

Pratique des affaires :
une méthode pour « Apprendre à-prendre » le français des affaires
Mariaconsiglia Sabatino
Université de Federico II, Naples, Italie

Résumé: *L'influenza evidente che gli strumenti multimediali hanno sull'apprendimento della lingua straniera, le più recenti scoperte nella didattica applicata al FLE, i cambiamenti delle metodologie dette « communicatives » impongono una rivoluzione didattica e metodologica come previsto dal Consiglio d'Europa da circa dieci anni.*

*In questo contesto nasce il corso di Francese lingua di specialità « La Pratique des Affaires » dell'Università Federico II di Napoli. Pur presentando gli elementi tipici dei corsi tradizionali, il corso on line sfrutta le potenzialità tecnologiche della piattaforma on line. L'espressione « apprendre- à **prendre** », che modifica leggermente quella più tradizionale « apprendre à apprendre », diventa necessariamente la chiave per appropriarsi del nuovo codice.*

1. Les stimulations sensorielles et les nouvelles technologies

À une époque où l'information arrive en abondance et en temps réel, il devient nécessaire, sinon obligatoire que les enseignants aient accès non seulement aux innovations culturelles, telles qu'elles ont été pensées par des spécialistes, mais aussi aux sources qui les ont rendues possibles, c'est-à-dire aux moyens qui peuvent renforcer ou nuancer leurs conceptions pédagogiques.

L'influence évidente que le multimédia a désormais sur l'apprentissage des langues étrangères, les innovations didactiques appliquées au FLE, les apports des méthodologies dites communicatives ont imposé une révolution à la fois didactique et méthodologique qui répond aux objectifs établis par le Conseil de l'Europe¹ il y a désormais dix ans. Notre communauté se trouve à un véritable carrefour tissé de profonds changements culturels qui requièrent un effort vers une didactique interactive², rénovée, qui sache s'inspirer des significations profondes des théories linguistiques modernes, dont le niveau de spécialisation s'affirme et se réaffirme constamment et impose de nouveaux défis.

Nous nous intéresserons ici à l'interactivité humaine³, grâce à laquelle les enseignants sont à même de tirer parti de la performance des données des TIC (technologies de l'information et de la communication) pour améliorer leur propre activité, mettre en relation dialectique l'expérience réelle avec l'expérience virtuelle, devenir de plus en plus conscients et donc de plus en plus responsables d'eux-mêmes, des autres et de l'environnement.

Il est bien évident que l'apprentissage à travers les nouvelles technologies est au cœur de ce discours. Or, l'avènement des TIC au cours des années 80/90 a forcé les didacticiens à « apprendre - à- apprendre » ce nouveau système de connaissances et les potentialités

que celui-ci entraîne. Nous avons tenté de comprendre, à l'aide des prophètes du WEB⁴, les avantages que ces instruments apportent aux méthodes pédagogiques, mais nous avons surtout essayé d'apprendre les techniques de « navigation » pour gérer et produire les connaissances à travers le nouveau médium représenté par Internet. Aujourd'hui, nous sommes dans une phase plus avancée ou expérimentale, si l'on veut ; nous avons déjà pris connaissance de la « Web Usability » et ce qu'il faut maintenant, c'est « apprendre à apprendre », c'est-à-dire saisir les stimulations sensorielles que la nouvelle didactique informatique nous offre. L'écran impose une transformation des comportements sensitifs ; il devient le lieu (ou le cyberspace) où nos sens sont « éveillés » et « incités » par les images audiovisuelles, qui créent les conditions favorables au développement de nos capacités cognitives. La vision d'images nouvelles aide à découvrir de nouveaux espaces en nous, libère notre créativité et développe un niveau d'apprentissage plus rapide et efficace. Bouchou soutient que la mémorisation des stimuli sensoriels semble s'effectuer suivant un processus en 3 étapes :

- 1- Les informations perçues sont stockées en vrac dans la mémoire perceptuelle, très volatile.
- 2- Un filtre cognitif sélectionne certaines informations pour les placer dans la mémoire à court terme.
- 3- Le processus cognitif choisit les informations de la mémoire à court terme pour ranger dans la mémoire à long terme les éléments qui présentent un lien avec ce qui s'y trouve déjà⁵.

L'expression « apprendre à apprendre », qui modifie un peu celle de « apprendre à apprendre », devrait faire l'objet des premières réflexions de tout enseignant de langue. Comment apprendre à apprendre une L2 ? Quelle est la méthode la plus appropriée ? Nous chercherons à répondre à ces questions, en examinant les potentialités de l'apprentissage soutenu par les TIC.

2. Quelle méthode choisir pour créer un cours *on-line*

La tâche qui incombe au concepteur d'un cours *on-line* est précisément de sélectionner, parmi les différents moyens à sa disposition, l'instrument le plus approprié pour atteindre le but recherché et, partant, de créer les conditions externes optimales de l'apprentissage. Il existe trois types différents de structuration et de réalisation des cours multimédias⁶ :

- 1) Cours traditionnel intégré avec des ressources existantes sur le WEB ;
- 2) Cours projeté spécifiquement à l'aide des technologies *web-based* ;
- 3) Activités de liaison interdisciplinaire et institutionnelle.

Dans le premier cas, au cours traditionnel déjà existant sont associées des compétences informatiques élevées (création de pages Web, programmation, etc.). Le deuxième modèle prévoit des connaissances plus approfondies et techniques dans le domaine du multimédia et est encore en phase d'évolution. Il analyse les instruments, les langages et la philosophie communicative créés par Internet pour les transformer ensuite en technologie didactique. Le troisième exploite les ressources du Web pour consulter les sites où est présent l'objet d'étude. C'est une comparaison directe avec tous ceux qui ont publié sur Internet du matériel pédagogique intéressant pour d'éventuels cours à créer.

Le cours *La Pratique des Affaires*, que nous décrirons dans le paragraphe suivant, appartient à la première catégorie : il a été pensé comme un « exorde » pour aboutir ensuite à un niveau plus avancé, où le multimédia joue un rôle fondamental. Nous avons choisi pour ce cours de français une formation mixte (présence/distance). Le terme mixte ou intégré désigne la possibilité de conduire une action formative qui utilise les caractéristiques typiques de la formation en présence (entretien oral, discussion etc.)

et les caractéristiques de la formation en ligne (exercices d'autoévaluation, autonomie d'apprentissage etc.). Lorsqu'on adopte ce modèle formatif, on peut choisir entre deux stratégies différentes:

- petites « doses » de matériel didactique et temps brefs pour la lecture et l'approfondissement. Cette stratégie est appliquée généralement pour les cours de niveau base.
- « doses » plus amples de matériel didactique et temps dilués pour l'étude. Cette stratégie s'adresse aux niveaux plus avancés. La liberté de gestion de l'approfondissement individuel est ici très élevée.

Puisque *La Pratique des Affaires* a été conçu comme un cours d'«exorde», la stratégie choisie a été la première. Elle impose la clarté, la brièveté et la concision, ainsi que l'utilisation d'une langue adéquate et simple pour toutes les situations représentées. On passe de la compréhension à la mémorisation et de la mémorisation à la production : à force de voir les vidéos, de les réécouter, les apprenants mémorisent certains mots ou segments de mots, qui seront ensuite utilisés pour la production/communication.

Bien que cette stratégie d'apprentissage soit assez rapide, l'apprenant est à même de saisir tous les aspects de la communication : phonétique, lexical et morphosyntaxique. Et comme les deux langues (français et italien) sont voisines, l'étudiant aura plus de facilités à mémoriser et à apprendre rapidement la langue cible.

Les vidéos contribuent à l'apprentissage rapide du cours : l'image qui accompagne les dialogues est facilitatrice parce qu'elle éveille nos stimuli sensoriels. « L'apprentissage est une modification relativement permanente du comportement qui marque un gain de connaissance, de compréhension ou de compétence grâce aux souvenirs mémorisés. La mémoire est le fruit de cet apprentissage »⁷ ; elle est un « dispositif » destiné à enregistrer des informations en vue d'une conservation ou d'un traitement ultérieur. Les créateurs de cours on-line prennent en considération le rôle fondamental que joue la mémoire (audiovisuelle) dans le processus d'assimilation d'une langue étrangère. Les vidéos de *Pratique des Affaires* ont contribué à l'apprentissage du français du secrétariat : l'apprenant mémorise mieux un élément lorsqu'il est lié à une situation contextualisée où l'intonation et la mimique sont prépondérantes, que lorsqu'il faut faire appel à l'analyse du système linguistique, qui ne constitue en aucun cas une priorité pour des étudiants débutants.

Du point de vue neurolinguistique, le multimédia agit à un degré élevé de bimodalité. Et lorsque le multimédia et l'interactivité agissent ensemble, alors les mécanismes d'apprentissage sont encore plus potentialisés, selon une logique qui n'est pas seulement additive⁸.

En outre, il ne faut pas oublier que la mémoire visuelle et la mémoire auditive travaillent toujours ensemble dans le processus d'apprentissage. La première est plus active et pénétrante alors que la seconde ne nécessite pas d'attention car le stockage se fait automatiquement lors de la perception. Elle est toutefois essentielle car c'est elle qui nous procure l'effet d'unité d'un objet lorsque nos yeux sautent d'un point à un autre pour en examiner les détails. La fusion entre mémoire visuelle et mémoire auditive devient l'alliance propice à un apprentissage réussi, sans oublier l'importance de la phonétique diffusée par les vidéos.

3. Pratique des Affaires

Le cours multimédia *La Pratique des Affaires* est né dans le but de trouver un lien entre les nouvelles technologies et la dimension didactique qu'impose tout enseignement de langue. Ce cours de français sur objectifs spécifiques a pour objectif de mettre à disposition de l'apprenant des situations types du monde des affaires ou du secrétariat,

tels que la rédaction et la compréhension d'une lettre commerciale, l'entretien au téléphone, la rédaction d'un C.V. etc.

Le cours est réparti en trois unités :

- Unité 1 – La lettre commerciale. À la fin de cette unité l'apprenant sera à même (grâce à l'aide d'un vocabulaire de base, de certains exemples de lettres commerciales, d'exercices d'élaboration) de lire et d'écrire des documents conventionnels : répondre à un client insatisfait, rédiger une lettre de réclamation, un ordre de paiement etc.

- Unité 2 – La Communication au téléphone. Cette unité a pour but l'apprentissage des communications téléphoniques au travail et l'acquisition des formules standard. À la fin de l'unité l'apprenant pourra passer un coup de fil, prendre et laisser un message, organiser des rendez-vous, des réunions, dicter des chiffres etc.

- Unité 3 – La Communication en vis-à-vis. L'ensemble de vidéos qui composent cette dernière unité vise à reproduire la conversation 'des bureaux administratifs' et les modèles de communication dans les affaires. L'étudiant sera capable de demander un formulaire, de faire des réclamations, de requérir un document etc.

Dans toutes les unités, les données culturelles, lexicales et linguistiques sont contenues dans la rubrique « *Approfondissements* ». Cette section, accessible à tout moment, est une sorte d'addendum, plein d'informations complémentaires, qui donne à l'apprenant un tableau quasiment complet de ce qu'il a visionné tout au long de l'unité. Enfin, on trouve les « *Exemples* », qui contiennent les prototypes d'une lettre commerciale, d'un formulaire à remplir, d'un C.V. à rédiger ; ils imposent une schématisation/forme rigide. Dans cet « environnement », on trouve aussi un *Glossaire* qui complète et enrichit la terminologie du secrétariat ; les mots sont organisés « en terminologie » ou expressions standards. On ne trouvera pas de listes de mots, tels que « décrocher », « sonner » ou « annuaire », mais des formulations standards de la langue des affaires, comme les expressions « on décroche le téléphone », « ça sonne occupé », « chercher dans l'annuaire » etc. *L'approfondissement, l'exemple, le glossaire* sont des aides appelées dans le jargon informatique « zones actives », qui se distinguent souvent par une couleur différente ou par un surlignage. Il suffit de cliquer dessus pour que quelque chose se produise (apparition d'une image, d'une vidéo, d'un autre texte etc.).

Toutes les unités s'appuient sur un rapport *entrée-sortie* : en sortant de l'unité, l'apprenant doit être en mesure de communiquer dans des situations diverses et d'avoir un comportement linguistique similaire à ce qu'il a écouté à l'entrée.

Pour chaque unité sont expliqués les objectifs qui focalisent l'attention et la motivation de l'apprenant. Nous avons cherché à respecter la « courbe d'apprentissage » de Rhéaume¹⁰ pour lequel une bonne courbe reflète l'aisance à maîtriser le logiciel qui nous est présenté : plus il est simple et permet de réaliser de grands travaux, plus le résultat pédagogique obtenu est bon. La courbe traduit l'écart entre l'investissement technologique qu'il faut personnellement et socialement effectuer et les nouvelles approches pédagogiques que cela autorise. Voilà pourquoi l'interface de *Pratique des Affaires* est agréable, facile à utiliser. Pour sa réalisation, nous avons utilisé les systèmes informatiques et technologiques de l'Université Federico II. Ceux-ci ont satisfait presque toutes les exigences didactiques et méthodologiques des réalisateurs du cours¹¹.

Les unités sont indépendantes et l'étudiant peut choisir librement les sujets à étudier, en bouleversant la numérotation des unités, parce qu'il n'existe pas de critère propédeutique. L'ordre des unités, en effet, suit uniquement un raisonnement logique et non pas le « critère de difficulté ». Si l'on avait dû programmer les unités par niveau de difficulté, alors la communication au téléphone aurait été placée à la fin du cours.

Mc Luhan soutient que la communication au téléphone est difficile pour tout apprenant d'une langue étrangère : « communiquer au téléphone en langue étrangère figure parmi les performances les plus compliquées à atteindre. On considère même que, qui sait utiliser le téléphone, n'a pratiquement plus besoin de guide pour apprendre davantage »¹².

Nombreux sont les cours multimédias officiels de langue étrangère qui ont pour sujet la conversation au téléphone : grâce à cette méthode, nous avons pu constater que les résultats sont beaucoup plus rapides et efficaces par rapport aux autres moyens de communication et que l'étudiant a montré un certain intérêt à l'égard de cette unité ; la difficulté de compréhension a stimulé sa curiosité.

La production écrite est minimale. Suivant en cela la linguistique structurale et la psychologie béhavioriste, la *Pratique des Affaires* a donné priorité à la communication. Elle se situe dans une perspective communicative qui entend mettre l'apprenant en contact avec la langue de spécialité, stimulant en lui la capacité à interagir avec des locuteurs français. La finalité est bien d'enseigner à communiquer dans une langue d'après des objectifs spécifiques, et de le faire à travers le cyberspace.

Les activités que l'étudiant s'apprête à faire sont d'ordre linguistique, métalinguistique (l'apprenant doit être sensible au contexte de la communication pour décrypter le message) et culturel¹³.

Le public auquel s'adresse *Pratique des Affaires* est un public non-captif. Il sait que la connaissance qu'il va acquérir aura pour but le monde du travail, sa carrière professionnelle. Pour ces motifs, ce « *preneur de risque* » sait que pour communiquer dans une L2 il faut risquer, essayer, hasarder même dans les situations les plus embrouillées ; il doit « apprendre à- prendre », c'est-à-dire à saisir la situation communicative.

3. Les limites du support informatique

Toutefois ce logiciel a montré des points faibles en ce qui concerne l'évaluation. Il faut avant tout préciser que dans le cas de *Pratiques des Affaires* il vaudrait mieux parler d'autoévaluation¹⁴. Et si l'on a porté l'accent sur la partie orale, cela est dû aussi aux limites du support informatique en ce qui concerne la partie écrite. L'interface modeste du logiciel nous a « obligés » à choisir la typologie d'exercices : après avoir écouté une vidéo, l'apprenant doit passer aux exercices et répondre à une question, et choisir une seule réponse parmi les trois réponses proposées. Une correction est donnée pour chaque réponse avec deux types de commentaire : *Très bien / Non, faire attention*. L'analyseur de réponses est élémentaire et limité essentiellement à la dichotomie correct/incorrect.

Il faut préciser que les exigences d'un cours de langue étrangère sont, sous certains aspects, incompatibles avec le support informatique. Les systèmes d'apprentissage informatique des langues présentent sur le plan de l'évaluation une lacune importante, car ils ne savent pas évaluer la production langagière spontanée, orale et écrite, d'un apprenant de langue. Pour la correction automatique des exercices, il faut transmettre au logiciel une seule solution pour qu'il puisse corriger le travail de l'étudiant ; même les systèmes technologiques les plus modernes ne prévoient pas l'évaluation d'un texte libre comme typologie. Par conséquent, pour permettre à l'apprenant de s'autoévaluer et de s'autocorriger, il faut un système de correction à réponses semi-ouvertes ou à choix multiple, ou encore des activités de type formulaires à remplir ; dans ce cas seulement, le traitement des erreurs sera possible et l'apprenant obtiendra une correction de bonnes et de mauvaises réponses. Il va de soi que ces limites de la méthode concernent surtout l'impossibilité pour le professeur de vérifier la capacité productive et inventive de l'étudiant, son aptitude à observer et à argumenter. L'instrument informatique ne pourra jamais remplacer l'interlocuteur, et l'apprenant aura toujours besoin d'un être en chair et en os qui puisse interagir avec lui, qui puisse vérifier ce qu'il a appris tout au long du

cours . Pour ce motif, les concepteurs de *Pratique des Affaires*, coordonnés par Mme Fabbicino Trivellini de l'Université de Naples, ont ajouté un entretien oral qui prévoit l'attribution de 4 crédits.

4. Conclusions

En conclusion, il est vrai que le multimédia n'est qu'un support à la modalité classique d'enseignement/apprentissage des langues, mais celui-ci enrichit l'enseignement traditionnel avec les synergies les plus fécondes et les différents médias disponibles. Le multimédia constitue une révolution pédagogique, il tisse une communication universelle, qui touche profondément individus et collectivités et modifie nos modes de penser. Il a pénétré si rapidement dans les établissements, les universités et les écoles en transformant les pratiques d'enseignement que même les professeurs les plus méfiants ont dû admettre que les systèmes de communication et d'information ont changé le capital culturel de chaque individu.

Toutefois, les cours multimédia de langue en général, et *Pratique des Affaires* en particulier, ne fournissent pas de matériel pédagogique nouveau mais des moyens pédagogiques novateurs : la vraie nouveauté c'est que ces cours sont diffusés à travers des appareils technologiques, récents et originaux. Un cours « traditionnel » de langue devient « moderne » en termes de contenus uniquement grâce au support des nouvelles technologies.

Les technologies ne transforment pas la base de l'enseignement/apprentissage des langues, mais elles deviennent un moyen/ support de vivacité, où le terme vivacité est employé dans son sens figuratif : rapidité à comprendre, à concevoir, « à-prendre » les stimuli sensoriels transmis par le multimédia.

Bibliographie

- Bouchou, B., *Interfaces homme-machine*, Cours du DESS SIR année 2001/2002. Antenne Universitaire de Blois-Université de Tours.
- Di Sparti, A., 2002. « Imparare ad Imparare, strategie di *neturfing* per un corso di fonetica in rete ». In Di Miceli-Mandalà, *Studi in onore di Antonino Gazzetta*. Helix Media Editore: Palermo.
- Gerbault, J., 2002. *TIC et Diffusion du français – des aspects sociaux, affectifs et cognitifs aux politiques linguistiques*. Paris : L'Harmattan.
- Levy, M., 1997. *Computer-Assisted Language Learning Context and Conceptualization*, Oxford: University Press.
- Porcher, L., 2004. *L'enseignement des langues étrangères*. Paris : Hachette.
- Rézeau, J., 2001. *Médiatisation et médiation pédagogique dans un environnement multimédia*, Thèse de doctorat – Université Bordeaux 2.
- Rosenberg, M., 2006. *Beyond E-Learning: Approaches and Technologies to Enhance Organizational Knowledge, Learning and Performance*, Pfeiffer.
- Rosenberg, M., 2001. *E-Learning: Strategies for Delivering Knowledge in the Digital*. New York : The McGraw Hill Companies.
- Saussure, F. (de), 1995. *Cours de linguistique générale*. Paris : Grande Bibliothèque Payot.

Sitographie

- http://www.coe.int/T/E/Cultural_Co-operation/education/Languages/
- <http://europa.eu.int/>
- <http://www.cltr.uq.edu.au:8000/cltr/interest/biblio.html>

<http://www.useit.com>

<http://www.lecerveau.mcgill.ca>

http://www.hull.ac.uk/ict4lt/it/it_mod1-1.htm#anchor887746

Notes

¹ Cfr. http://www.coe.int/T/E/Cultural_Co-operation/education/Languages/.

A lire aussi l'article de Reding, V., 2004. « La stratégie de Lisbonne et le rôle moteur du secteur des TIC ». <http://europa.eu.int/>

² Cette expression indique l'enseignement de matières apprises à l'aide des méthodes traditionnelles, du réseau Internet et des nouvelles technologies. Pour certains auteurs la vraie nouveauté est l'interactivité - Jeannine, G., *TIC et Diffusion du français – des aspects sociaux, affectifs et cognitifs aux politiques linguistiques*. Paris, L'Harmattan, 2002.

³ Nous distinguons deux formes essentielles d'interactivité : l'interactivité technique, qui concerne l'interaction de l'homme avec l'interface, et l'interactivité humaine, qui concerne l'interaction des hommes entre eux, à travers la technique.

⁴ Voir : Levy, M., 1997. *Computer-Assisted Language Learning Context and Conceptualization*, l'un des travaux les plus complets sur l'apprentissage/enseignement des langues étrangères à travers les technologies informatiques et télématiques ; le site Internet de R. Sedwick (<http://www.cltr.uq.edu.au:8000/cltr/interest/biblio.html>), Université de Queensland, Australie, qui contient une bibliographie commentée sur l'efficacité des CALL, ainsi que les travaux de Rosenberg, M., « E-Learning: Strategies for Delivering Knowledge in the Digital », « Beyond E-Learning: Approaches and Technologies to Enhance Organizational Knowledge, Learning and Performance » ; le site de Nielsen, J., le guru du web : <http://www.useit.com/>

⁵ B. Bouchou, « *Interfaces homme-machine* ». Cours du DESS SIR, A.A. 2001/2002. Antenne Universitaire de Blois – Université de Tours.

⁶ Cfr. Di Sparti, A., « *Imparare ad Imparare, strategie di *net surfing* per un corso di fonetica in rete* », Université de Palerme.

⁷ L'Université canadienne McGill a créé un site internet (www.lecerveau.mcgill.ca) sur le monde fascinant du cerveau humain ; il contient une très ample documentation consacrée à l'apprentissage.

⁸ L'homme se souvient de 10% de ce qu'il voit, de 20% de ce qu'il écoute, de 50% de ce qu'il voit et écoute (multimédia) et de 80% ce qu'il voit, écoute et fait (interactivité) ; cfr. Graham Davies et Sue Hewer *Information and Communications technology for language teachers*, publié sur http://www.hull.ac.uk/ict4lt/it/it_mod1-1.htm#anchor887746

⁹ Mangenot appelle *environnement* l'ensemble des données et des activités. Selon lui, il y a un environnement uniquement s'il existe un lien solide entre données et activités.

¹⁰ Docteur en sociologie, chercheur en psychodynamique du travail et en psychosociologie de l'action sociale, ce professeur de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) a publié plusieurs ouvrages sur les approches cliniques en sciences humaines.

¹¹ L'assiduité (*on line*) au cours a augmenté de 30% (Licence en Sciences Politiques, Université Federico II).

¹² Porcher, L., 2004. *L'enseignement des langues étrangères*, Paris, Hachette, p. 71.

¹³ Saussure l'a montré en forgeant le concept de valeur qui distingue deux langues. Il n'est pas seulement d'ordre linguistique mais d'ordre culturel : le français «mouton» peut avoir la même signification que l'anglais «sheep», mais pas la même valeur, parce qu'en parlant d'un morceau de viande servi sur la table, l'anglais dit «mutton» et non «sheep». La différence de valeur entre «sheep» et «mouton» tient à la différence culturelle que les anglais attribuent à ce terme. (cfr. CLG pag. 160)

¹⁴ L'évaluation suppose un regard extérieur alors que, dans notre cours, c'est l'étudiant qui a accès à tous les corrigés des exercices.