

EMPATHIE ET MÉDIATION: CRÉER UN COURS EN LIGNE

*Michel Boiron*¹

1. LE PROJET DELCYME

Le projet DELCYME² est un projet européen soutenu par le programme Erasmus+. Il a pour objectif de proposer un cours en ligne tutoré pour de jeunes professionnels qui vont effectuer un stage dans un pays d'une des langues cibles: l'allemand, le français, l'espagnol, l'italien ou le polonais. Il élargit à plusieurs langues le projet initial mené par l'Office Franco-Allemand pour la Jeunesse nommé PARKUR³. Le projet propose une plateforme d'autoapprentissage destinée à faciliter l'intégration de ces jeunes dans le pays et l'entreprise d'accueil par une meilleure connaissance langagière et culturelle. Le parcours est individualisé et les thématiques traitées associées à la fois à la vie quotidienne et à la vie professionnelle.

Chaque parcours comprend des modules d'apprentissage en autonomie associés à un accompagnement humain constitué par une équipe de tuteurs et tutrices. Le tutorat a été retenu dans le projet DELCYME comme l'un des atouts essentiels de l'accompagnement des apprenants, par le fait qu'il humanise le processus d'apprentissage en apportant une vraie relation humaine en plus des contenus intégrés à la plateforme et qu'il contribue à la motivation dans la durée des participants et participantes.

Les contenus d'apprentissage sont réalisés par une équipe d'auteurs et d'autrices, spécialistes de l'enseignement des langues et de l'apprentissage des langues en ligne.

La mission des auteurs et autrices est de définir des activités adaptées à chaque niveau, sélectionner ou créer des supports de cours, proposer une progression, élaborer des tâches plus ou moins complexes. Leur travail consiste à rédiger concrètement les leçons et à prévoir une tâche finale qui réunisse plusieurs participants inscrits sur la plateforme.

Le processus de création est complexe, car il comprend une multitude de paramètres à la fois contraignants et stimulants que nous souhaiterions qualifier ici par les deux termes d'*empathie* et de *médiation*.

Pour rappel, le terme *empathie* apparaît 9 fois dans le *Volume complémentaire* du Cadre européen commun de référence (2018)⁴ sans que sa définition n'en soit précisée. En voici deux citations:

Une personne qui s'engage dans l'activité de médiation doit avoir une bonne intelligence émotionnelle ou avoir l'esprit suffisamment ouvert pour la développer pour éprouver, dans une situation de communication, assez

¹ Directeur général du CAVILAM – Alliance Française, Vichy, France.

² Présentation détaillée du projet et des partenaires du projet DELCYME sur le site <https://delcyme.org/>

³ Présentation détaillée et démonstration du projet PARKUR sur les sites :

<https://www.ofaj.org/programmes-formations/parkur.html> e <https://parkur.ofaj.org/>

⁴ *Cadre européen commun de référence pour les langues : apprendre, enseigner, évaluer, Volume complémentaire avec de nouveaux descripteurs*, Conseil de l'Europe, Strasbourg, 2018: www.coe.int/lang-cecr.

d'empathie envers les points de vue et les états émotionnels des participants. (*Volume complémentaire*, p. 109).

Au niveau B1, l'accent est mis sur la prise de contact, et le fait de montrer de l'intérêt et de l'empathie par un jeu de questions-réponses. (*Volume complémentaire*, p. 128).

Nous définirons *l'empathie* comme la compétence d'un individu à se mettre à la place d'autrui sans pour autant se trouver lui-même dans la même situation et en fonction de cette approche, de tenter d'apporter des réponses adéquates et concrètes aux besoins identifiés de l'individu concerné. Dans le cadre du projet DELCYME, ces besoins peuvent être langagiers, culturels et simplement liés à la vie quotidienne (par exemple, le premier jour de stage, comment trouver un logement ou comment ouvrir un compte en banque).

Dans le volume complémentaire du Cadre européen, *la médiation* est définie comme suit:

Dans la médiation, l'utilisateur/apprenant agit comme un acteur social créant des passerelles et des outils pour construire et transmettre du sens soit dans la même langue, soit d'une langue à une autre (médiation interlangues). L'accent est mis sur le rôle de la langue dans des processus tels que créer l'espace et les conditions pour communiquer et/ou apprendre, collaborer pour construire un nouveau sens, encourager les autres à construire et à comprendre un nouveau sens et faire passer les informations nouvelles de façon adéquate. Le contexte peut être social, pédagogique, linguistique ou professionnel. (*Volume complémentaire*, p. 106)

Dans le cadre du cours en ligne, pour les auteurs et autrices, *la médiation* consiste à mettre en place et traduire dans les faits un ensemble de stratégies et de processus adaptés destinés à créer les conditions d'apprentissage adaptées aux usagers. Il s'agit d'organiser les leçons, choisir, inventer ou adapter les supports de cours, créer les exercices, activités et tâches, anticiper et distribuer les interactions entre les apprenants et l'interface machine ainsi que de programmer les interventions des tuteurs et tutrices.

Cette *médiation* doit tenir compte d'un jeu complexe d'interactions qui comprend plusieurs acteurs et facteurs:

- le maître d'ouvrage et ses représentants;
- la définition de la commande et sa compréhension;
- les documents de référence;
- les collègues de travail;
- l'interface technique de la plateforme et ses contraintes;
- l'interface machine des usagers finaux (ordinateurs, smartphones, etc.);
- les utilisateurs finaux que sont les apprenants et apprenantes d'une part et les tuteurs et tutrices d'autre part.

2. LES USAGERS DE LA PLATEFORME

Il y a deux types d'usagers de la plateforme associée au projet DELCYME: les apprenants et apprenantes et les tuteurs ou tutrices qui les accompagnent.

Ici, même si nous sommes dans un apprentissage non formel et même s'il n'y a ni programme précis à réaliser par l'ensemble des apprenants et apprenantes, ni de niveau à

atteindre, les leçons ont pour objectif clair de préparer à des actes de communication réalistes et prévisibles dans le contexte des stages professionnels que les jeunes vont accomplir.

Ces actes de communication sont réalisés par le participant ou la participante avec les compétences dont il ou elle dispose, ce qui peut être assez différent d'un individu à un autre. Les objectifs de chaque parcours personnel sont négociés au début du parcours entre tuteur ou tutrice et l'apprenant ou l'apprenante.

Dans le cas précis de la création d'un cours en ligne, l'empathie des auteurs / autrices consiste à se placer dans la peau des usagers et de pressentir les différentes approches, tâtonnements et difficultés auxquelles ceux-ci peuvent être confrontés afin de les anticiper et de les intégrer dans les étapes et processus constituant le projet d'appropriation concerné dans le cours.

Pour alimenter leur réflexion, les auteurs et autrices s'appuient sur leurs connaissances théoriques, sur leur expérience professionnelle de l'enseignement, la connaissance qu'ils/elles ont des profils d'apprenants ciblés, sur les différents commentaires reçus suite aux premières expérimentations et sur les différentes remarques des collègues et des interlocuteurs institutionnels associés au projet.

Pour le projet DELCYME, les apprenants et apprenantes sont à priori:

- des personnes entre 16 et 30 ans dont l'objectif est de préparer un séjour professionnel dans un pays de la langue cible;
- des personnes qui n'aiment pas forcément les parcours de formation de type scolaire et ont peut-être des craintes par rapport aux situations d'apprentissage classiques.

Les difficultés rencontrées par les apprenants et apprenantes peuvent être multiples:

- un à priori négatif face à l'apprentissage formel;
- une appréhension face à tout nouvel apprentissage liée à l'expérience de l'apprentissage vécue en milieu scolaire;
- le manque de confiance et la conviction de l'incapacité personnelle à apprendre;
- des préjugés sur la langue ou la/les cultures cibles;
- une réticence face aux outils utilisés (ordinateurs, téléphones, etc.);
- des difficultés techniques liées à l'utilisation des outils (débit Internet, affichage sur de petits écrans, etc.);
- des difficultés liées au niveau de connaissance langagière nécessaire pour aborder le contenu de la leçon;
- l'intégration de la participation au projet dans le quotidien habituel de la vie;
- le maintien de la motivation pour la durée de la formation.

Les difficultés rencontrées par les tuteurs et tutrices sont également prises en considération:

- la définition du positionnement personnel face aux apprenants et apprenantes: les tuteurs et tutrices ne sont pas des enseignants, mais accompagnent l'apprentissage;
- le fait de s'approprier des contenus et des parcours;
- le rapport personnel face à l'apprentissage et à l'enseignement;
- les conditions pratiques de la mise en place de la mission du tutorat (rémunération, équipement personnel, intégration de l'activité dans la vie personnelle et professionnelle, motivation à moyen terme, etc.).

Les auteurs et autrices s'intéressent aux usagers en tant que personnes humaines et acteurs sociaux. Ils/elles ne portent aucun jugement sur les performances des apprenants et apprenantes ou tuteurs et tutrices, mais tentent de manière constante de faciliter au maximum les différentes étapes des parcours d'apprentissage.

3. LA CRÉATION DU COURS: LA PERSPECTIVE DES AUTEURS / AUTRICES

Les auteurs et autrices répondent à une commande institutionnelle. Ils/elles le font dans le cadre de leur activité professionnelle régulière et rémunérée.

Cette commande est portée par les institutions partenaires qui ont élaboré un cahier des charges précis pour les auteurs et autrices. Celui-ci définit les parcours, les thématiques, et les étapes du cours. Seul.e.s quelques auteurs et autrices ont participé à l'élaboration dudit cahier des charges. Pour les autres, il a fallu se l'approprier et comprendre les consignes.

Le format des unités est répétitif et déjà fixé au moment de la rédaction ce qui est à la fois un avantage (celui d'être toujours identique et donc reconnaissable pour les usagers) et un inconvénient (les auteurs et autrices sont lié.e.s à ces formats et cela donne un cadre strict qui limite leur créativité).

Les auteurs et autrices mettent l'apprenant ou l'apprenante au centre de leurs préoccupations. Ils/elles ont des informations sur les publics cibles, mais n'ont pas de contacts directs avec eux. Ces informations sont fournies par l'intermédiaire de nombreuses interactions avec les membres constitutifs du projet. La préoccupation de base des auteurs et autrices est basée sur l'envie de fournir un contenu adapté à l'apprenant distant qui tienne compte de son/ses profils et de l'accompagnement humain que constitue l'équipe des tuteurs et tutrices. La *médiation* consiste dans l'ensemble des opérations et stratégies mises en place pour transmettre avec succès les contenus d'apprentissage et en faciliter la compréhension par les usagers.

4. STRATÉGIES DE MÉDIATION / LA CRÉATION DES UNITÉS DE COURS

Le processus de *médiation* est basé sur le traitement des réponses concrètes apportées aux questions suivantes:

- Quels sont les besoins et attentes des usagers?
- Comment se comportent-ils face à la machine (l'ordinateur, le téléphone ou la tablette)?
- Est-ce que l'ergonomie, la présentation, les fonctionnalités et les activités sont adéquates?
- Quelles situations de communication personnelles ou/et professionnelles vont-ils rencontrer dans le contexte de leur stage?
- Quelles sont les compétences langagières à acquérir aux niveaux professionnel et personnel?
- Quels aspects culturels pertinents pour l'utilisateur qui doivent être intégrés aux cours?
- À quels moments les tuteurs ou tutrices interviennent-ils? Et quel est leur rôle?
- Quels documents sont disponibles en ligne ou hors-ligne pour illustrer les situations? Faut-il ou non adapter ces documents?

Les concepteurs font d'abord appel à leur propre expérience d'apprentissage en face à face pédagogique, ce qui les a attirés, ce qui leur a déplu, ce qui les a ennuyés. Ils mobilisent

leurs connaissances en tant que professionnels de l'enseignement: comment conçoit-on une leçon, une progression, des activités de classe, comment formule-t-on des consignes?

Après la rédaction ou plutôt la corédaction des fiches descriptives de cours et des scénarios des leçons, les auteurs et autrices planifient et construisent pas à pas le déroulement des leçons. Ils intègrent la nécessité de diversifier les activités et les paramètres liés à l'ergonomie et à l'attractivité. Ils planifient aussi l'intégration de la mission des tuteurs et tutrices et l'animation de la tâche finale qui doit réunir plusieurs apprenants ou apprenantes.

Une réflexion constante est menée sur la manière dont s'établit le dialogue virtuel avec l'apprenant à travers les consignes ou les informations transmises et le dialogue réel effectif entre les tuteurs et tutrices et les apprenants et apprenantes: tonalité, tutoiement, etc.

Les auteurs et autrices recherchent et choisissent des supports diversifiés pour alimenter le cours: textes, diagrammes, graphiques, illustrations, dessins, vidéos, documents audio, etc.

Ils vérifient la disponibilité de ces documents en association aux problématiques de droits d'auteurs. Ils évaluent la nécessité de les modifier ou non pour les adapter au niveau des apprenants concernés. Ils simplifient par exemple le vocabulaire professionnel quand ils le jugent nécessaire (par exemple lors d'accumulation de sigles et abréviations en usage dans un secteur spécialisé, utiles en présentiel, mais déroutants à distance). Ils reformulent les phrases jugées trop complexes afin de ne pas décourager l'utilisateur.

À partir d'un exemple authentique, les auteurs et autrices créent parfois des dialogues adaptés reprenant le contexte professionnel, mais plus simplement. Ces dialogues sont ensuite enregistrés en studio. Ils gardent une part d'authenticité, mais deviennent compatibles avec les situations d'apprentissage.

À titre d'exemple, les auteurs ou autrices peuvent transformer une infographie trouvée sur Internet en pratiquant les opérations de *médiation* suivantes:

- la réduction de la longueur et du nombre d'informations;
- la simplification du vocabulaire;
- la suppression du vocabulaire jugé trop complexe ou impliquant des connaissances culturelles approfondies (sigles nombreux par exemple);
- un travail sur la lisibilité graphique;
- la concentration sur quelques messages qui vont droit au but;
- la correspondance avec les objectifs de la leçon.

Les auteurs et autrices créent si nécessaire des infographies reprenant de façon synthétique les essentiels de ce qu'il faut savoir.

Les leçons sont également accompagnées de *mémos* culturels, grammaticaux et lexicaux.

Enfin, les retours d'expérience sont intégrés au développement des leçons pour améliorer le résultat final.

5. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES AUTEURS ET AUTRICES

Les auteurs et autrices sont confronté.e.s à un certain nombre de questions récurrentes qui leur posent parfois problème, tant au niveau pratique que pédagogique.

Ainsi, dans la création d'un cours lié à l'apprentissage de compétences langagières, il y a toujours une tension entre l'authenticité de la langue dans son emploi effectif au quotidien ou en milieu professionnel et la langue utilisée dans le contexte de

l'apprentissage éloignée de l'usage spontané (pas d'argot, pas de langage familial). Il s'agit d'une adaptation de l'usage de la langue à la situation d'apprentissage.

Le choix d'utiliser systématiquement le tutoiement sur la plateforme est par exemple non conforme aux contextes professionnels connus en France.

Les auteurs et autrices doivent relever un défi permanent: trouver des activités variées et "intéressantes" sans contact direct avec les usagers finaux et bien sûr, la création de certains modules, nommés « îlots » dans la plateforme, se révèle plus complexe que d'autres lorsque le milieu professionnel ciblé est éloigné du contexte d'expérience propre des concepteurs.

6. UNE EXPÉRIENCE À LA FOIS COMPLEXE ET ENTHOUSIASMANTE

Par définition, la conception et l'écriture d'unités de cours constituent un exercice permanent d'humilité, car il faut sans cesse créer, défaire, refaire, reprendre et corriger pour arriver à la version définitive. L'expérience de la création des modules de formation appelés ici « îlots » est parfois laborieuse, et comprend quelques moments de lassitude, car l'effort est constant jusqu'à la publication finale.

Dans le cadre du projet, les auteurs et autrices sont d'abord des professionnels de l'apprentissage. Ils/elles font preuve d'un engagement, d'une bienveillance permanente, d'un investissement quasi affectif envers les différents acteurs du projet: donneurs d'ordre et usagers finaux.

En retour, ils/elles s'identifient au projet, ils/elles ressentent de la fierté pour le travail accompli, car il fait sens, il est original, il est novateur, il est international et enfin, il est utile à la collectivité.

L'*empathie* constitue à la fois une volonté, une attitude de base et un effort constant d'écoute active, une forme de bienveillance envers les publics ciblés. Elle exige des auteurs et autrices une capacité de décentration et d'appropriation de contextes personnels et professionnels différents des leurs propres univers. Elle n'est pas distinctive de l'enseignement à distance, mais s'y révèle ici particulièrement pertinente en ce qu'elle permet aux usagers finaux de trouver une forte adéquation entre leurs besoins et les contenus proposés.

Les auteurs et autrices sont par définition des médiateurs dans leur effort de mettre en scène les contenus de façon à être accessibles, compréhensibles et opérationnels pour les usagers finaux. Ils professionnalisent leur pratique de cette *médiation* par la conscientisation et la systématisation des opérations qu'ils mettent en œuvre pour réussir cette entreprise.

Témoignage d'une des autrices, Alizée Giorgetta, CAVILAM – Alliance Française, Vichy (France)

Comment voyez-vous votre rôle comme conceptrice d'un cours en ligne ou d'une unité de cours en ligne?

Lorsque nous travaillons sur le projet, nous nous considérons comme le lien entre le futur utilisateur et la demande qui a été formulée. Il faut prendre en compte différents facteurs: d'une part, les situations de communication à mettre en scène, les objectifs communicatifs, la perspective de la tâche finale, d'autre part l'apprenant ou l'apprenante (ses caractéristiques, son niveau de langue, son temps disponible), ainsi que le support qu'il va utiliser (ici un smartphone ou un ordinateur).

Comment concevez-vous le cours, la progression, la typologie d'activités?

Le dernier module auquel nous avons participé s'appelle VENTE et, pour la première fois, nous avons été à l'origine de sa conception de A à Z. Il a fallu créer le bon de commande (la colonne vertébrale du module appelé *îlot* dans le projet) ensuite, travailler sur le scénario (le squelette plus complet) et enfin le script (le corps dans son ensemble). La conception de l'îlot doit correspondre à une logique de progression, avec ses tâches-étapes qui aboutissent à la tâche finale. Il faut réfléchir de manière à donner tous les outils aux apprenants pour qu'ils puissent réaliser la tâche sans se dire: "c'est la première fois que j'entends parler de cette notion".

Comment choisissez-vous les documents "authentiques"? Quelles transformations opérez-vous sur les documents et pourquoi?

La première version du projet était très tournée sur la sélection de documents authentiques. Avec le recul et les premiers retours, la stratégie de conception a été quelque peu modifiée. Nos ressources sont toujours inspirées de documents authentiques: des articles et des vidéos par exemple. Nous avons conservé cette logique, car il est important de fournir des informations concrètes et ancrées dans le réel aux usagers des modules. Cependant, nous les transformons pour répondre aux contraintes linguistiques (petit niveau A2) et les rendre accessibles. Cette transformation se matérialise sous la forme d'une simplification du texte (aller à l'essentiel tout en choisissant un lexique adéquat dans le contexte professionnel), mais aussi le fait d'illustrer le contenu avec des images ou graphiques. C'est pourquoi la plupart de nos ressources sont des infographies semi-authentiques. Nous avons procédé de même avec les enregistrements audio largement inspirés de dialogues authentiques.

Quand vous fabriquez un document support de cours, quelles préoccupations avez-vous?

Les principaux critères sont:

- la pertinence: est-ce que le document correspond à la thématique choisie;
- la richesse du contenu: quelle(s) notion(s) lexicale(s) et/ou grammaticale(s) allons-nous exploiter;
- l'accessibilité: est-ce que ce contenu est accessible à un niveau A2, quelles transformations faut-il faire;
- le format: veiller à ce que le document ne soit pas trop long et attractif visuellement.

Comment fabriquez-vous les infographies?

Les infographies sont un travail en 4 étapes: la recherche d'une ou plusieurs ressources authentiques qui correspondent au thème, le filtrage des informations les plus pertinentes, la transformation en un contenu accessible en A2 et enfin la création graphique. Cette dernière partie se fait avec le site de création Canva (www.canva.com).

Quelle image avez-vous de l'apprenant / usager final? Qu'est-ce que cela induit dans votre travail de conception? Comment connaissez-vous les réactions des apprenants face au cours? Comment intégrez-vous ces remarques dans votre travail?

Des usagers, nous retenons qu'ils sont jeunes, en formation professionnelle (et parfois en situation de rupture avec l'école dite "classique") et qu'ils ont un niveau A2. Nous savons qu'il faut essayer de faire des activités ludiques, rapidement réalisables, variées,

accessibles et concrètes. Ce dernier critère est le plus important. Pour l'instant, nous avons peu de retours d'utilisateurs.

Comment intégrez-vous la présence des tuteurs dans votre progression?

Nous planifions les échanges prévus avec les apprenants, mais c'est un point sur lequel nous avons peu de visibilité. Pour nous, la présence du tuteur intervient au moment de la conception des tâches-étapes et tâches finales, mais nous n'avons pas de retour d'expérience direct avec eux.

Quelles difficultés rencontrez-vous dans la création des unités? Difficultés techniques, difficultés conceptuelles?

La difficulté principale c'est d'accorder les points de vue. L'équipe du CAVILAM a une vision de l'utilisateur plus "apprenant de FLE" alors que l'équipe OFAJ a plus conscience de l'aspect français sur objectif spécifique... Il y a donc beaucoup de discussions et d'allers et retours, mais qui finissent toujours par aboutir. L'équilibre entre l'objectif d'apprentissage et le niveau de langue est toujours un peu difficile à trouver.

La gestion du temps entre les différents acteurs est également un processus complexe, car il faut intégrer la création des îlots dans notre emploi du temps et l'harmoniser avec les autres partenaires.