
Le CLIC en ligne : enjeux et réponses

Morgan Le Thiec

morganlethiec@gmail.com

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

Résumé

Le CLIC en ligne est un cours de français langue seconde gratuit destiné aux immigrants adultes. Financé par Citoyenneté et Immigration Canada, le projet a été élaboré par le Centre des Niveaux de compétence linguistique canadiens. Du point de vue de l'ALAO, le défi était de rejoindre un public complexe : niveau de langue parfois faible ; compétences variables en informatique ; priorité des urgences familiales et/ou professionnelles. La communication proposée permet de situer le projet, ses enjeux pour l'apprentissage des langues officielles du Canada, et de présenter les réponses apportées aux difficultés rencontrées. Ces réponses tiennent compte des travaux sur la compétence langagière, sur le français langue seconde pour adultes ou encore des bilans réalisés sur les dispositifs linguistiques d'intégration des immigrants.

Mots-clés : français langue seconde, niveaux de compétence linguistique canadiens, formation en ligne, andragogie, intégration des immigrants

Abstract

CLIC en ligne is a free French as a second language course for adult immigrants. The course, funded by Citizenship and Immigration Canada, was developed by the Centre for Canadian Language Benchmarks. From the ALAO's perspective, the challenge was to reach a diverse population with a range of skills and priorities (e.g., weak language skills, varied computer skills, family emergencies and/or work priorities). This paper will provide the context for the development of the course, present the challenges related to official language education in Canada, and discuss responses to these challenges. The responses take into account earlier work on language competence and French as a second language for adults as well as the current state of mechanisms of linguistic integration of immigrants.

Key words: French as a second language, Canadian language benchmarks, online course, andragogy, integration of immigrants

Introduction

Le CLIC en ligne¹ est un cours de français langue seconde qui a pour vocation d'aider les adultes immigrants récents de l'Ontario à s'intégrer socialement, culturellement et professionnellement en français dans les communautés francophones de la province. Ce cours a pour avantage à la fois de faciliter l'accès à une formation et de soutenir la francophonie partout en Ontario. Toutefois, l'enseignement du français langue seconde à distance à des immigrants adultes en situation d'établissement présente plusieurs défis. Après une présentation du cours, nous aborderons les difficultés rencontrées et les réponses apportées.

Présentation générale du projet

Contexte et profil du projet

Le CLIC en ligne s'adresse à des immigrants récents de 18 ans et plus ou qui ont terminé des études secondaires dans leur pays d'origine. Un immigrant récent est défini comme « une personne venue d'un autre pays qui réside au Canada depuis moins de quatre ans et qui est encore en processus d'établissement et d'intégration au pays » (CNCLC, 2012a, p. 16). Ces immigrants doivent être résidents permanents ou réfugiés au sens de la convention. En termes d'accessibilité des services, le cours complète les cours CLIC donnés en présentiel. Quel que soit le lieu de résidence, un immigrant peut désormais bénéficier d'une formation CLIC, en présentiel ou à distance. Le CLIC en ligne est actuellement accessible aux résidents de l'Ontario. Il n'est pas obligatoire et ne donne pas lieu à une certification.

Financé par Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), le CLIC en ligne a été élaboré par le Centre des Niveaux de compétence linguistique canadiens (CNCLC)² et réalisé par le Centre franco-ontarien de ressources pédagogiques (CFORP)³. L'objectif du projet était triple :

- Aider les apprenants à apprendre le français dans le contexte canadien ;
- Soutenir les immigrants dans leur établissement, la recherche d'emploi ou le retour aux études ;
- Soutenir les communautés francophones de l'Ontario en facilitant l'apprentissage du français partout dans la province.

En concertation avec le CFORP, l'équipe responsable du projet au CNCLC a choisi la plateforme Moodle (version 2.1.5). Moodle présente plusieurs avantages majeurs (Benraouane, 2011, p. 91–92) :

- C'est un logiciel *open source*, donc gratuit

¹À consulter : www.clicenligne.ca/.

²À consulter : www.language.ca/.

³À consulter : www.cforp.on.ca/.

- La plateforme est mise à jour régulièrement par des programmeurs
- C'est la plateforme qui permet la plus grande interactivité
- La plateforme offre des possibilités de configuration illimitées ce qui facilite l'adaptation du cours aux besoins du public
- Des changements peuvent être apportés à chaque étape de l'élaboration du cours

Le CLIC en ligne est un cours asynchrone avec tuteur. La compréhension de l'oral, la compréhension de l'écrit et l'expression écrite font l'objet d'activités qui offrent deux grands types d'interactions (Delaby, 2008) : des interactions fermées (l'étudiant choisit une réponse parmi plusieurs proposées) et des interactions ouvertes (l'étudiant élabore sa réponse). L'expression orale (comprenant l'interaction orale) est quant à elle prise en charge par le tuteur dans le cadre de la classe virtuelle et du rendez-vous individuel hebdomadaire.

En ce qui concerne la navigation d'une unité à l'autre et d'un module à l'autre (au sein des unités), le parcours est libre. L'étudiant peut aller et venir comme il l'entend à l'intérieur du niveau dans lequel il se forme.

Échelle de compétence langagière

Le document des Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC, 2012b) a servi de référence pour la rédaction des activités. En effet, pour chaque niveau, il fallait s'assurer de rédiger de façon à être compris par l'étudiant. Comme pour tout programme, il fallait également introduire progressivement le contenu de langue nécessaire au développement de la compétence langagière du public. Les NCLC ont donc servi de « colonne vertébrale » au projet.

Les NCLC servent à élaborer et à évaluer les apprentissages en salle de classe. Ce n'est pas un programme ni un outil de test en lui-même (Kayed, 2011). C'est un cadre national de référence qui offre des lignes directrices pour l'enseignement, la programmation et l'évaluation du français langue seconde. L'élément central de ce document est une échelle descriptive de compétence langagière en français langue seconde, développée pour chacune des quatre habiletés, et échelonnée sur douze niveaux. À chaque niveau, on peut trouver une description de ce que l'apprenant peut faire grâce aux descripteurs de compétence clés. Un descripteur est un énoncé décrivant « un comportement observable qui manifeste, au regard de la compétence, l'atteinte d'un niveau donné par une apprenante ou un apprenant (MICC, 2011a, p. 5). La description est complétée par des exemples de tâches et des éléments linguistiques et sociolinguistiques (éléments de grammaire, de vocabulaire...) qui permettent aux utilisateurs du document de se projeter sur l'élaboration de cours.

Défis et réponses apportées

Le projet du CLIC en ligne était complexe. Il fallait offrir une formation linguistique à distance à des immigrants adultes dont le niveau de compétence, en langue ou encore en informatique, pouvait être faible. Plusieurs défis devaient être relevés :

- Maintenir l'intérêt d'un public très occupé
- Respecter les compétences en informatique
- Rester accessible aux niveaux les plus faibles en français
- Traiter toutes les habiletés
- Développer la compétence interculturelle des apprenants

Maintenir l'intérêt d'un public très occupé

Le modèle de formation asynchrone avec tuteur a été privilégié afin d'assurer une communication optimale et d'entretenir la motivation des apprenants en tout temps. L'investissement de l'étudiant peut être ainsi vérifié régulièrement par le tuteur. En cas d'inactivité prolongée, le tuteur peut prendre contact avec l'étudiant et faire le point sur sa formation. De plus, le modèle de navigation proposé est libre, de façon à respecter l'autonomie souhaitée par la plupart des adultes dans leur formation.

Enfin, quel que soit le profil du public, une prise en compte efficace des besoins permet de développer des ressources et des activités véritablement pertinentes, donc motivantes pour l'apprenant. Dans le cadre de ce projet, il fallait prendre en compte la spécificité du public adulte immigrant :

- Des personnes installées récemment au Canada et qui avaient besoin de repères pour leur intégration socioprofessionnelle et culturelle
- Des personnes qui n'avaient pas encore forcément trouvé un emploi
- Des personnes dont la situation financière pouvait être précaire

L'équipe du CNCLC responsable du projet a appliqué les orientations des programmes CLIC, telles qu'elles étaient décrites dans le manuel du formateur de ces programmes : « en plus d'enseigner la langue française, vous devez valoriser l'accès et l'utilisation des services publics et des ressources en français tels la bibliothèque, l'éducation, les services de santé, la recherche en français sur Internet, le réseautage, l'adhésion aux organismes et aux associations sans but lucratif, etc. » (CNCLC, 2012a, p. 20).

Les thèmes retenus sont présentés dans le tableau 1. Les différents thèmes traités répondaient aux besoins du public adulte en général, mais chacun de ces thèmes a été abordé en tenant compte de la spécificité du public du CLIC. Par exemple, dans le cas des services, des activités ont été élaborées pour permettre aux étudiants de repérer tous les services francophones de soutien à l'établis-

TABLEAU 1

Unités

Famille, relations et loisirs	Logement
Déplacement et transports	Consommation
Service	Éducation
Santé	Emploi
Citoyenneté	Canada

sement en Ontario. L'unité « citoyenneté » quant à elle offre l'occasion aux résidents permanents de préparer le test de citoyenneté. Afin de contrôler le développement du contenu, d'en assurer la pertinence, de faciliter le travail des rédactrices et d'assurer la cohérence générale du projet, l'équipe a élaboré une « cartographie » des contenus, unité par unité et module par module. Cette cartographie a fait l'objet de plusieurs mises à jour et a permis à l'équipe de repérer les éventuels manques, redondances, etc.

Respecter les compétences en informatique

Les immigrants n'ont pas tous le même niveau en informatique. Il s'agit pourtant d'une compétence essentielle selon *Ressources Humaines et Développement des Compétences Canada* et d'un paramètre incontournable si l'on veut éviter de décourager le public. L'équipe du projet a donc prévu une trousse de départ qui fournit toutes les informations nécessaires à une personne peu familiarisée avec l'informatique. Un soutien informatique téléphonique est également proposé pour répondre aux questions et aux difficultés rencontrées.

Rester accessible aux niveaux les plus faibles en français

Afin de respecter au mieux la compétence langagière des étudiants, les Niveaux de compétence linguistique canadiens, qui rappelons-le, présentent une description de la progression de la compétence langagière, ont servi de document d'orientation pour la rédaction. L'important était de développer des activités dont le niveau de langue était choisi au plus près de ce qu'un étudiant pouvait comprendre à un moment donné de son apprentissage. Dans le cas du niveau 3, qui est le premier niveau traité dans le CLIC en ligne, l'équipe touchait à certaines limites, puisqu'il fallait rédiger selon la description du niveau inférieur. L'étudiant, seul face à son ordinateur, devait être en effet en mesure de comprendre les mises en situation et les consignes, par exemple, mais le niveau 2 est très limité. La compréhension se fait au niveau de la phrase simple (Chartrand, Aubin, Blain et Simard, 1999), et difficilement au-delà. L'équipe a fait le choix de rédiger selon les paramètres du niveau 3 ce qui signifie que

ce niveau était exigeant pour une personne qui le suivait et qui avait donc un niveau 2 de compétence. Si les Niveaux de compétence linguistique canadiens n'offraient pas de solution miracle face à ce défi, ils permettaient toutefois de contrôler les prises de décision en ce qui concerne le niveau de complexité dans la rédaction des activités. Pour pallier les difficultés inhérentes à la rédaction en ligne pour le niveau 3, le tutorat était en lui-même un atout important. De plus, les activités ont été rédigées selon un schéma très simple et récurrent :

- Écran 1 : mise en situation de deux ou trois phrases simples
- Écran 2 : présentation de l'objectif et liste du contenu ciblé
- Écran 3 : retour sur la situation
- Écran 4 : modelage avec objet d'apprentissage (OA) de compréhension du vocabulaire utilisé
- Écran 5 : activité d'expression (écrite) ou de compréhension d'un support (grâce à un OA)

Dans le cadre de l'expression écrite, le modelage se révélait particulièrement important. Le modelage est une pratique pédagogique qui implique une démonstration de la tâche que l'apprenant va devoir réaliser (Legendre, 2005). Dans les activités du CLIC en ligne, documents modèles, vocabulaire et structures utiles étaient présentés au préalable. Par exemple, si l'objectif était de rédiger une carte de vœux, l'apprenant découvrirait d'abord une carte, des conseils et l'OA lui permettait de vérifier qu'il comprenait bien le vocabulaire et les structures ciblés avant de passer à la rédaction.

De façon générale, le système de navigation et la charte graphique jouent un rôle primordial dans l'efficacité d'un cours en ligne (Delaby, 2008). Lorsque le cours s'adresse à des personnes qui maîtrisent encore mal la langue de communication, on peut suggérer que les enjeux liés à la navigation et au graphisme sont encore plus grands. En effet, l'apprenant ne peut compter ni sur sa langue maternelle ni sur l'assistance d'un professeur comme cela peut être le cas en présentiel. Le cours, dans sa structure générale, a fait l'objet d'un travail approfondi et de plusieurs mises à jour. Au niveau des activités mêmes, l'équipe du CLIC en ligne a élaboré, en collaboration avec le CFORP et les rédacteurs, une charte de rédaction. Cette charte de rédaction avait pour vocation d'harmoniser les pratiques de rédaction et présentait trois grands volets. Le premier volet concernait le schéma d'activité, dont le modèle pour les niveaux faibles vient d'être décrit. Le second volet concernait la charte graphique tandis que le troisième abordait les questions de complexité de la langue en fonction des orientations des Niveaux de compétence linguistique canadiens. Cette charte de rédaction pouvait évoluer en fonction des niveaux. Elle a fait l'objet de plusieurs mises à jour, en fonction des difficultés rencontrées par les rédactrices et des suggestions de l'équipe de réalisation.

Enfin, des activités complémentaires, de grammaire et de vocabulaire, ont été prévues. En ce qui concerne la grammaire, l'équipe a fait un choix hybride, à savoir proposer des fiches de grammaire et des activités. L'objectif était de rassurer les étudiants dont le niveau était le plus faible en leur offrant une approche traditionnelle de la grammaire. Mais ces fiches ne sont qu'un volet de la partie grammaire dans laquelle on trouve également des activités propres à la formation en ligne. En ce qui concerne le vocabulaire, des activités misant sur le visuel ont été prévues. Par exemple, il est possible de développer une activité permettant de découvrir l'espace de la maison dans le détail, en utilisant entre autres le principe des zones cliquables.

Traiter toutes les habiletés

La grande majorité des modules prévoyait une activité de compréhension orale, une activité de compréhension écrite ainsi qu'une activité d'expression écrite. Le cas de l'expression orale est particulier. Les activités en ligne se prêtent bien à l'exploitation de toutes les habiletés, à l'exception de l'expression orale. Dans le cadre d'une totale autonomie, la seule solution pratique dans le contexte de ce cours consistait pour l'apprenant à laisser un message à son tuteur. Pour aider au développement de l'expression orale, le suivi par le tutorat, la classe virtuelle et les rendez-vous individuels (une heure par semaine) ont été ajoutés à l'expérience pédagogique de l'élève.

Développer la compétence interculturelle des apprenants

Les recherches actuelles soulignent le double rôle des TIC dans le processus d'immigration. Les TIC sont à la fois un moyen de rester en contact avec le pays d'origine et un moyen d'intégration (Collin et Karsenti, 2012). L'équipe du CLIC en ligne a choisi d'assumer ces deux dimensions. Du point de vue du « bridging », les différentes unités mettent l'accent sur l'établissement en ciblant des problématiques propres aux immigrants récents, mais également en offrant de nombreux liens complémentaires. Ces liens concernent des associations, des services, des institutions, etc., et permettent à chaque étudiant, en fonction de ses <besoins, d'aller plus loin. Dans l'unité Canada, par exemple, la vidéo « Découvrir un chez soi » (CIC, 2009), a été exploitée, plus particulièrement la partie qui rend compte des services d'établissement de l'Ontario. Tout est fait pour aider le nouvel immigrant à trouver rapidement des ressources, mais aussi de l'aide dans le réseau francophone de la province. Du point de vue du « bonding », la problématique du rapport à la société d'origine apparaît centrale si l'on veut favoriser une bonne intégration. En conséquence, des liens sont proposés pour donner accès à l'étudiant à des informations sur son pays d'origine, ou la région du monde correspondante, en français. L'étudiant peut également consulter le profil de ses pairs, profils qui, si les étudiants le

souhaitent, offrent de l'information sur leur pays d'origine. Ce rapport aux origines est abordé également sous l'angle des contenus et de la pédagogie. L'interculturalité est un thème de réflexion central pour les spécialistes de l'apprentissage des langues (Lazar, 2007; Lussier, 2009). De nombreux sujets peuvent faire l'objet d'un échange favorisant le développement de la compétence interculturelle (MICC, 2011b). Dans le cadre du projet CLIC en ligne, il était important de prendre en compte cette compétence dans un contexte d'intégration socioéconomique mais aussi culturel. À la fin des activités, selon le sujet traité, des questions sont posées, dès que possible, afin d'interpeler l'étudiant et l'amener à comparer les informations et les systèmes de valeurs présentés avec ceux de son pays d'origine : importance de la voiture, choix du logement, du lieu de vie... Il est évident que tous les sujets ne peuvent être abordés, particulièrement dans le cadre d'une formation en ligne qui laisse l'étudiant se confronter seul aux questions. Il est évident également que les questions ont pour seule vocation d'ouvrir les horizons de l'apprentissage sans s'insinuer dans les jugements de valeur des étudiants ou dans leurs convictions personnelles.

Des défis perpétuels

L'équipe du CLIC en ligne a cherché à exploiter tous les moyens possibles pour répondre aux paramètres les plus exigeants. Mais les limites inhérentes à ce type de projet demeurent. Certaines limites doivent être assumées continuellement :

- Des limites propres à l'enseignement-apprentissage à distance
- Des limites technologiques

Des limites propres à l'enseignement-apprentissage à distance

Dans le cadre de cet enseignement-apprentissage à distance, l'étudiant peut abandonner le cours à tout moment. Il est donc important de respecter des principes andragogiques essentiels à la motivation de l'adulte impliqué dans une formation et l'expression de ces principes dans l'enseignement à distance (Knowles, 1989, Cercone, 2008) : L'adulte est autonome ; il apprend à partir de son expérience de vie ; il s'investit dans des apprentissages en lien avec les rôles qu'il joue dans la société (parent, travailleur, etc.) ; il s'investit dans des apprentissages qu'il juge utiles. Cela justifie également la nécessité de développer un cours avec tuteur. La relation tuteur/étudiant est essentielle afin de limiter l'isolement de l'étudiant et la démotivation qui peut en résulter.

Des limites technologiques

Du point de vue technologique, le développement d'un cours en ligne et son utilisation par les étudiants présentent également des limites continues qu'il ne faut jamais perdre de vue. Par exemple, une plateforme gratuite comme Moodle peut avoir des difficultés à répondre aux exigences d'une charte graphique efficace ou encore au besoin de diversification des exercices interactifs (questions à choix multiple, vrai ou faux, mots-croisés, etc.). Le recours à des générateurs de jeux-questionnaires est nécessaire. Du point de vue de l'enseignement-apprentissage des langues plus particulièrement, la plateforme utilisée ne permet pas un traitement de l'expression orale. Pour pallier cette faiblesse, l'équipe du Clic en ligne recherche continuellement des fonctionnalités qui offrent des perspectives didactiques et pédagogiques intéressantes. C'est le cas du *Lab de langue*, un plugin que l'on peut copier et activer sur la plateforme Moodle. Grâce à cet outil, l'étudiant peut lire un texte en mode synchrone ou asynchrone avec le tuteur. En mode synchrone, le tuteur écoute l'étudiant et corrige en temps réel sa prononciation. En mode asynchrone, l'étudiant envoie son enregistrement en format MP3 au tuteur qui lui fait ensuite ses commentaires.

L'équipe du CLIC en ligne a dû faire face à des éléments de complexité importants. Dans certains cas, cette complexité était inhérente à la formation à distance. C'était le cas de la motivation. Dans d'autres cas, cette complexité était liée au mandat de l'équipe. La formation devait en effet prendre en charge le public, dès le niveau 3 des Niveaux de compétence linguistique canadiens. Face à un public « libre », au profil d'apprentissage varié, et dont le niveau de français pouvait être faible, il fallait tout mettre en œuvre pour rendre ce cours pertinent pour le plus grand nombre. Dans ce contexte, l'analyse des besoins puis le recours aux dernières avancées technologiques étaient essentiels. Mais l'une des clés du développement de ce projet est certainement le principe partagé de travailler sans *a priori* pédagogique. L'éclectisme pédagogique (Puren, 1994) est assumé. Par exemple, si le CLIC en ligne exploite les dernières évolutions du Web 2.0, on trouve également des fiches de grammaire qui viennent compléter des activités interactives. Les difficultés rencontrées et les réponses apportées nous ont prouvé qu'il est possible de répondre aux défis liés au public cible si l'on choisit d'assumer sa diversité plutôt que de l'ignorer.

Références

- Benraouane, S.A. 2011. *Guide pratique du e-learning : stratégie, pédagogie et conception avec le logiciel Moodle*. Paris, Dunod.
- Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens (CNCLC). 2012a. Activités d'apprentissage pour la salle de classe, CLIC 1 à 5 : guide du formateur. Ottawa, chez l'auteur.

- Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens (CNCLC). 2012b. Niveaux de compétence linguistique canadiens. Ottawa, chez l'auteur.
- Cercone, K. 2008. Characteristics of adult learners with implications for online learning design. *AACE Journal*, 16, p. 137–159.
- Chartrand, S., D. Aubin, R. Blain et C. Simard. 1999. *Grammaire pédagogique du français d'aujourd'hui*. Montréal, Graficor-La Chenelière éducation.
- Citoyenneté et Immigration Canada (CIC). 2009. Découvrir un chez-soi. Vidéo disponible à : www.etalblissement.org/sys/faqs_detail.asp?k=FRAN_ONT\&faq_id=4001465.
- Collin, S. et T. Karsenti. 2012. Using IT to facilitate linguistic integration by immigrants : An international overview. *Issues in Informing Science and Information Technology*, 9, p. 243–251.
- Delaby, A. 2008. *Créer un cours en ligne*. Paris, Eyrolles.
- Kayed, M. 2011. Canadian language benchmarks and Niveaux de compétence linguistique canadiens : Supporting the second language needs of adult immigrants — an evolving role. *Cahiers de l'ILOB*, 3, p. 49–60.
- Knowles, 1989. *L'apprenant adulte : vers un nouvel art de la formation*. Paris, les Éditions d'Organisation.
- Lazar, I. 2007. Lignes directrices pour enseigner la compétence en communication interculturelle. Dans I. Lazar, M. Huber, D. Lussier, G.-S. Matei et C. Peck (dir.), *Développer et évaluer la compétence en communication interculturelle*. Strasbourg, Centre européen pour les langues vivantes/Conseil de l'Europe.
- Legendre, R. 2005. *Dictionnaire actuel de l'éducation*. Montréal, Guérin.
- Lussier, D. 2009. Enseigner et évaluer la « compétence de communication interculturelle » : enjeux et complémentarités. *Le langage et l'homme*, 44, p. 145–155.
- Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles (MICC) et ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. 2011a. *L'échelle québécoise des niveaux de compétence en français pour personnes immigrantes adultes*. Québec, Éditeur officiel.
- Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles (MICC) et ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. 2011b. *Programme cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec*. Québec, Éditeur officiel.
- Puren, C. 1994. *La didactique des langues étrangères à la croisée des méthodes : essai sur l'éclectisme*. Paris, CRÉDIF-Didier.