

La formation des bénévoles pour les Jeux olympiques de Beijing, une inspiration pour la conception des programmes d'enseignement de français

Chen Jing

Institut des Langues étrangères n°2 de Beijing



Synergies Chine n° 3 - 2008 pp. 59-66

La formation des bénévoles pour les Jeux olympiques de Beijing offre, par son envergure et par son influence, un bon exemple à suivre pour l'enseignement de la langue française dans les universités chinoises, d'autant que son but à atteindre en ce qui concerne les qualités chez les bénévoles qui rendront des services de communication lors des Jeux en 2008 correspond exactement à notre objectif d'enseignement : une bonne compétence de communication en langue étrangère avec des connaissances socioculturelles étendues. Nos programmes d'enseignement et ses modes laissant à désirer, la formation des bénévoles, par son contenu riche, élaboré de façon minutieuse, et par ses formes variées et modernes, souples et plaisantes, peuvent nous donner nombre d'inspirations.

Introduction

Pour accueillir les 29^{ième} Jeux olympiques, le Comité d'organisation des Jeux olympiques de Beijing compte recruter 100 000 bénévoles qui devront tous suivre une formation visant à élargir leurs connaissances et accroître leur compétence. Cette formation, qui a débuté en août 2006, et qui va prendre fin en septembre 2008, s'organise sous la direction d'une équipe de coordination relevant du Comité. Son but ? Former des bénévoles de haute qualité, dont les services de qualité, qui aideront à garantir le bon déroulement de toutes les activités autour des Jeux, feront certainement impression sur nos invités.

Notons bien que, une fois sélectionnés, un nombre assez important des bénévoles vont travailler comme interprètes, personnels de réception, accompagnateurs d'invités étrangers, etc. Pour être à la hauteur de ces tâches, la seule connaissance de la langue ne suffisant certainement pas à mener à bien ce travail, les bénévoles en question ont besoin d'une formation plus professionnelle. Il en est de même pour les élèves spécialisés en langue étrangère diplômés des universités chinoises, qui exerceront dans la plupart des cas les mêmes métiers ou presque après leurs études universitaires. En plus de la compétence linguistique, il leur faut également des connaissances extralinguistiques. De ce point de vue, il doit exister beaucoup de points communs entre la formation des bénévoles des Jeux olympiques et l'enseignement de langue étrangère à

l'université. C'est la raison pour laquelle nous voudrions ici nous interroger sur un point : dans la formation des bénévoles pour les Jeux olympiques, manifestation qui constitue une scène considérable pour les personnes de talent spécialisées en langue étrangère, est-ce qu'on peut trouver matière à inspiration pour la conception de nos programmes d'enseignement de langue étrangère qui laissent à désirer ?

Il se trouve en outre que, en ce moment, notre école, à savoir l'Institut des Langues étrangères numéro deux de Beijing, envisage d'améliorer la qualité de l'enseignement en imposant une série de réformes dont certaines toucheront les programmes d'enseignement dans chaque département. En tant qu'enseignants de français, nous portons un grand intérêt à une éventuelle modification qui serait tout à l'avantage des programmes existants, car les débouchés de nos diplômés dépendront en grande partie de leurs connaissances et de leur adéquation aux besoins du marché. Mais quels sont les besoins du marché ? Et de quelle manière peut-on modifier les programmes d'enseignement? Pour trouver de l'inspiration, allons voir d'abord ce qu'on demande aux bénévoles pour les Jeux de Beijing et surtout ce qu'on est en train de faire pour les former dans ce sens.

1. Les qualités exigées chez les bénévoles

Selon ceux qui ont déjà travaillé comme bénévoles pour les Jeux asiatiques ayant eu lieu en 2006 à Doha, au Qatar, parmi les qualités exigées chez les bénévoles qui fourniront des services en langues étrangères à nos invités lors des Jeux 2008, la compétence professionnelle occupe une place importante. Cette compétence dépend d'abord de leur niveau en langue étrangère. Il faut, par exemple, savoir comment traduire des termes très spécialisés, comme «点球» (un coup de pied de pénalité) en langue étrangère, car inévitablement, on parlera de tel ou tel match. Autrement dit, les termes techniques dans le domaine sportif sont à maîtriser. En plus de cela, un bon art de la communication en langue étrangère est également exigé, car savoir trouver la bonne formule selon différentes circonstances de communication permet de dissiper les malentendus et de rendre chaque rencontre interculturelle agréable. Ces deux compétences acquises, les bénévoles doivent posséder de plus ces qualités :

D'abord, la bonne connaissance des Jeux olympiques, y compris les Jeux de Beijing. Comme toutes les activités s'organiseront autour des Jeux olympiques, les bénévoles doivent au moins connaître ce que sont les Jeux olympiques : leur histoire, leurs buts, leur organisation, leurs activités, etc., afin de mieux comprendre l'importance de la réussite de ceux de Beijing et de bien servir les participants et les invités.

Puis, la bonne connaissance de la culture des pays et régions participant aux jeux. Tout comme le disait un bénévole venant suivre la formation : « Si vous connaissez bien la culture, voire même les mœurs de votre invité, ce dernier se sent certainement bien avec vous. » Un exemple: si vous voulez entrer en contact avec un officiel brésilien, ne connaissant pas le football de ce pays, comment arriverez-vous à susciter l'intérêt de votre interlocuteur ?

Autre exemple : si vous saluez un Européen par « où allez-vous ? », vous risquez de violer l'espace privé de cette personne.¹ Le fait est qu'il existe des préférences et des tabous pour chaque culture. Mieux vaut s'en rendre clairement compte pour bien s'entendre avec les interlocuteurs vivant dans d'autres cultures.

Ensuite, la bonne connaissance de notre propre culture. La tenue des Jeux olympiques à Beijing fournira sans aucun doute une précieuse occasion de présenter la culture chinoise aux amis étrangers. Les bénévoles qui auront des contacts directs avec eux serviront de pont entre la culture chinoise et celle du reste du monde. Par conséquent, une bonne connaissance de notre propre culture est indispensable : si vous-même n'avez aucune idée sur la boxe Taiji, par exemple, vous n'arriverez pour rien au monde à intéresser les étrangers par vos présentations vides de contenu.

Il en résulte que si la compétence linguistique est importante dans ce genre de travail, les connaissances extralinguistiques le sont encore plus. Les bénévoles ainsi que les élèves sont donc invités à se construire d'abord une solide base linguistique tout en s'efforçant d'élargir leurs connaissances socioculturelles et professionnelles.

2. Une formation riche en contenu

Puisque tous ceux qui se sont inscrits comme candidats bénévoles (qui sont, pour la plupart, des jeunes de moins de 36 ans, dont 82.5% possèdent un diplôme universitaire) sont censés pouvoir bien parler au moins une langue étrangère, et que leurs connaissances extralinguistiques sont à élargir, dans la formation générale (donnée principalement par des établissements universitaires de Beijing, dont une vingtaine ont été déjà couronnés, grâce à leur travail impeccable, en avril 2007, du titre de « base de formation exemplaire des bénévoles des Jeux de Beijing », parmi lesquels l'Université de Qinghua), l'accent est mis sur les cours portant sur les Jeux olympiques, les Jeux de Beijing, l'histoire et la culture traditionnelle de la Chine, l'histoire et la vie culturelle de la ville de Beijing, les normes du protocole, les premiers secours, la prévention du danger et les questions de sécurité, etc. A la fin de cette formation, ceux qui ont réussi à tous les tests d'évaluation continuent avec une formation professionnelle spécifique selon leur futur poste (où ils rendront, entre autres, des services de réception, d'interprétation et de traduction, de transport, de sécurité, de secours, de contact, d'organisation des activités culturelles, d'organisation de compétition, etc.). Par exemple, ceux qui ont l'intention de devenir réceptionnistes se verront enseigner des connaissances en hôtellerie. Et à l'issue de cette deuxième formation, se fera une autre sélection pour définir la liste de bénévoles. Ce n'est pourtant pas tout, car deux autres formations vont prendre le relais : l'une concerne les compétitions à accueillir en tel ou tel endroit ; l'autre présente les responsabilités et les tâches concrètes à assumer à chaque poste.

Ces quatre catégories de formation ont chacune leur fonction. A travers la formation générale, tous les bénévoles acquièrent des connaissances sur

les Jeux et commencent à avoir plus envie d'y participer. Les trois autres formations aident, à leur manière propre, à préparer les bénéficiaires à leur travail respectif et à les rendre ainsi plus confiants.

Du côté des manuels, on a élaboré déjà 16 manuels avec en tout 45 volumes. Tous ces manuels sont conçus par des spécialistes dans le domaine et bien évidemment avec beaucoup de soin. Par exemple, le manuel de protocole, élaboré par un ancien chef du département du protocole du Ministère des affaires étrangères, comprend sept chapitres, dans lesquels il enseigne notamment, grâce à son expérience, l'étiquette dans la communication interculturelle, les mœurs des pays et régions participants, etc. Et rien que pour les mœurs, il a distingué trois différentes genèses des mœurs : la croyance religieuse, la tradition culturelle ou simplement les habitudes de vie. Ceci marque bien la richesse des connaissances dans les manuels.

3. Une formation alternant diverses formes

Si la formation offre un contenu varié, les formes en sont encore plus diversifiées. Basée sur l'« *integrated training approach* » (méthode de formation synthétique) proposéE par He Muyan, docteur en gestion moderne, selon lequel la formation pourrait adopter des méthodes aussi variées que les cours d'enseignement, les discussions de cas particuliers, les discours, les interprétations de rôles, les simulations de scènes, les concours, entretiens, débats en groupes, etc., la formation des bénévoles ici est, pour ainsi dire, une synthèse de méthodes.

Les participants étant trop nombreux (au 17 octobre 2007, on comptait déjà 700 000 candidats, y compris des étrangers), les formateurs manquant (en tout il y a 168 spécialistes de formation générale), on a choisi, dans la formation générale, le modèle conjuguant enseignement sur support multimédia en tant que forme essentielle et conférences comme forme secondaire. Grâce à la rapidité d'accès et l'étendue des informations sur Internet, les bénévoles peuvent acquérir tout seuls la plupart des connaissances générales sur les Jeux olympiques, le protocole, les premiers secours, les informations sur les Jeux de Beijing, etc. En même temps, un système d'évaluation comprenant discussions en groupe, comptes rendus et contrôles sur Internet garantit l'efficacité de cet enseignement. Et de temps en temps ont lieu des cours et des formations sur place permettant à chaque participant d'avoir l'occasion de se renseigner auprès d'experts.

Quant à ceux qui ont besoin d'une formation plus professionnelle pour tel ou tel poste, ils se voient donner des cours par des spécialistes dans le domaine, et ce de façon régulière. De plus, se multiplient les occasions de suivre des stages et des formations approfondies. Par exemple, on organise des conférences présidées par des sportifs ayant participé aux derniers Jeux olympiques, des bénévoles ayant servi dans de grandes compétitions ainsi que des experts des médias pour que les bénévoles qui aideront dans la presse puissent acquérir des connaissances plus concrètes tout en faisant des stages dans des secteurs de média.

En même temps se voient organiser des discours, des entretiens et des salons ayant comme invités principaux des personnages célèbres, chinois ou étrangers, qui ont tous un rapport avec les Jeux olympiques, à savoir des sportifs, des experts renommés, des hommes d'affaires et des bénévoles expérimentés. Objectif : faire mieux comprendre aux bénévoles l'esprit des Jeux Olympiques et les traits principaux de ceux de Beijing ; leur donner des idées sur l'organisation et les préparatifs autour des Jeux de 2008 ; les rendre plus conscients de leur statut d'hôtes en tant que bénévoles pour les Jeux. Mieux informés, les bénévoles seront certainement plus motivés pour leur futur travail.

A ces formes complémentaires s'ajoutent des concours consistant à éveiller l'intérêt pour l'apprentissage chez les bénévoles et des visites d'endroits tels que le siège du Comité d'organisation ou des stades. Il en résulte que ce système de formation, caractérisé par la souplesse, l'efficacité, l'intensité, la diversité ainsi que le plaisir, permettra sans aucun doute aux bénévoles d'acquérir, pendant une période relativement courte, le plus de connaissances possibles, théoriques et pratiques.

4. L'objectif et les programmes d'enseignement actuels de notre département

Dès sa fondation, notre département s'est fixé l'objectif de former des personnes de talent spécialisées en français ayant la capacité de travailler comme interprètes, chercheurs, enseignants, consultants, gestionnaires, etc., dans des secteurs tels que les affaires étrangères, le commerce, la culture, la presse, l'éducation, la recherche scientifique, le tourisme, etc. Du côté des étudiants, après quatre ans d'études, ils doivent avoir une bonne connaissance de la langue, leur permettant de bien lire et comprendre le français, de parler et d'écrire en français, et de traduire les textes français. Ce qui est également exigé, c'est qu'ils possèdent une bonne compétence de communication tout en ayant des connaissances étendues dans des domaines aussi variés que la société, la culture, l'économie, l'histoire, la géographie, le tourisme, la diplomatie française ainsi que de notre propre pays.

Pour atteindre ce but, nous proposons, depuis presque un demi-siècle, c'est-à-dire depuis la naissance de notre département dans les années 60 du siècle passé, une liste de disciplines assez riche comprenant des cours de français obligatoires et à option. Si ces cours obligatoires (à savoir cours de français de base et de niveau avancé, cours d'audio-visuel, français oral, littérature, composition, traduction) visent à enseigner des connaissances et des techniques de base sur la langue et son emploi, les cours à option caractérisent plus ou moins le style de notre département. Sur notre liste à option, figurent déjà la lecture, l'audition, l'interprétation, la presse choisie, l'histoire et la culture de Chine et de France, la grammaire du français, le français du commerce, un aperçu général sur la France, la rhétorique et la lexicologie, etc.

A première vue, les programmes actuels sont conçus parfaitement selon les principes exigés par les objectifs du département. Non seulement on a pensé à faciliter l'apprentissage et l'acquisition des connaissances sur la langue elle-

même chez les élèves, mais également on a tenu compte des connaissances extralinguistiques. Ce qui mérite le plus d'être remarqué, c'est le cours sur l'histoire et la culture chinoises qui représente une spécialité de notre faculté. Le fait est que notre institut, dénommé Institut du tourisme de Chine, a bien eu conscience de l'importance des connaissances en la matière, parce que nombreux sont nos diplômés qui vont travailler dans le domaine du tourisme. Cependant, rien n'est parfait. Les expériences de la formation des bénévoles pour les Jeux olympiques nous permettent de nous apercevoir des insuffisances de notre enseignement académique.

5. Inspirations puisées dans la formation des bénévoles

D'abord, dans nos programmes, il manque des cours pour motiver les élèves à bien apprendre le français. Après avoir assisté à des conférences ou des discours donnés par des connaisseurs des Jeux olympiques, les bénévoles des Jeux de Beijing sont totalement motivés pour leur travail bénévole ; nos élèves, eux aussi, ont besoin de ce genre d'encouragement. Le fait est que, chaque année, parmi les nouveaux élèves, on en rencontre toujours quelques-uns qui ne s'intéressent pas autant au français qu'il le faudrait, ou bien parce qu'ils ne connaissent pas son rayonnement dans le monde culturel et économique, ou bien parce qu'ils ne savent pas comment faire pour l'apprendre. A cause de cela, dès leur entrée à l'université, il est nécessaire de donner des cours, ou plutôt des conférences, portant sur l'importance et la signification de l'apprentissage du français tout en proposant des méthodes efficaces. Et tout au long de leurs années universitaires, il est nécessaire d'inviter de temps en temps des professeurs renommés, d'anciens élèves du département qui ont bien réussi dans leur métier, ou des spécialistes dans le monde du français, etc., pour qu'ils viennent parler à nos élèves de leurs brillantes expériences de recherche et de travail. Ces rencontres intéressantes encourageront certainement ces derniers à bien travailler en vue d'un meilleur avenir.

Et puis, après avoir suivi tous nos cours, si les élèves peuvent acquérir suffisamment de connaissances sur la langue française, et notamment sur le pays le plus concerné par cette langue : la France, ils ne connaissent que très peu de choses sur les autres pays et régions francophones. Pourtant, « il n'y pas que les Français qui parlent français ». ² Au fur et à mesure du développement des relations entre la Chine et l'Afrique, le Québec, la Belgique, la Suisse, etc., l'importance des connaissances sur la culture de ces pays et régions se fait sentir. Si la formation des bénévoles accorde une grande importance à la présentation des mœurs des pays participants, c'est que l'on comprend bien que chaque culture mérite notre attention. Aussi est-il nécessaire de faire découvrir le charme de tous les pays francophones ainsi que leurs caractéristiques sociales et économiques. Un cours sur la francophonie pourrait bien évidemment répondre à ce besoin.

Parallèlement, les échanges interculturels se renforçant (Les Jeux olympiques de Beijing sont en quelque sorte une grande rencontre multiculturelle, par exemple), nos élèves ont à améliorer leur compétence de communication en français. Il est peut-être facile de pouvoir parler un français sans accent

et sans faute grammaticale, mais les élèves savent-ils bien distinguer le langage familier du langage courant, ou même du langage écrit ? En cas de conflit, parviennent-ils à choisir la bonne formule d'excuse pour sauver la situation ? Ou tout simplement connaissent-ils la bonne façon de parler pour éviter les malentendus ? Sachons qu'entre gens de différentes cultures, un recours à la politesse, comme un geste amical, rassure notre interlocuteur et la communication peut enfin continuer dans une ambiance agréable. Par conséquent, un cours de communication interculturelle se fait attendre.

Quant au mode d'enseignement, nous avons encore plus besoin d'innovation, car nous restons trop attachés à la tradition selon laquelle les cours en face à face sont la meilleure façon d'enseigner. La formation des bénévoles en cours nous apprend qu'il existe d'autres façons d'enseigner telle que l'enseignement sur support multimédia. Le cours d'audition, par exemple, pourrait se donner sans la présence des enseignants qui pourraient préparer, à l'avance, une série de documents auditifs, exercices compris. Les élèves n'auront ainsi qu'à les copier sur leurs disques pour les suivre eux-mêmes hors des cours selon leur niveau et leur temps, et à la fin du semestre, un test d'évaluation pourrait avoir lieu pour voir qui a travaillé ou non ces cours.

En ce qui concerne les manuels, ils laissent également à désirer. D'une part, certains manuels avec leurs contenus un peu démodés découragent les élèves de les lire, parce qu'ils parlent de phénomènes d'il y a 30 ans voire plus; d'autre part, certains cours manquent de manuels, et les enseignants sont obligés de chercher partout, quelquefois un peu au hasard. Il en résulte un manque de cohérence entre différentes séances pour le même cours, contrairement à la formation des bénévoles où il est impératif d'avoir tous les manuels prêts à l'avance et conçus par des spécialistes.

Enfin, il est également important de créer des lieux de stages pratiques pour que nos élèves puissent tous avoir l'occasion de se servir de leurs connaissances réellement, car la véritable connaissance vient de la pratique. Il faut avouer qu'en cette matière, nous avons, comme pour les autres insuffisances, beaucoup à apprendre de la formation des bénévoles pour les Jeux de Beijing.

Pour conclure

En effet, la formation des bénévoles pour les Jeux olympiques de 2008, par son envergure comme par son influence, constitue un modèle de formation original et susceptible de stimuler la réflexion sur l'enseignement/apprentissage des langues, tout en gardant à l'esprit que l'enseignement universitaire a son propre chemin à tracer. En ce qui concerne les objectifs, par exemple, les universités sont chargées non seulement de former des gens en leur donnant une série de formation, mais aussi de faire des recherches dans des domaines spécifiques. En fait, ces deux objectifs se complètent : la pratique de la formation fournit sans cesse des idées et des matériaux qui sont indispensables à la recherche, tandis que les fruits de recherches aident à éviter que la formation ne continue à l'aveuglette. Ce double objectif fait que les enseignants ne s'occupent pas seulement de l'enseignement, mais des recherches spécifiques. Afin

de mener à bien cette double tâche, les enseignants ont besoin eux-mêmes de suivre, tout au long de leur carrière, des formations visant à élever leur niveau d'enseignement ou leur capacité de recherche. Quant aux programmes d'enseignement, il faut qu'ils correspondent le mieux possible aux besoins du marché, mais qu'on tienne également compte des domaines et des niveaux de recherches spécifiques de chaque université, sinon, la qualité de la formation risque de se détériorer, malgré nos bonnes intentions.

Notes

¹ Pu, Zhihong, 2007, «La politesse comme entrée pour l'acquisition/apprentissage d'une langue étrangère», *Synergies Chine*, n° 2, p. 166.

² Li, Hongfeng, 2007, «L'expérience de la conception d'un cours sur la francophonie», *Synergies Chine*, n° 2, p. 125.