

SIMULATION

ET CLASSE DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL

Et si la classe devenait une boutique, un cabinet médical, une cabine d'avion ou... une résidence d'ambassadeur ?

PAR DOMINIQUE FRIN

Dominique Frin est responsable pédagogique au département Innovation pédagogique du Français des affaires de la CCI Paris Île-de-France

* LE FRANÇAIS DES AFFAIRES

CCI PARIS ÎLE-DE-FRANCE

Avec cette rubrique « Français professionnel », *Le français dans le monde* accueille une nouvelle collaboration avec un partenaire historique de la revue, Le français des affaires - CCI Paris Île-de-France Éducation. Désormais, tous les deux numéros, nous solliciterons son expertise et la compétence de ses formateurs et chercheurs dans ce domaine, comme elle sait les mettre au service des enseignants depuis plus d'un demi-siècle...

Travailler avec l'outil de simulation, c'est donner toute sa place à la tâche, à la communication, au pragmatisme, au sens, dans des situations proches du réel. En ce sens, l'activité de simulation est un choix évident en français professionnel. En faisant appel à l'émotion, à l'affect de l'apprenant, elle favorise en outre sa motivation, sa mémorisation.

Du jeu de rôles sur canevas (exercice linguistique essentiellement reproductif, relativement contraint) à la simulation globale (simulation à scénario complexe telle que la création d'une entreprise), les formes de la simulation sont riches et très diverses. Parce qu'elle permet d'évaluer les acquis et de les appliquer en situation, cette activité est tout particulièrement adaptée à une activité de tâche finale en clôture de séquence ou à une activité certificative comme celles des Diplômes de français professionnel de la CCI Paris Île-de-France.

Ainsi, à l'issue d'une séquence de français médical centrée sur les savoir-faire langagiers de la consultation, l'enseignant pourra demander à ses apprenants d'incarner le rôle de médecin. L'apprenant devra mener une consultation comme il le ferait en situation professionnelle réelle. L'enseignant évaluera alors

sa capacité à accueillir le patient, l'interroger sur ses symptômes, l'examiner, lui prescrire un traitement, éventuellement le rassurer et prendre congé. De même, l'enseignant pourra demander à un réceptionniste d'hôtel de simuler l'accueil d'un client sous la forme d'une tâche complète qui inclura de lui souhaiter la bienvenue, vérifier sa réservation, lui indiquer son numéro de chambre, l'étage et lui présenter les services de l'hôtel.

Concevoir une simulation

Si une telle activité paraît simple à mettre en place de prime abord, elle demande cependant une grande rigueur dans sa conception. L'enseignant devra se distancier de son rôle traditionnel pour endosser le rôle de metteur en scène. En effet, outre le fait de connaître la tâche visée*, il devra organiser sa simulation, en définir le décor pour plus de réalisme. Il prévoira :

L'activité de simulation est un choix évident en français professionnel. En faisant appel à l'émotion, à l'affect de l'apprenant, elle favorise en outre sa motivation, sa mémorisation

Le cadre de la communication (situation). Dans le cas de la vente d'un produit par exemple, s'agit-il d'une vente dans un magasin, sur un salon professionnel, dans une boutique de luxe ? En effet, dans le monde de la vente, les savoir-faire langagiers, les outils linguistiques et discursifs, la posture professionnelle pourront différer selon qu'il s'agit d'une vente standard ou d'une vente dans le domaine du luxe. Dans une boutique de luxe, le conseiller s'adressera à un client selon un protocole personnalisé défini par la Maison. Il ne s'agira pas seulement de saluer le client mais de créer un lien : « *Bonjour monsieur, bienvenue. Puis-je vous débarrasser de vos sacs ? Vous serez plus à l'aise pour découvrir la boutique.* » (Propos recueillis dans une boutique Saint Laurent.) De même, sur un plan lexical, on ne parlera pas de « cabine » mais de « salon » d'essayage.

Les tâches associées (microtâches) liées à la tâche globale. Dans le cas de la tâche globale *Vendre un produit*, les tâches associées attendues seront : accueillir le client, l'interroger sur ses besoins, proposer un produit adapté, décrire les caractéristiques du produit, conseiller, parler du prix, prendre congé.

Les documents ou objets fonctionnels supports à l'interaction : fiche descriptive (fiche produit), mémo (traitement médical ou

▼ Exemple simple de simulation à réaliser : une scène de shopping entre un(e) vendeur/ vendeuse et un(e) client(e).



données pays), fiches profil (attentes et besoins du client ou symptômes du patient), produit/objet authentique (sac à main, passeport, clés de chambre d'hôtel, etc.). Concernant les documents, l'enseignant donnera à ses apprenants tous les éléments utiles pour réaliser l'activité sans qu'ils aient recours à des connaissances métiers inégalement partagées ou qu'ils soient obligés d'inventer.

Les contraintes et la durée : temps de préparation et temps d'interaction. La durée d'une interaction en séance pourra être plus courte que celle généralement constatée en contexte professionnel. Un entretien d'embauche qui dure 60 minutes dans la vie réelle sera réduit à 10-15 minutes dans le cadre d'une séance de cours.

Les dispositifs pédagogiques : en binôme (vendeur/client ou médecin/patient) ou en groupe classe (diplomate/auditoire ou guide/groupe de touristes).

Les modalités pédagogiques et les rôles de chacun : « professionnel » et « non-professionnel » (client/patient, etc.). **La consigne**, claire

et contextualisée (lien au domaine, effet de réel) mentionne la situation (contexte), les rôles (identité des personnages), la tâche (centrée sur ce que doit faire l'apprenant « professionnel »).

Exemple issu de l'Activité 1 « Interagir à l'oral » du Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration B1 :

Situation : Vous êtes agent(e) de voyages. Un(e) client(e) hésite entre deux forfaits touristiques pour un voyage au Vietnam. Lors d'une réunion d'équipe, votre responsable vous a demandé de vendre en priorité le voyage 1.

Tâche : Présentez les deux formules de voyage et essayez de convaincre le/la client(e) de choisir la première option.

L'interlocuteur non-professionnel doit être guidé lui aussi. *Ex. : Vous êtes dans une agence de voyages. Vous voulez partir au Vietnam avec votre famille et vous hésitez entre deux forfaits touristiques. L'agent(e) de voyages vous présente en détail ces deux forfaits et argumente en faveur du voyage 1. (Cf. Support pour*

l'animation et l'évaluation, destiné à l'examineur de cette activité.)

La mise en scène (dimension spatiale et atmosphère) : la classe peut se transformer en plateau de cinéma. Deux feuilles A4 sur lesquelles sont dessinés une assiette et des couverts, posés sur une table, représenteront une table de restaurant dressée pour deux ; une dizaine de chaises disposées sur deux rangs parallèles recréeront une cabine d'avion. Côté ambiance, une musique de fond simulera une réception à la résidence de l'ambassadeur où chacun se présente à ses voisins en attendant l'arrivée de l'ambassadeur.

Évaluer la performance

Dans le cadre d'un cours, l'évaluation de la performance de l'apprenant se fera à l'issue de la simulation (l'enseignant n'interviendra pas pendant la simulation) sous la forme d'un retour oral de l'enseignant ou à l'aide d'une grille reprenant les critères déterminants : outils linguistiques, discursifs et réalisation de la tâche. L'apprenant pourra également être amené à s'auto-évaluer (pour favoriser

l'autonomie) ou les autres apprenants à intervenir (l'enseignant devra cadrer et contrôler à l'aide de consignes). Dans tous les cas, on veillera à privilégier une évaluation positive et bienveillante.

Une activité certificative, comme celles proposées par le Français des affaires de la CCI Paris Île-de-France, sera évaluée sur la base d'une grille critériée qui prendra en compte le degré d'accomplissement de la tâche et la qualité de la langue employée dans la mise en œuvre des savoir-faire langagiers

Introduire une activité de simulation dans un processus d'enseignement, c'est ainsi montrer aux apprenants qu'il y a des transferts possibles, très rapidement, entre notre cours et leurs besoins sur le terrain

mobilisés. Qu'elle soit menée dans le cadre d'un cours ou à des fins certificatives, l'activité de simulation en français professionnel doit viser à travailler/évaluer en priorité la dimension pragmatique du langage, à respecter la justesse professionnelle. D'où cette nécessité de concevoir cette activité avec rigueur et réalisme en conservant son caractère fictif et créatif.

Introduire une activité de simulation dans un processus d'enseignement, c'est ainsi montrer aux apprenants qu'il y a des transferts possibles, très rapidement, entre notre cours et leurs besoins sur le terrain. Bien entendu, on prendra en compte la dimension interculturelle en ancrant la simulation dans la culture cible (lorsqu'elle est connue) ou en faisant confiance à la spontanéité et au sens de la civilité des apprenants, d'où qu'ils viennent. ■

* Particularités interactives et discursives du monde professionnel (issues de l'observation du milieu cible).