Emanuele Setticasi
2011/01/01

Centres d’aide en français

L’apport du personnel de soutien dans les CAF

Mon travail de chargé de projets au CCDMD m’amène à visiter fréquemment les centres d’aide en français d’établissements collégiaux du Québec (CAF). Je suis toujours heureux de serrer la main des responsables de CAF, qui me présentent fièrement leur centre. En général, avant même de faire le tour des locaux, l’on tient mordicus à me présenter la personne chargée de l’accueil. Pendant que se déroule ma visite, j’observe parfois du coin de l’œil cette personne qui est aux premières lignes, dans l’effervescence du CAF – le téléphone, l’agenda, les formulaires, la souris et le clavier, les feuillets d’information, les dictionnaires à portée de main. Elle jongle avec tous ces éléments, et il semble y avoir peu de répit dans sa journée. Malgré tout, son bureau, à l’entrée du CAF, est bien organisé, chaque chose posée à sa place.

Ces personnes chargées d’accueillir les étudiants venus chercher de l’aide dans les CAF, qui sont-elles ? Il s’agit de secrétaires, d’agentes de bureau, de préposées à l’accueil… Le titre précis de ces employées de soutien change, selon les services des ressources humaines des différents collèges. Quoi qu’il en soit, si je me fie à ce que j’ai vu au cours de mes dernières visites, ce sont toujours des femmes. Qu’on me le signale, si ma généralisation est abusive ! Ces femmes, donc, semblent être des piliers essentiels dans l’organisation d’un CAF. J’ai voulu en savoir plus sur leur contribution à la vie étudiante.

Des témoignages éloquents rendent compte de l’importance de leur travail. Ainsi, Hélène Ledoux, responsable du CAF du collège F.-X. Garneau, m’a présenté Louise Beaumier, qui a été, pendant plus de 12 ans, à l’accueil du centre. Au moment de ma

rencontre avec elle, Louise, qui venait de prendre sa retraite, travaillait toujours à temps partiel pour dépanner, le temps qu'on lui trouve une remplaçante. C'est dire l'implication de cette jeune retraitée !

Suzanne Beauchemin, anciennement au CAF du Vieux Montréal, m'a aussi vanté le travail de Liliane Mongrain, qui est là depuis huit ans – « seize sessions », a précisé Liliane, puisque dans les CAF on ne compte pas les années, mais les trimestres.

Des personnes compétentes

Les responsables de CAF ont insisté sur le grand sens de l'organisation de ces agentes de bureau ou secrétaires qui s'occupent de gérer les nombreux dossiers de tuteurs et d'étudiants. Elles traitent, par exemple, les feuilles de temps et préparent les paies pour les moniteurs rémunérés. Le CAF se transforme souvent en salle des urgences. Liliane Mongrain et Louise Beaumier m'ont toutes les deux raconté comment se déroulaient les fameuses journées d'inscription ou de jumelage avec les tuteurs. Même si l'informatique a simplifié leur travail, elles doivent constamment ajuster le tir, au gré des changements d'horaires de tout un chacun.

Des personnes de qualité

Outre les compétences en gestion qu'il requiert, le travail dans un CAF demande de communiquer « avec le public ». Hélène Ledoux et Suzanne Beauchemin insistent sur les qualités humaines indispensables dans un tel emploi. Les agentes de bureau ou secrétaires accueillent des étudiants timides, parfois découragés, voire honteux, puisqu'ils viennent, rappelons-le, chercher une aide essentielle à la poursuite de leurs études. Les nombreuses anecdotes qu'on m'a racontées montrent bien que ces personnes inspirent la confiance. Elles établissent un contact privilégié avec certains étudiants, mais surtout avec certains tuteurs qui passent beaucoup de temps dans les locaux du CAF. Elles jouent parfois le rôle de confidente et de conseillère auprès des jeunes adultes. Si ce genre de service n'entre évidemment pas dans la description de leurs tâches, c'est pourtant la grande ouverture sur les autres qui caractérise le personnel de soutien travaillant dans les CAF. Les femmes qui en font partie ont bien

souvent choisi le poste qu'elles occupent. Pour Liliane, qui a travaillé auparavant dans d'autres services au Vieux Montréal, le contact avec les étudiants est essentiel. « Ça me permet de rester jeune ! », dit-elle. Mes deux interlocutrices m'ont confié avoir souvent du travail à faire pour rassurer les tuteurs, surtout avant les premières rencontres… qui provoquent bien du stress. Elles doivent faire preuve de tact parfois, lorsque les esprits s'échauffent, ou quand des étudiants exigeants et impatients se présentent au CAF, presque en panique. À l'occasion, elles doivent veiller au bon ordre dans les locaux. Elles peuvent même intervenir lorsque les conversations entre les tuteurs et leurs aidés s'animent un peu trop. La main de fer dans un gant de velours.

Un rapport particulier avec la langue

Ni Liliane ni Louise ne se sont présentées comme des spécialistes de la langue. Bien au contraire : elles m'ont paru fort modestes. Au cours d'une visite, j'ai entendu furtivement une enseignante de Garneau qui se présentait au CAF pour une consultation linguistique sur l'emploi de la virgule avec le *mais*. J'ai bien vu que Louise Beaumier connaissait la réponse, mais elle s'est empressée de diriger l'enseignante vers Hélène Ledoux, la responsable du CAF. Lorsqu'on lui pose des questions portant sur des problèmes de langue, Louise s'autorise à répondre, mais elle s'appuie systématiquement – qu'elle doute ou non – sur un ouvrage de référence. Cela dit, elle comprend bien les règles et les subtilités de la grammaire du français, puisque c'est elle qui classe les nombreux exercices sur les déterminants, les coordonnants, les phrases transformées, les mots écrans, etc. En parlant avec elle, on constate qu'elle connait[1] le tabac.

Même chose pour Liliane, qui admet apporter un soin encore plus grand à ses communications écrites depuis qu'elle travaille dans un CAF et en est, en quelque sorte, une représentante. À ses débuts au centre, pour mieux comprendre la réalité des étudiants, elle est allée jusqu'à suivre le cours de préparation au tutorat offert par Suzanne Beauchemin. Plus surprenant encore, elle connait par cœur l'ensemble des codes de correction du *Parce que*[2], l'outil qu'on utilise au Vieux Montréal et dans d'autres CAF québécois. T2, S3.2, V4.1… Elle est incollable ! Évidemment, cela dépasse le cadre de ses fonctions, mais ses connaissances grammaticales sont néanmoins révélatrices de son engagement.

En reconnaissance du travail accompli

Suzanne Beauchemin et Hélène Ledoux me parlent de ces employées de soutien avec énormément de respect. Mon enquête n'est pas scientifique et mon échantillonnage bien limité. J'aurais pu poursuivre mes entrevues dans une vingtaine d'autres CAF, mais ma thèse se serait sûrement confirmée à chaque témoignage : dans les CAF, l'apport du personnel de soutien est indispensable. Liliane, Louise et les autres ont droit à cet hommage dans le bulletin *Correspondance*, puisqu'elles participent très activement à l'amélioration du français en milieu collégial.

1 Ce texte est rédigé conformément aux rectifications orthographiques en vigueur. [Retour]

2 D. FORTIER et S. BEAUCHEMIN, *Parce que. Un guide d'autocorrection du français écrit*, 2e éd., Anjou, CEC, 2011, 152 pages. [Retour]



Emanuele Setticasi

Chargé de projets au CCDMD