

Ainsi donc et contrairement aux référentiels précédemment créés par le laboratoire Grammatica, l'aide à la personne supposera sans doute une conception et un effort de réflexion supplémentaires pour son élaboration. Comme nous l'avons mentionné, il est envisagé que la conception suppose une catégorisation par tâches (quand bien même plusieurs tâches seraient présentées) destinée à l'utilisateur du référentiel pour une facilité de lecture. Néanmoins s'arrêter à la configuration qui envisagerait une seule tâche prescrite, nierait le caractère mouvant et adaptatif de l'aide en fonction de la situation, de la personne aidée et des circonstances. Si nous n'illustrons qu'une seule aide au repas pour le référentiel avec une personne âgée dont l'autonomie n'est que peu affectée par exemple, cette tâche sera bien différente d'une aide au repas avec une personne âgée complètement

grabataire. Le référentiel de compétences s'attachera ainsi également à la catégorisation des risques de la pratique par tâches et aux réactions non plus tant dans une conception prévisible de la pratique professionnelle (c'est de toutes les manières, impossible dans le domaine de l'aide à la personne avec les personnes âgées) mais dans une conception plus adaptative et réaliste qui se distancie des tâches prescrites et prévisibles. La création d'outils en ligne tels que le référentiel de compétences langagières pour le domaine particulier de l'aide à la personne suppose donc non seulement une collaboration étroite avec le milieu professionnel mais également un effort de conceptualisation et de compréhension de la pratique pour le concepteur de la plateforme (qui n'est pas forcément familier avec le domaine professionnel). Les différents référentiels proposés par le laboratoire supposent donc une ingénierie co-dépendante du domaine traité. Si les tâches prescrites sont peu modifiées par le contexte réel ou si les métiers du secteur sont délimités par des tâches bien déterminées et différentes alors une catégorisation par tâches ou par métiers semble sans doute le plus indiqué. Le domaine de l'aide à la personne aura ainsi demandé au concepteur une configuration jamais envisagée encore pour le référentiel de compétences langagières, l'adaptation permanente des professionnels de l'aide et du soin, la multiplicité des situations, des dépendances, des personnes âgées du facteur humain en somme souvent imprévisible aura contraint le référentiel à s'adapter au domaine. Si les outils en lignes tels que le référentiel de compétences langagières permettent l'autonomie de l'apprenant ou du formateur en langue, ils sont dans les faits toujours conçus avec les professionnels du terrain et sont envisagés dans une logique de pratique réelle. Des outils comme ceux-ci doivent être conçus dans une logique de pratique réelle au risque de sembler artificiels, détachés du réel mais surtout inexploitable voire pire trompeurs pour les apprenants ou les formateurs puisque incohérents avec la pratique du terrain. Former des apprenants pour les métiers de l'aide et du soin en particulier auprès de personnes âgées doit donc inclure l'introduction à la notion de risques, aux compétences langagières adaptatives en fonction de la situation réelle, c'est par ailleurs également cette logique de la pratique qui conditionnera la création d'activités pour le référentiel. Ce sont donc toutes ces réflexions qui coordonnent la création d'outils en ligne tels que le référentiel de compétences langagières pour le domaine particulier de l'aide à la personne avec les personnes âgées.

¹ Langage parlé issu d'une interaction du corpus

² Les doubles parenthèses sont issues de la convention lcor et apportent des précisions (modulation de la voix, action(s) qui accompagne(nt) la parole, etc.)

³ Mots chuchotés

Références

Adami, H. (2020). *Enseigner le français aux adultes migrants*. Paris : Hachette Français Langue Étrangère.

Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques. (2018, juin). Le personnel et les difficultés de recrutement dans les EHPAD Études & résultats n°1067.

https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/er_1067.pdf (consulté le 29 avril 2020).

Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques. (2016, septembre). Les conditions de travail en EHPAD vécues comme difficiles par des personnels très engagés Les dossiers de la DREES n°5. <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/dd05.pdf> (consulté le 29 avril 2020).

Filliettaz, L. (2008). Compétences professionnelles et compétences langagières en situation de risque : La Régulation langagière d'un « événement » en milieu professionnel. Dans *Langage et société* n°125. Paris : Éditions de la Maison des sciences de l'homme.

Fillon, T. (2019, 19 septembre). Emploi en France : Dans quels secteurs les réfugiés trouvent-ils le plus un emploi ? InfoMigrants. <https://www.infomigrants.net/fr/post/17982/emploi-en-france-dans-quels-secteurs-les-refugies-trouvent-il-le-plus-un-emploi> (consulté le 14 février 2020).

Mourlhon-Dallies, F. (2011). Entre aide et soin : spécificités du français langue professionnelle pour les employés au domicile de particuliers. Dans Haeuw, F., Ferrari, M. (coord.), *Répondre aux besoins linguistiques des salariés du particulier employeur : bilan d'une recherche action* (pp. 74-79). Paris : Les éditions de l'institut FEPEM de l'emploi familial.

Trivalle, C. (2016). *Gérontologie préventive Éléments de prévention du vieillissement pathologique*. Issy-les-Moulineaux : Elsevier Masson.