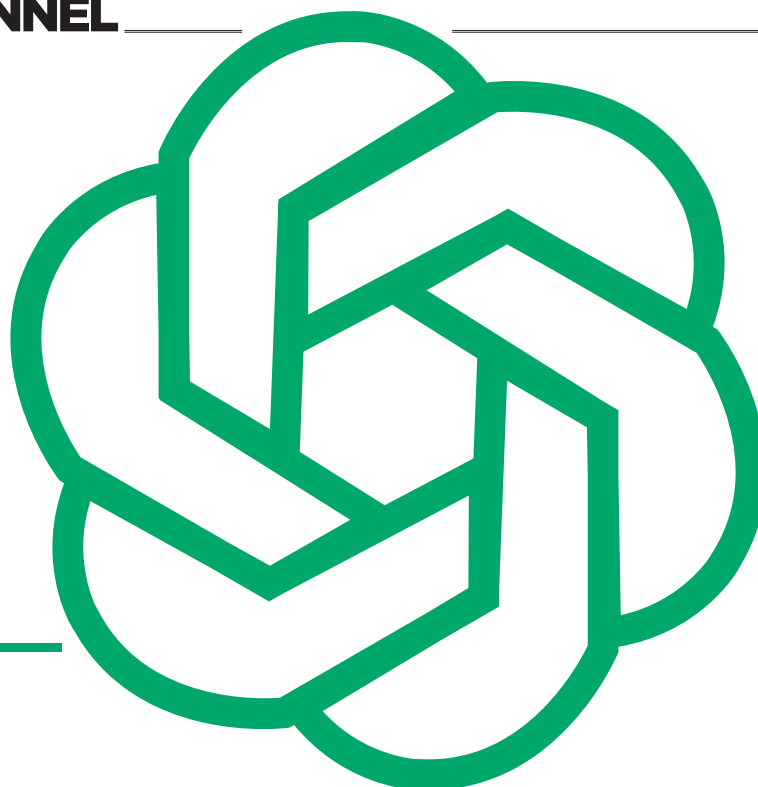


Gratuits, simples d'utilisation grâce à leur format « chatbot », les outils basés sur l'intelligence artificielle générative (tels que ChatGPT) ont su toucher un vaste public. Ils commencent à faire progressivement partie du paysage dans de nombreux domaines professionnels, y compris celui de l'enseignement et de la formation.

PAR JACQUES UBERTI



# CHATGPT À LA RESCOURSSE DES CONCEPTEURS EN FRANÇAIS PROFESSIONNEL

Jacques Uberti 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...

Un chatbot capable de s'exprimer dans un langage courant, et disposant d'une grande quantité d'informations est un atout non négligeable pour un enseignant de langue. C'est d'autant plus vrai lorsqu'on manque de temps et qu'il faut élaborer un programme sur-mesure adapté à des milieux professionnels où la confidentialité est forte.

### Analyser les besoins de son public

En français professionnel, les concepteurs de programmes pédagogiques déploient souvent des efforts conséquents pour s'informer sur les situations de communication professionnelles vécues au quotidien par les apprenants, afin de répondre aussi précisément que possible à leurs besoins. Si cette démarche a été grandement facilitée avec Internet, l'arrivée d'outils tels que ChatGPT laisse entrevoir une nouvelle évolution dans la

conception et la personnalisation de programmes d'enseignement du français professionnel.

Avant les années 2000, concevoir un programme de français pour des sous-officiers de l'armée de terre nécessitait un processus de recherche complexe. Il fallait obtenir

des documents professionnels (parfois datés), négocier et organiser un entretien, et/ou une observation de terrain pour savoir ce que font et disent les militaires en contexte. La forte confidentialité présente dans ce milieu rendait les recherches fastidieuses et chronophages.

#### ChatGPT

Les sous-officiers de l'armée de terre peuvent être chargés de diverses responsabilités en fonction de leur grade et de leur spécialité. Voici une liste générale des tâches professionnelles fréquemment effectuées par les sous-officiers de l'armée de terre :

##### 1. Encadrement des troupes :

- Superviser et diriger les soldats placés sous leur responsabilité.
- Assurer la discipline et le respect des règles militaires au sein de l'unité.

##### 2. Formation :

- Participer à la formation initiale des recrues.
- Assurer la formation continue des soldats sur les compétences spécifiques liées à leur spécialité.

##### 3. Planification opérationnelle :

- Contribuer à la planification des opérations militaires.
- Mettre en œuvre les ordres donnés par les officiers supérieurs.

##### 4. Gestion des ressources humaines :

- Gérer le personnel au sein de l'unité.
- Résoudre les problèmes de conflits et de discipline au sein de l'équipe.

Aujourd'hui, en quelques secondes seulement, le concepteur de programme peut obtenir une liste de tâches professionnelles à l'aide d'une simple instruction (souvent appelée « *prompt* ») à ChatGPT. Par exemple : « *Donne-moi une liste des tâches professionnelles les plus fréquemment effectuées par les sous-officiers de l'armée de terre* ». (voir **capture d'écran p. 40**)

La réponse proposée par ChatGPT (souvent présentée sous forme de points) pourra être progressivement retravaillée en effectuant plusieurs *prompts* successifs, à la manière d'un dialogue. L'utilisateur peut demander des précisions sur chacune des informations proposées (en demandant par exemple : « *donne-moi davantage de détails sur le point 3* ».) Il peut également ajouter des éléments de contexte, pour obtenir des réponses plus en adéquation avec les besoins des apprenants (« *Ces sous-officiers doivent intervenir sur le terrain en collaboration avec d'autres armées. Quelles sont les tâches qu'ils effectueront en relation avec les troupes alliées ?* »).

Il s'agit presque d'un travail d'équipe, où le rôle de l'enseignant (ou concepteur de programme) et celui de l'outil sont clairement définis : l'enseignant pose des questions, et oriente progressivement les réponses, jusqu'à obtenir les informations souhaitées (liste de tâches professionnelles, de documents de travail, etc.). Il trie ensuite les informations qu'il juge pertinentes dans le cadre de son projet de formation. Il dispose dès lors d'une liste de tâches professionnelles personnalisée, qu'il fera valider par des professionnels du métier. Cette validation pourra prendre la forme d'un questionnaire d'analyse des besoins, où les professionnels cochent les tâches professionnelles qui correspondent à la réalité du terrain.

### Collecter des discours professionnels

L'étape la plus chronophage de la conception d'un programme en français professionnel est généralement la collecte de discours

professionnels en contexte. Analyser ces discours permet d'identifier les structures types, le lexique et les éléments grammaticaux utilisés par les professionnels dans le cadre de leur métier.

La méthode généralement employée dans une démarche FOS (*Le français sur objectif spécifique*, Mangiante et Parpette, Hachette, col F, 2004) repose sur une observation de terrain en contexte, et/ou sur des recherches documentaires (en ligne ou dans des manuels de formation professionnelle, par exemple). L'utilisation de ChatGPT (ou tout outil similaire) peut là aussi représenter un gain de temps considérable à ce stade.

Un enseignant chargé de mettre en place un cours de français de la médecine pour un groupe de médecins généralistes pourrait rédiger le *prompt* suivant : « *Donne-moi un exemple de conversation entre un médecin et son patient* ».

Là encore, selon le résultat obtenu, il cherchera à guider progressivement l'outil vers ce qu'il recherche à l'aide de *prompts* additionnels. Pour une exploration plus fine, il dictera les différentes étapes de la consultation ainsi que des éléments de contexte : « *Rédige une interaction entre un médecin généraliste et son patient. C'est la première fois que le patient vient voir ce médecin et il souffre d'une grippe* » ; « *Le médecin accueille le patient, procède à un interrogatoire, à un examen physique, puis fait une prescription, et enfin raccompagne le patient à l'entrée du cabinet* ».

Un autre *prompt* permettra à l'enseignant de s'assurer que l'outil emploie des termes et des structures à la portée de ses apprenants : « *Adapte cette interaction pour la rendre compréhensible par une personne ayant un niveau B1 en français. L'interaction doit rester réaliste.* »

### Identifier les compétences et outils langagiers

Un outil tel que ChatGPT permet de générer à volonté de nouvelles propositions en partant d'un même *prompt*. Disposer de plusieurs versions d'un même dialogue permet d'identifier les différents termes et structures pouvant être employés dans une même situation (Ex. : « *asseyez-vous* », « *vous pouvez vous asseoir* », « *installez-vous* », etc.).

De la même manière, les structures et les termes qui restent identiques d'une version à l'autre permettent de comprendre quelles sont les formules types « incontournables » liées à la situation de communication. Disposer de ces informations permet de mieux cerner le discours professionnel dans son ensemble, et donc, d'identifier les compétences et outils langagiers pouvant être abordés en cours de langue. (Voir **capture d'écran ci-dessous**.)

Si ces étapes permettent à l'enseignant de disposer d'un discours type relativement réaliste et adapté au profil de ses apprenants, il est possible d'aller plus loin encore. Les médecins généralistes étant fréquemment en contact avec de nombreux profils de patients, pourquoi

### Un exemple de bonne pratique pourrait être d'utiliser cet outil pour baliser en amont une discussion avec un expert

ne pas demander à l'outil de générer la même interaction, en mettant en scène une personne âgée, ou encore un enfant accompagné d'un parent ?

Ainsi, les *prompts* : « *Rédige une nouvelle fois cette interaction, mais cette fois, le patient est un enfant accompagné d'un parent* » et « *Rédige une nouvelle fois cette interaction, mais cette fois, le patient est une personne âgée malentendante* » donneront des dialogues où on remarquera une alternance entre tutoiement et vouvoiement, des termes plus rassurants, ou encore un usage accru de la gestuelle (matérialisé par des didascalies), etc.

Malgré l'intérêt évident que peut représenter un tel outil dans le processus didactique, il convient de vérifier systématiquement les informations fournies par ChatGPT, pour éviter toute imprécision. Un exemple de bonne pratique pourrait être d'utiliser cet outil pour baliser en amont une discussion avec un expert (professionnel du secteur). Ce dernier n'aurait alors qu'à valider, invalider ou compléter ces informations, ce qui apporterait une plus grande fluidité à l'échange. En tout état de cause, solliciter ces outils au moment d'analyser les besoins de son public et de concevoir un programme garantit un travail personnalisé et orienté vers la tâche professionnelle. Cela permet également de faire face à une contrainte récurrente du français professionnel : la rareté des ressources.

L'intelligence artificielle est loin d'avoir dit son dernier mot. Gageons qu'il sera possible, dans un futur proche, de générer librement des ressources vidéo et audio d'interactions professionnelles réalistes à exploiter en classe de langue ! ■



▲ Matrices d'interactions possibles issues d'un *prompt* avec ChatGPT.