

**Une approche en ingénierie pédagogique :**  
**comment intégrer la préparation aux examens de la CCIP<sup>1</sup>**  
**dans un programme de français des affaires ou de FOS**

*Isabelle Foltête*

Université de Chicago - Centre de Paris Université Paris 7, France

***Résumé :** Nel nostro articolo proponiamo l'illustrazione di un percorso di ingegneria della formazione, finalizzato alla preparazione delle certificazioni nei corsi di français des affaires e all'ottimizzazione dell'apprendimento. Sulla base dell'analisi di alcuni parametri come il profilo del pubblico, le competenze da raggiungere, il contesto socio-culturale, l'insegnante dapprima fa l'inventario delle competenze in gioco, nello specifico quelle richieste dalla certificazione, e in una seconda fase, costruisce e pianifica il suo programma pedagogico basandosi sui dati dell'indagine realizzata. Quest'ultima fornisce, inoltre, gli elementi indispensabili per l'elaborazione del materiale pedagogico e per la scelta degli approcci metodologici e dei supporti più adeguati.*

*Tale percorso, che ha come obiettivo l'efficacia della formazione, deve essere sviluppato, tenendo conto dell'adeguamento costante del dispositivo al contesto specifico.*

La demande croissante de certifications venant d'apprenants inscrits dans des programmes de français de spécialité ou de FOS doit amener enseignants et institutions à réfléchir à la mise en place de dispositifs prenant en compte cette donnée afin de répondre aux nouvelles attentes du public. Les apprenants désirent valider leur formation par des certifications externes reconnues, sans être pour autant obligés de s'inscrire à un cours spécifique qui y serait consacré. Cet intérêt pour les certifications touche maintenant les professionnels des entreprises qui veulent ajouter sur leur CV un diplôme de langue. Cette évolution est accueillie favorablement par les responsables de formation des organismes de langues et des entreprises, dans la mesure où elle permet d'évaluer des formations qui l'étaient mal par des « attestations de niveau » sans aucune transparence.

Nous assistons parallèlement à une demande importante de formation des enseignants à la préparation de ces certifications, de la part d'organismes de formation en langue dont beaucoup ont pour objectif de devenir centres agréés.

Pour faire face à ces deux types de demande, il faut mettre en place une démarche pour l'élaboration de programmes adaptés à une situation d'apprentissage où l'objectif de certification externe devient une exigence mais n'en constitue pas pour autant l'objectif principal. L'ingénierie pédagogique va nous fournir la méthodologie et les outils nécessaires à l'intégration de cet objectif dans des programmes plus généraux de français de spécialité (ici des affaires) ou de FOS.

Les seules certifications dans les domaines professionnels étant celles de la CCIP, nous prendrons comme exemple le DFA2 (Diplôme de Français des Affaires 2<sup>ème</sup> degré) pour illustrer notre propos.

## **1. Les caractéristiques des formations aux certifications**

Avant d'entrer dans la démarche proprement dite, jetons un regard rapide sur les formations aux certifications existantes. Notre expérience dans ce domaine en français des affaires nous amène à faire quelques constats.

La préparation aux certifications de la CCIP ne fait l'objet d'un programme spécifique que dans certains cadres<sup>2</sup>. Formations de type « catalogue » pour tous publics, les objectifs pédagogiques correspondent très précisément au descriptif des épreuves que comprend la certification. Les formations sur mesure sont construites plus ou moins sur le même modèle bien qu'elles aient parfois donné lieu à une analyse des besoins. Nous constatons que l'une et l'autre n'ont pas fait l'objet d'un véritable diagnostic et qu'elles ne prennent en compte ni le profil ni les acquis des apprenants. Il y a donc la plupart du temps redondance des compétences : les apprenants ont acquis des compétences - au cours de leur apprentissage de français général ou de spécialité, au cours de leurs études, en entreprise le cas échéant- qui ne sont pas recensées. Ces savoirs et savoir-faire sont transférables à d'autres domaines, mobilisables dans des situations d'apprentissage, voire de travail, proches ou identiques, le seul paramètre qui change étant la discipline ou le domaine d'activité.

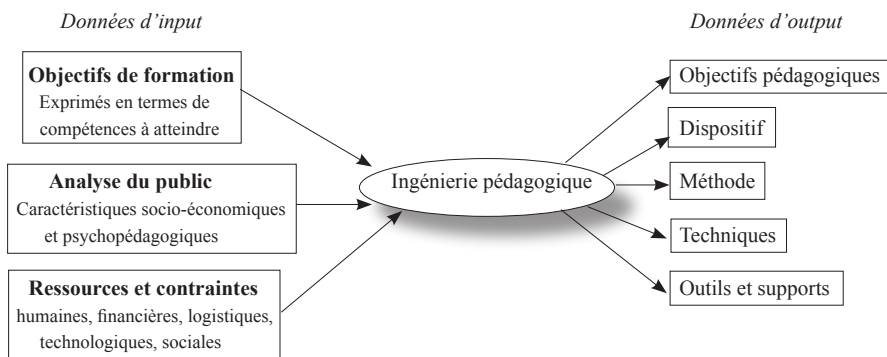
Par ailleurs, les certifications n'intéressent le plus souvent que quelques apprenants d'une classe pour lesquels elles constituent un objectif secondaire (valider sa formation peut servir). Pour répondre aux attentes de ces apprenants, sans imposer à tous une préparation à ces certifications, l'alternative est une « formation intégrée ».

Enfin, il faut penser à certains pays économiquement défavorisés où des organismes dispensent des formations en français des affaires et des professions et d'où proviennent de nombreuses demandes de certifications. Les organismes en question sont amenés à proposer des modules de préparation aux certifications demandées en complément de leurs formations, voire à reconfigurer leurs formations à partir des épreuves de ces certifications. Afin d'éviter des surcoûts et un allongement excessif des programmes existants, il est nécessaire de développer une démarche rationnelle et efficace pour optimiser ce type de formation.

## **2. La démarche d'ingénierie pédagogique**

L'ingénierie pédagogique se définit comme une démarche « outillée » permettant au formateur d'élaborer des dispositifs pédagogiques pertinents et efficaces par rapport aux objectifs de formation qui ont été fixés. Elle comprend l'analyse des besoins, la conception du projet de formation, la coordination et le contrôle de sa mise en œuvre et enfin l'évaluation. Nous avons choisi de substituer détermination d'objectifs de compétences à analyse des besoins car la notion de « besoins » nous semble parfois ambiguë et mal comprise.

## Schéma de l'ingénierie pédagogique



Extrait de : *Traité des sciences et des techniques de la formation*<sup>3</sup>

### 2.1. Le Diagnostic à partir des données d'Input

Le schéma ci-dessus visualise clairement le processus d'ingénierie pédagogique avec d'un côté les éléments qui serviront au diagnostic et de l'autre ceux qui en découleront et entreront dans la conception du projet.

La première étape de notre démarche, à notre avis essentielle, consiste à effectuer un diagnostic approfondi de la situation de formation à partir des données d'input, dans le but de recueillir les informations nécessaires à la construction du projet de formation.

Une certification fait appel à un ensemble de compétences dont certaines déjà acquises par les apprenants et qu'il suffira de transférer au domaine qui nous intéresse. Les apprenants peuvent également faire valoir des compétences acquises dans leur formation et par l'expérience professionnelle. Enfin le programme dans lequel sont inscrits les apprenants a été construit autour d'objectifs de compétence spécifiques à atteindre. En recensant toutes les compétences en jeu, c'est-à-dire :

- les compétences liées à la préparation des certifications
- les compétences liées au programme de français des affaires ou de FOS
- les compétences personnelles acquises (ou du groupe)

nous pourrons faire ressortir en comparant les trois inventaires, les compétences qui devront être acquises spécifiquement pour la préparation aux certifications.

#### 2.1.1. Les objectifs de compétences liées aux certifications

L'objectif d'une formation à la préparation d'un examen est simple à définir car implicitement déterminé par la situation. Dans notre cas, il s'agit pour les apprenants de « réussir une certification de la CCIP, en l'occurrence le DFA2 », ce qui signifie pour nous : leur faire acquérir les compétences requises pour passer et réussir l'examen.

*Comment déterminer ces compétences ?*

Les compétences en langue nous sont généralement données par les référentiels tels que le *Cadre européen commun de référence pour les langues*. Il n'existe pas de référentiel pour les examens de français des affaires, mais nous pouvons nous référer au livret de présentation des certifications de la CCIP qui nous donne des informations précises sur chacune d'elles, analyser les compétences qui y sont décrites, en déduire

d'autres et reporter le tout dans un tableau (Tableau de recensement des compétences ci-dessous).

### **2.1.2. Les objectifs de compétences du programme de français des affaires ou de FOS**

Tout programme, tout syllabus, quelle qu'en soit la matière, est fondé sur des objectifs qui figurent sur les descriptifs de présentation (plaquettes ou sites Internet).

Nous allons comme précédemment faire l'inventaire des compétences à atteindre dans le cours de français des affaires ou de FOS et les reporter dans le même tableau, plus exactement dans la première case, car elles sont liées au cours principal.

Développons succinctement l'objectif d'un cours de FOS de niveau B2 à l'université :

*Le cours a pour objectif de permettre aux étudiants de s'intégrer dans un cursus universitaire français, d'effectuer un stage et/ou de s'insérer dans une entreprise française.*

les objectifs de compétences seront les suivants :

- *Acquérir les lexiques de spécialité et les structures spécifiques aux domaines choisis*
- *Comprendre les cours des spécialistes en français*
- *Exprimer clairement idées et concepts à l'écrit et à l'oral*
- *Appréhender les différences culturelles.*

et le contenu :

- *Economie, gestion, marketing, stratégie d'entreprise.*

### **2.1.3. Analyse du public ou Le profil des apprenants**

Le DFA2 sanctionne un niveau C1. Une formation à la préparation de cette certification sera proposée à des apprenants de niveau B2 en début de formation. Si un test a été effectué pour la répartition en groupes de niveau, les résultats seront utilisés pour préciser les compétences en langue des apprenants.

Afin de recueillir des informations pertinentes sur d'autres compétences éventuelles, nous ferons remplir un questionnaire classique mais détaillé avant le début de la formation ou si cela n'est pas possible, au début de celle-ci, le programme pouvant toujours être modifié.

Les questions porteront sur :

- les études suivies, (niveau, spécialité, pays,...)
- les diplômes et certifications obtenus
- les langues parlées et leur niveau
- le poste occupé dans l'entreprise si on a affaire à un professionnel
- leur motivation pour cette certification.

On peut également faire remplir un questionnaire sur les compétences (et leur niveau) que les apprenants pensent avoir en français de spécialité, dans la spécialité dans leur langue et en anglais, avec des questions du type : *Etes-vous capable de... Avez-vous déjà*

travaillé dans une entreprise ? Quel poste avez-vous occupé ?

L'analyse des questionnaires nous donnera les caractéristiques socio-économiques des apprenants, des indications sur leur niveau et leurs motivations, et également leurs compétences personnelles ou celles du groupe.

En synthétisant les trois inventaires, c'est-à-dire en regroupant les compétences communes et les compétences transférables<sup>4</sup>, en éliminant les compétences déjà acquises, nous arrivons à un quatrième inventaire des compétences non redondantes et spécifiques à la préparation du DFA2, compétences qu'il faudra intégrer dans le programme général.

Les certifications font appel à des modalités spécifiques - forme des épreuves, des supports (fiche optique), présentation des documents - qui induisent l'acquisition d'une compétence qui devra faire l'objet d'une préparation, par simulation sur jeux témoins par exemple.

Une estimation approximative du nombre d'heures et du budget nécessaires à l'acquisition de ces compétences peut être effectuée à ce moment du diagnostic afin de voir si leur intégration dans un programme est une décision réaliste.

Ci-dessous, un exemple de tableau présentant le recensement des compétences à prendre en compte dans un diagnostic.

Tableau de recensement des compétences				
1. Compétences liées au programme de français des affaires ou de FOS				
Compétences	Niveau de maîtrise*	Description des compétences	Contenu	Types d'épreuves
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquérir les lexiques de spécialité et les structures spécifiques aux domaines choisis</li> <li>- Comprendre les cours des spécialistes</li> </ul>	C1 ou Autonomie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre le lexique de l'économie et pouvoir le réutiliser de façon appropriée dans son discours</li> <li>- être capable de faire des périphrases</li> <li>- maîtriser les expressions idiomatiques et familières les plus courantes</li> <li>- bonne compréhension orale de tous types de discours longs (cours magistraux)</li> <li>- prendre des notes</li> <li>- percevoir l'implicite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Macro et micro-économie</li> <li>-Gestion</li> <li>- Stratégie d'entreprise</li> <li>-Marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Question de cours (à partir de cours magistraux : nécessite une bonne CO)</li> <li>- Devoirs écrits : compte-rendu, dissertation, résumé.</li> <li>- Exposés oraux dont études de cas</li> </ul>
2. Compétences liées à la préparation des certifications				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtriser les concepts généraux du monde des affaires et manier le lexique correspondant</li> <li>- Savoir rédiger des écrits professionnels</li> </ul>	C1 ou Autonomie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre et pouvoir expliquer les concepts du monde des affaires</li> <li>-maîtriser le lexique des spécialités : comprendre les définitions</li> <li>- Comprendre et analyser une situation et y apporter une réponse appropriée en rédigeant une lettre d'affaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalités économiques et de l'entreprise</li> <li>-Règles juridiques régissant le monde des affaires</li> <li>- Toutes les situations du monde des affaires. La communication interne et externe de l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- QCM à reporter sur fiche optique</li> <li>- Rédaction d'une lettre commerciale</li> </ul>

<b>3. Compétences personnelles acquises (ou du groupe)</b>				
Maîtrise des concepts de l'économie et des affaires en anglais, un peu en français	Bac + 3... Master aux USA	Peut expliquer les concepts à l'oral - rédige des devoirs « à l'américaine »	- Macro-économie - Commerce international	Prise de notes, synthèse, QCM
<b>4. Compétences à acquérir spécifiquement pour la préparation du DFA2</b>				
Les écrits professionnels (voir descriptif case 2)	Autonomie	-comprendre des messages oraux et écrits -connaître les règles de la communication professionnelle -produire une lettre commerciale, une télécopie, un mail	- L'entreprise, les affaires - La communication interne et externe	-Test de compréhension écrite et orale -Ecrit : rédaction de lettres, mails, notes, circulaires....

\* Niveau de maîtrise attendu à l'issue de la formation

### 2.1.4. Ressources et contraintes

Même si ces deux paramètres peuvent sembler secondaires, il est indispensable (particulièrement dans certains contextes : dispositif mixte, environnement complexe) de les évaluer et de les mettre en rapport avec les paramètres précédents afin d'avoir une estimation des possibilités d'organisation ainsi que de la marge de manœuvre dont on dispose.

- *Les ressources humaines* : parmi les enseignants, avons-nous les ressources nécessaires pour dispenser la formation ou devons-nous faire appel à un formateur extérieur, voire former un enseignant ?
- *Les ressources et contraintes financières* : De quel budget disposons-nous dans le cas d'un renforcement ou d'un allongement de la formation, de l'appel à des tuteurs pour encadrer les apprenants ? Quelles sont les possibilités de négociation pour augmenter le budget? auprès de qui ?
- *Autres paramètres*
- Dispose-t-on d'un centre de ressources ou d'une salle multimédia pour assurer une partie de la formation en tutorat ou en autonomie? Si oui, quand ? Quel est le matériel disponible ?
- Les apprenants ont-ils un accès « facile » et régulier à Internet ?
- Quelles sont les disponibilités des apprenants ? (en fonction du lieu d'habitation, du lieu d'apprentissage, de la durée des trajets, des horaires de travail et de cours....)
- Quelles sont les contraintes de temps ? De combien d'heures disposons-nous pour intégrer cette formation supplémentaire ?

Grâce à ce diagnostic complet, nous avons pu déterminer les objectifs de compétences à atteindre, le volume de travail, le personnel disponible, le matériel et les locaux ainsi que l'enveloppe budgétaire à notre disposition. Nous pouvons passer à l'étape suivante.

## 2.2. Conception et formalisation du projet pédagogique

Les données du diagnostic vont nous permettre, au cours de cette deuxième étape, de construire un projet pédagogique qui correspondra à la fois aux attentes des apprenants et aux moyens, c'est-à-dire qui comportera peu de risques puisqu'il prend en compte tous les paramètres essentiels de la situation de formation.

La conception et la formalisation du projet pédagogique exigent de procéder à plusieurs tâches dont la plus importante, la définition des objectifs pédagogiques, consiste à transformer les objectifs de compétences en objectifs pédagogiques. En d'autres termes, il faut définir ce que les apprenants auront à acquérir - en plus des compétences de la formation principale - afin de pouvoir réussir leur examen.

### **2.2.1. Les objectifs pédagogiques**

Comme nous l'avons dit précédemment, ils sont le résultat de la transformation des objectifs de compétences définis dans le diagnostic. Ils indiquent de façon détaillée les aptitudes ou capacités que l'apprenant devra acquérir au cours de sa formation, ce qu'il sera capable de faire à la fin de sa formation ; ils doivent décrire un résultat « observable ».

L'objectif : *Savoir rédiger des écrits professionnels*, se déclina de la façon suivante :

*Etre capable de :*

- *comprendre les messages décrivant la situation commerciale,*
- *décrypter les consignes données,*
- *respecter la structure de l'écrit professionnel : lettre, mail,..*
- *produire un écrit qui réponde bien à la situation de communication,*
- *utiliser les formules d'appel et les formules adéquates,*
- *présenter une lettre claire, propre et bien présentée.*

Les objectifs pédagogiques doivent ensuite être classés par ordre d'importance et de priorité. La description des objectifs permet aussi de décider les tâches qui nécessitent le face à face, un tuteur, ou qui peuvent être effectuées dans un centre de ressources, à distance via Internet, en groupe ou en autonomie.

### **2.2.2. Le dispositif**

Nous n'avons pas dans notre situation à construire un dispositif puisqu'il existe déjà, il s'agit seulement d'intégrer des modules dans ce dernier.

Cette étape importante appelle une véritable réflexion sur l'organisation des nouveaux modules tout au long du dispositif principal et sur la forme qu'ils prendront. Les questions qui vont se poser à propos de la nouvelle organisation sont les suivantes : Combien d'heures supplémentaires par semaine ? Quand ? Faut-il allonger le programme ? Ce choix va dépendre de la structure dans laquelle on se trouve. Va-t-on être obligé d'augmenter le prix de l'inscription ?

### **2.2.3. Les méthodes et techniques ; les outils et supports**

Nous suivons toutes les étapes préconisées par les spécialistes de l'ingénierie pédagogique même si nous pensons que les enseignants de FLE sont compétents dans l'exécution des tâches décrites ici.

Dans la mesure où peu de manuels préparent aux certifications, ces étapes doivent être consacrées à la recherche de documents pertinents et à la sélection des approches pédagogiques appropriées. Là encore, le livret de présentation ainsi que l'outil informatique, qui permet d'avoir accès aux jeux témoins des certifications disponibles sur sites<sup>5</sup>, apporteront une aide précieuse aux enseignants. Ceux-ci élaboreront du matériel sur le modèle des épreuves témoins.

Nous proposons, pour visualiser tous ces éléments, un outil très pratique, *le scénario pédagogique*<sup>6</sup>, sorte de « partition du formateur » qui va aider enseignant et apprenant à suivre dans le temps le descriptif et la progression des tâches, à apprécier le volume de travail à fournir et à vérifier si les tâches sont toujours en phase avec les objectifs fixés.

Présentation du scénario pédagogique				
<i>L'indication des jours et des heures permet de gérer le temps de formation</i>	<i>Rappel des objectifs pédagogiques</i>	<i>Description précise de ce que feront enseignants et apprenants au cours de la formation</i>	<i>Différents types d'approches pédagogiques</i>	<i>Permet de préparer le matériel et de distribuer la documentation pédagogique au cours de la formation</i>



Jours Horaires	Objectifs Pédagogiques	Processus pédagogique	Approches	Supports pédagogiques
Judi 17h -18h	-Maîtriser les concepts généraux du monde des affaires - Manier le lexique de spécialité	L'enseignant explique un des concepts du monde des affaires Les apprenants prennent des notes	Exposé du professeur Discussion Reformulation	Textes sur l'entreprise
Samedi 9h-11h	- Connaître les réalités sociales et économiques	Les apprenants recherchent des documents sur les revues et sur Internet en centre de ressources	Recherche individuelle et synthèse en groupe	Journaux, revues d'économie, sites Internet

### 3. Construction, conduite et suivi, évaluation

A ce stade de notre démarche, l'essentiel du travail est fait. En effet, pour les enseignants la mise en place et le fonctionnement du dispositif sont des tâches qu'ils maîtrisent.

La construction des outils et des supports prendra plus ou moins de temps en fonction de l'ampleur des objectifs à atteindre. Dans notre cas, une grande partie vient de l'institution qui dispense les examens et servira de modèle à l'élaboration des autres supports. L'investissement de départ étant important, il faudra veiller à mettre en place un système d'archivage du matériel pédagogique qui resservira pour les sessions suivantes.

Les enseignants expérimentés sont compétents dans la conduite et le suivi de la formation. Ils s'aideront d'un outil de coordination (cahier de suivi), en complément du scénario pédagogique, pour assurer le bon déroulement de la formation.

Quant à l'évaluation de l'atteinte des objectifs, elle se fera par les résultats aux examens : réussite ou échec.

Nous n'insisterons pas sur le processus d'évaluation classique (les questionnaires d'évaluation) mis en place dans toute formation et qui fonctionne bien. En revanche, une évaluation auprès des apprenants qui ont suivi la préparation aux certifications sera utile pour comprendre comment ils ont vécu cette préparation : a-t-elle été efficace, suffisante, bien organisée dans le temps, trop lourde... ?



En conclusion, nous voudrions préciser que cette démarche rigoureuse est applicable à toutes les situations de formation dans tous les domaines. En apportant à l'enseignant des outils pertinents et simples à utiliser, elle lui permet de limiter les risques et d'assurer la réussite de ses projets.

Par ailleurs, elle est très efficace pour construire des dispositifs de formation dits « ouverts » (mélange de face à face, de formation à distance, en centre de ressources,...) où l'autoformation devient un paramètre incontournable qui oblige l'enseignant à repenser la place de l'apprenant et de l'enseignant ainsi que le modèle d'apprentissage.

Actuellement nous sommes dans des configurations de plus en plus complexes où les apprenants viennent d'univers très divers, avec des profils et des attentes très différents, sur un marché de la formation en langue extrêmement concurrentiel qui ne nous autorise pas à faire de l'à-peu-près, c'est pourquoi nous devons nous munir d'outils qui marient ingénierie et pédagogie.

## **Bibliographie**

Carré P., Caspar P.(éds), 1999. *Traité des sciences et des techniques de la formation*. Paris : Dunod.

Dennery M., 1999 (3<sup>ème</sup> édition 2003). *Piloter un projet de formation*. ESF éditeur.

*Les examens de français des affaires et des professions*. Livret de présentation des certifications de la CCIP.

## **Notes**

<sup>1</sup> CCIP : Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris.

<sup>2</sup> Chambre de commerce, Alliance Française, Instituts privés en France et à l'étranger. Ces formations sont généralement coûteuses.

<sup>3</sup> Sous la direction de Carré et Caspar, 1999.

<sup>4</sup> Nous appelons compétences transférables, les compétences qui peuvent être appliquées à un objet ou à un objectif dans des disciplines différentes ; par exemple, savoir prendre des notes est une compétence applicable à n'importe quelle discipline.

<sup>5</sup> Pour la CCIP : <http://www.fda.ccip.fr/>

<sup>6</sup> Inspiré de Marc Dennery, *Piloter un projet de formation*, ESF éditeur.