

**Скарлупіна Ю.А.**

*ДВНЗ «УАБС НБУ», Україна*

## **Les technologies de l'information dans l'enseignement du français des affaires**

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) apportent une nouvelle dimension à l'enseignement du français langue étrangère. La mondialisation n'est pas seulement un phénomène économique, elle a aussi des dimensions culturelles et technologiques. Ces échanges ont pour objectifs d'avoir une meilleure connaissance de l'autre dans le respect de ses propres valeurs. L'accélération de ces échanges a placé l'apprentissage des langues au premier rang des préoccupations des institutions d'enseignement car apprendre une langue étrangère devient incontestablement un atout considérable dans un monde marqué par ses mutations permanentes. Des lors l'apprentissage des langues étrangères se voit orienter vers des formations de plus en plus spécialisées pour répondre aux échanges qui deviennent de plus en plus spécifiques notamment aux niveaux professionnel, universitaire et même scolaire. D'où l'importance croissante accordée à l'enseignement des langues spécialisées.

L'enseignement des langues étrangères sur les objectifs spécifiques reste aujourd'hui une des tâches les plus importantes, mais les plus compliquées, car il se distingue par certaines caractéristiques que tout enseignant doit connaître pour assurer ce type de cours dits spécifiques. Tout d'abord, c'est la diversité des publics, les besoins spécifiques et diversifiés des publics; le temps limité consacré à l'apprentissage, la rentabilité de l'apprentissage des langues (la situation est un peu plus simple pour les professionnels qui veulent réussir, leur carrière dans leurs entreprises en se distinguant de leurs collègues qui ne maîtrisent pas, par exemple, le français des affaires. Ils

pourront par cette compétence langagière obtenir une augmentation de leurs salaires ou être promus. Quant aux étudiants, ils veulent se préparer au mieux au marché du travail).

Toutes les universités ont désormais un site Web dédié à l'enseignement ([www.universites-numeriques.fr](http://www.universites-numeriques.fr)). La plupart ont décidé de faire en sorte que leurs ressources pédagogiques soient de plus en plus souvent rendues publiques. Selon le ministère de l'Enseignement supérieur, qui a financé la formation de deux mille enseignants en la matière, le volume de cours disponibles en fichiers podcast numérisés, vidéo ou audio, a triplé entre 2009 et 2010, passant de 12.000 à 30.000 heures.

Une situation d'apprentissage comporte trois pôles : le formateur (l'enseignant), l'(les) apprenant(s), le contenu. L'enseignant doit pouvoir réaliser des interactions entre ces trois pôles. Enseigner aux adultes implique donc de rechercher les moyens les plus facilitateurs et qui encouragent leur perception de la langue, la mémorisation et la production. Il est nécessaire de remarquer que ces moyens doivent être jugés en fonction de leurs résultats et non à priori.

Il réalise un processus d'animation avec ses relations avec les apprenants et un processus d'enseignement dans sa relation avec le contenu ce qui lui permet de transmettre de façon efficace ce contenu. Dans le cadre des cours de FOS (Français sur objectifs spécifiques), le concepteur se trouve souvent chargé d'élaborer des cours dont il ignore plus ou moins le contenu. Alors, il faut tenir compte d'un principe important du FOS: le concepteur ne doit pas nécessairement maîtriser la spécialité du contenu parce que ce n'est pas sa mission. Celle-ci consiste à préparer ses apprenants à faire face aux situations communicatives prévues à travers des activités langagières. Mais il faut que le concepteur passe par une étape de familiarisation avec la spécialité professionnelle en vue d'en connaître les grandes lignes, la structure, le fonctionnement, les acteurs, les situations d'usages, le lexique récurrent, etc. Cette étape a pour objectif d'aider le concepteur dans l'élaboration des cours. Pour ce faire, le concepteur peut contacter des spécialistes, lire des revues spécialisées, consulter des sites Internet, assister aux

colloques ou aux conférences dans le domaine visé et enfin se rendre sur les lieux des situations de communication prévues.

La formation du FOS peut voir le jour grâce à deux facteurs essentiels. Le premier concerne la demande de formation qui est souvent formulée par une institution professionnelle ou universitaire. Elle demande à un formateur ou à un centre de formation de préparer un programme du FOS pour certains apprenants dans sa spécialité professionnelle ou universitaire donnée. Quand la formation est demandée, cela aide le formateur ou le concepteur de programme à mieux connaître les besoins de ses apprenants. On peut citer des cas de demandes de formation: un groupe de comptables argentins passeront un stage à la Chambre du Commerce et d'Industrie de Paris (CCIP). Ils demandent à un centre de langue de les préparer à comprendre les cours, lire des livres, prendre contact avec d'autres lors du stage prévu, etc. Le deuxième facteur s'inscrit dans le cadre de la politique de l'offre qu'adoptent plusieurs centres de langue ou certains auteurs des manuels. Dans ce contexte, l'offre de la formation essaye de cibler un public plus large en proposant une formation thématique. Par exemple, sur le marché, on trouve des manuels intitulés Affaires.com, Santé.médecine.com, Le Français juridique, etc. Dans ces manuels, l'accent est mis plus sur les thèmes récurrents dans chaque spécialité proposée que sur les situations cibles de la formation. On trouve également des centres soit en France soit à l'étranger qui proposent des formations du FOS notamment dans les domaines les plus demandés tels que le français des affaires, le français du tourisme et le français juridique.

Depuis 2006, des institutions de formation de langue proposent des diplômes en FLP (Français Langue Professionnelle). C'est le cas de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris (CCIP) qui propose le Certificat de Français Professionnel 1 et 2 (CFP1 et 2). Par exemple les titulaires du CFP1 peuvent comprendre et s'exprimer dans les situations les plus simples de la vie sociale et professionnelle. Le CFP1 valide aussi une compétence de français de niveau A2 selon le Cadre européen commun de références. Il correspond à 150-200 heures d'apprentissage pour acquérir un niveau

minimum de compétences communicatives permettant une communication élémentaire dans le monde du travail. Il est à souligner que le CFP1 vise à développer les quatre compétences communicatives. Pour la compréhension écrite, il s'agit de comprendre le sens général de certains documents professionnels et d'articles de presse simples comportant un lexique familier, pour l'expression écrite, de rédiger des messages professionnels courts sans complication en rapport avec l'activité professionnelle. Quant à la compréhension orale, elle a pour but de comprendre l'essentiel d'un message court et habituel en face à face ou au téléphone et enfin l'expression orale, elle consiste à décrire avec un langage simple son expérience, son activité, à échanger des informations factuelles, à exprimer son opinion, , etc.

Pour former les apprenants en CFP1, la CCIP propose un programme qui repose sur six axes principaux :

a. Les relations sociales et professionnelles (saluer, remercier, féliciter, prendre congé, s'informer, parler de son travail, de son expérience, de ses projets professionnels, présenter ses collègues, leur fonction, présenter succinctement l'entreprise et son activité);

b. L'environnement professionnel (parler du cadre et des conditions du travail, décrire une journée de travail habituelle ou un emploi de temps particulier);

c. Les fonctions de l'entreprise (demander ou donner des informations sur l'entreprise, comprendre et expliquer un processus simple, s'informer ou informer sur les prix, noter et transmettre les messages des clients, passer des commandes simples);

d. Les tâches administratives (accueillir les visiteurs ou les clients, prendre, reporter ou annuler un rendez-vous, participer à l'organisation de déplacements professionnels, renseigner ou se renseigner sur la date ou le lieu d'une manifestation professionnelle (une exposition par exemple);

e. La communication téléphonique (prendre et transmettre des messages simples, maintenir et établir le contact, identifier l'interlocuteur et comprendre sa demande, orienter les appels);

f. La communication écrite (lire et comprendre des documents simples, compléter et remplir des formulaires simples dans le cadre de la vie professionnelle, prendre des notes, rédiger des courts messages à partir d'indications fournies.

Parallèlement, la CCIP propose aussi d'autres certificats pour des spécialités plus pointues dans le monde professionnel. Nous en citerons à titre d'exemple le Diplôme du Français Médical (DFM), le Certificat de Français du Secrétariat (CFS), le Certificat de Français du Tourisme et de l'Hôtellerie (CFTH) et le Certificat de Français Juridique (CFJ) ainsi que les Diplômes du Français des Affaires 1 et 2 (DFA 1 et 2) et le Diplôme du Français des Affaires Approfondies (DAFA). Ces diplômes suivent la même méthodologie du CFP déjà mentionnée pour développer les compétences communicatives des apprenants dans des domaines plus spécifiques.

L'enseignement moderne du Français Langue Etrangère peut utiliser les TICE (Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Education).

Les TICE regroupent un ensemble d'outils conçus et utilisés pour produire, traiter, entreposer, échanger, classer, retrouver et lire des documents numériques à des fins d'enseignement et d'apprentissage. Parmi les TICE, il y a le TBI (tableau blanc interactif) ou le TNI (tableau numérique interactif). Il s'agit d'un dispositif alliant les avantages d'un écran tactile et de la vidéoprojection. Les apports d'internet pour l'enseignement/apprentissage des langues se définissent comme moyen de communication ou source d'informations.

En raison du foisonnement actuel autour du numérique, le nombre des sites et des pages conçus pour l'apprentissage du français langue étrangère, quelle que soit leur nature, ne cesse d'augmenter sur internet. Dans la mesure où l'accès à ce réseau des

réseaux devient une affaire quotidienne pour des millions de personnes, il n'est pas étonnant de voir les apprenants recourir à ces nouvelles ressources qui sont à leur portée. Une question essentielle est de savoir si ces ressources sur internet sont d'une qualité satisfaisante et digne d'attention.

D'après Sachiko Komatsu, les caractéristiques marquantes d'internet pour l'application pédagogique dans le domaine des langues sont le multimédia, l'interactivité, la référencialité et la communication.

Pour ce qui est du multimédia, les documents écrits sont les bases du cyberspace, sur lesquels se basent tous les hyperliens. Le traitement des autres sources que l'écrit n'est pas aussi simple, mais devient de plus en plus aisé et courant grâce aux formats compressés et au streaming. Cette synergie entre l'écrit, l'image fixe, le son et la vidéo fait d'internet un moyen privilégié pour l'apprentissage des langues. Outre le confort que donne la présentation graphique, les informations visuelles jouent un rôle important au niveau stratégique de la réception. L'intégration des sources sonores ou vidéo permet une exploitation pour travailler les compétences orales.

Quant à l'interactivité, il est possible d'inclure dans la syntaxe des pages internet des objets qui interagissent à l'action de l'utilisateur. Ainsi, en déplaçant le curseur de la souris sur un objet ou en cliquant sur un bouton, l'utilisateur peut voir changer l'objet sur l'écran, un commentaire s'afficher, ou démarrer un téléchargement de fichier (son, vidéo, etc.), conformément aux prévisions du rédacteur. Cette fonction a un effet intéressant dans les pages d'apprentissage : attirer l'attention de l'apprenant sur une information donnée et offrir des outils complémentaires. Pour l'apprentissage du français, remarquable est la croissance récente du nombre des sites intégrant des exercices ayant la fonction de vérification automatique et immédiate des réponses. La toile permet également de proposer et organiser des activités en se référant aux sites extérieurs, poser des questions sur des informations que les apprenants doivent recueillir sur un ou plusieurs sites donnés. Ce type d'activité basée sur la recherche dirigée offre une dimension culturelle intéressante à l'apprentissage.

Vinciane Vanderheyde, participant au projet FORMACOM, propose quelques règles pour l'utilisation d'Internet en classe de FLE, qui constitue un avantage seulement dans la mesure où il contribue à développer la compétence de communication des apprenants :

a. Utilisez l'internet pour entraîner les quatre compétences

L'exploitation pédagogique la plus évidente de sites internet est de les faire consulter par les apprenants dans le but de rechercher des informations. Les élèves réalisent alors une activité de lecture sélective ou globale. Il existe de nombreux sites avec des documents audio-(visuels) permettant des activités de compréhension orale. Certaines chaînes de radio et de télé disposent aussi d'un site traitant les sujets de l'actualité abordés sur les ondes. L'expression écrite peut également être entraînée sur le web. Mis à part les forums de discussion, de plus en plus de sites offrent un espace où l'internaute peut donner son avis, écrire un message, faire de l'écriture créative.

b. Intégrez l'activité Internet dans un ensemble d'activités d'apprentissage

Les activités de recherche d'information et de lecture sur Internet ne seront pas isolées. Elles prendront tout leur intérêt si elles sont précédées (et suivies) d'autres activités d'expression orale et écrite qui permettront de créer le contexte nécessaire à la réalisation de la tâche. L'ensemble des activités visent à développer les connaissances et compétences linguistiques, sociolinguistiques (adéquation du discours à la situation de communication), discursives (fonctionnement des textes), référentielles (du monde) et socioculturelles (connaissance des cultures et des sociétés francophones).

c. Augmentez le degré d'implication des élèves

L'internet est un médium passionnant pour professeurs et élèves en raison de la richesse des documents authentiques et actuels qu'il offre. Grâce à l'internet, le monde de la francophonie entre dans la classe et la langue française acquiert le statut de langue vivante de communication contemporaine partagée par des locuteurs d'origine sociale, culturelle et ethnique différente. La nature du médium contribue donc largement à la motivation des élèves et des professeurs.

d. Augmentez la communication entre les élèves

Travailler en classe avec Internet, ce n'est pas lire tout seul sur un écran. L'utilisation de cet outil dans les cours n'est utile que si elle favorise le développement des compétences de communication de l'élève en FLE (en employant les principes comme le déficit d'information, le travail de groupe, une limite du temps de recherche d'informations, etc).

e. Adaptez la tâche au niveau des élèves

L'internet est exploitable même avec des débutants. Cela dépend de la tâche que vous assignez aux élèves. C'est la tâche qui fait la difficulté plus que le document, même si certains documents sont plus complexes que d'autres.

f. Exploitez la dimension visuelle de l'outil

Les photos, les images, les illustrations, les vidéos et les animations (aspect interactif) sont autant d'indices contribuant à conférer du sens au texte écrit à l'écran. Contrairement aux autres média, les sites Internet offrent souvent trois canaux complémentaires d'accès au sens : images (animées ou non), texte écrit et commentaire oral.

g. Prévoyez des tâches supplémentaires pour les apprenants rapides

C'est encore un fois le principe de la différenciation. La flexibilité d'emploi de l'outil rend moins contraignantes les différences de rythme de travail des apprenants pour les élèves et pour le professeur qui aura moins de mal à gérer sa classe s'il prévoit une occupation édifiantes pour les élèves les plus doués en français.

h. Sauvegardez vos sites préférés sur un CD-rom

Le site Internet est un média éphémère. C'est ce qui fait en partie son attrait mais aussi sa difficulté pour les professeurs désireux de garder les informations quand ils ont élaboré des exploitations pédagogiques. Alors la solution, c'est de sauvegarder sur CD-rom vos sites préférés.

i. Vérifiez la qualité de l'information

La qualité de certains sites laisse à désirer pour la simple raison que tout un chacun peut réaliser son propre site et qu'il n'y a pas de contrôle de qualité. Il faut donc privilégier les sites officiels.

j. Prenez plaisir à enseigner avec Internet

Le travail avec Internet et, en général, avec des documents authentiques actuels, leur permet aussi de continuer à apprendre ensemble avec leurs élèves et à rester motivés dans l'exercice de leur métier.

L'enrichissement des ressources sur la toile va inévitablement s'accélérer dans l'avenir. Beaucoup d'enseignants vont se lancer dans la création de leur propre site pour l'apprentissage du FLE, les barrières technologiques et techniques étant en train de tomber grâce, entre autres, au développement de logiciels éditeurs simples d'utilisation. Comme on donne des devoirs sur papier, il est aujourd'hui possible de les mettre en ligne.

On peut citer à titre d'exemple: Alsic<sup>5</sup>, Agence Universitaire de la Francophonie<sup>6</sup> et Les Langues Modernes<sup>7</sup>, LE FOS.COM, Centre de ressources pour le français sur objectifs spécifique, Création d'entreprise, Le Français en affaires au Québec et en Amérique du Nord (Québec: Université McGill, Chambre de Commerce du Québec et Université du Québec à Chicoutimi (le site propose quelques dossiers pédagogiques thématiques, des activités écrites et orales, des exercices de grammaire, de vocabulaire et de stylistique, des index, etc., bref un matériel pédagogique de niveaux intermédiaire et avancé qui peut être utilisé en classe, au laboratoire ou à la maison), Rédaction de CV (Emploi.com, site des affaires et des professions (Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, France)

Ces sites présentes les formations, les examens, et offrent documentation pédagogique en ligne. Ils sont devenus des outils précieux pour tout enseignant chargé d'élaborer des cours de FOS.

Avec l'entrée de nouvelles technologies dans le domaine de l'enseignement/apprentissage, il est important de profiter de leurs apports dans le

domaine de FOS. Vu les difficultés de l'enseignement/apprentissage de FOS, ses apprenants éprouvent le besoin d'avoir recours aux TIC en vue de faciliter leur apprentissage. De leur côté, les formateurs et les concepteurs peuvent en tirer profit dans la mesure où ils peuvent superviser plusieurs apprenants à distance sans être soumis à des contraintes temporelles ni spatiales. Dans ce contexte, on propose ce site qui est consacré complètement à l'enseignement/apprentissage du FOS dans le but de faciliter ce type de FLE pour les enseignants aussi bien que pour les apprenants.

### Littérature

1. Komatsu S. Une analyse pédagogique et technique de sites internet pour un emploi en autonomie des apprenants du F.L.E.// <http://skomatsu.free.fr/articles>
2. Le professeur en classe de FLE// Alliance Française de Sydney. - <http://www.echo-fle.org/COURSES/DocumentsDidactiques/ProfesseurdeFLE>
3. Pech M.-E. Le boom des cours gratuits sur Internet à l'université // <http://www.lefigaro.fr/actualite-france>
4. Qotb A. Vers une didactique du français sur objectifs spécifiques médié par Internet/ Qotb A.// Université Montpellier III - Paul Valéry.- 2008
5. Vanderheyde V. Dix règles d'or pour l'utilisation de l'internet en classe de FLE// <http://www.form-a-com.org>

Скарлупіна, Ю. А. Les technologies de l'information dans l'enseignement du français des affaires / Ю. А. Скарлупіна // Найновите научни постижения : материали за 8-а международна научна практична конференция. Филологични науки. – София : Бял ГРАД-БГ. - 2012. – Т. 18. - С. 9-16.

