



Éducation et culture
Éducation et formation tout au
long de la vie
GRUNDTVIG

PREFIC 2010-2012

Compte rendu de la tâche collaborative

I- DESCRIPTIF

Les objectifs

La tâche collaborative fait partie intégrante du parcours de formation.

Il s'agit de :

- mettre en pratique la communication par intercompréhension en motivant les échanges par la résolution d'une tâche commune
- de développer la capacité à COLLABORER par intercompréhension
- d'initier la pratique de la communication plurilingue au sein du réseau CDM

La tâche collaborative constitue un moment essentiel dans le projet PREFIC, qui « vise à démontrer la pertinence de l'IC dans un contexte professionnel » puisqu'elle comprend des objectifs professionnels et la résolution de la tâche permet de démontrer l'efficacité de l'IC dans un contexte professionnel.

Les modalités

Réunions présentielles pour les mobilités 4,5 et 6

Travail à distance via mails et chats

Réunion internationale du réseau : la Winter School (WS 2012)

L'ensemble de ces temps de travail s'est effectué par intercompréhension en 3 langues (italien, français et portugais) auxquelles s'est ponctuellement ajouté l'espagnol (notamment lors de la WS 2012).

Les participants

Les 3 CDM partenaires du projet ont participé à cette tâche collaborative avec

- 11 participants pour la mobilité 4 et 13 pour la mobilité 5
- de 8 à 14 participants pour les chats

"Édité avec le soutien financier de la Commission européenne. Le contenu de cette publication et l'usage qui pourrait en être fait n'engagent pas la responsabilité de la Commission européenne."

- 14 participants pour la WS ainsi que l'ensemble des participants à la WS

II- LES ÉTAPES

- a) choix de la tâche, sa définition (présentiel mob 4 et 5)
- b) élaboration des outils en vue de la mise en pratique de l'IC lors de la WS 2012 (présentiel, mob 5 et 6 + à distance, chats)
- c) mise en application des outils pour la pratique de l'IC lors de la WS

a) mobilités 4 et 5 : définition des besoins, recherche de propositions et choix de la tâche

Pendant la mobilité 4 plusieurs constats ont été formulés au cours des ateliers :

- lors des Winter School (WS), les participants non francophones ont des difficultés pour participer
- il existe une grosse disparité entre les efforts fournis et la possibilité réelle de compréhension
- la difficulté de compréhension provoque une distance par rapport aux sujets traités dans les ateliers
- des sentiments sont cités face à cette situation : anxiété, embarras, déception, frustration

Sur la base de ces constats, des propositions ont été faites pour la tâche collaborative à réaliser :

- préparer une fiche de bonnes pratiques de communication pour les animateurs des ateliers lors des Winterschools
- revoir la distribution et la définition des rôles pour l'animation de ces ateliers
- prévoir des « médiateurs en intercompréhension »
- rechercher des « critères d'équilibre » pour parvenir à une équité linguistique. Rappel : à ce jour, le réseau compte 31 Cités des Métiers (CDM) labellisées réparties dans 8 pays et tous les membres du réseau parlent l'une des quatre langues romanes (espagnol, français, italien, portugais).
- présenter, lors de la prochaine WS, la démarche IC et proposer une nouvelle démarche commune
- rédiger, dans le cadre du projet PREFIC, un "guide des bonnes pratiques" destiné à mettre en oeuvre une équité linguistique au sein du réseau et dans les différents types de communication du réseau (WS, intranet...)
- rapporter aux membres du réseau l'expérience vécue par les participants PREFIC
- proposer une formation à l'IC à des « médiateurs en intercompréhension »
- une sensibilisation pour tous à l'IC
- intégrer PREFIC à la prochaine WS notamment par une présentation de l'IC par les participants PREFIC et des propositions de son application au sein du réseau

Lors de la mobilité 5, le pré-programme de la Winterschool 2012 est présenté

Le projet PREFIC est présent dans le programme à plusieurs titres :

- une présentation du projet PREFIC est prévue
- un nouvel intervenant est introduit dans les workshops : des médiateurs intercompréhension qui interviendront aux côtés des intervenants

traditionnels (leader, rapporteur et performeur). Ces médiateurs seront des participants du projet PREFIC

- un guide de "bonnes pratiques" pour une équité linguistique sera proposé aux participants

Le programme est conçu de manière à introduire l'IC comme pratique lors de la WS.

La tâche collaborative définie est donc :

- la conception et la réalisation d'outils permettant la mise en pratique de l'intercompréhension lors de la Winterschool 2012
- la présentation du projet PREFIC et la mise en pratique de l'IC pendant la WS 2012

b) Élaboration et finalisation des outils

Toujours lors de la mobilité 5, trois groupes sont constitués et travaillent (par intercompréhension) à jeter les bases des 3 "outils" suivants :

- 1) le rôle du médiateur PREFIC
- 2) la grille de coordination des workshops
- 3) le guide de bonnes pratiques

1) Les bases de la définition du rôle de médiateur sont posées

- ses compétences : appartenance au projet PREFIC, capacité à cerner les besoins des participants, capacité d'écoute
- son rôle : définition des actions spécifiques complémentaires de celles des teamleaders, performeurs et rapporteurs
- ses outils : des listes de mots clés élaborés au regard du résumé des performeurs, des post-it pour noter les opinions des participants

2) Un groupe a travaillé à l'élaboration de la grille de coordination des workshops. Le travail a été effectué en "condition WS" : chacun a pris l'un des 4 rôles prévus dans le cadre d'un workshop (team leader, rapporteur, performeur et médiateur), 3 langues en présence et une heure de préparation.

La grille de coordination des workshops est destinée à être utilisée par tous les intervenants dans l'animation de la Winter School. Elle permet une gestion du temps favorisant la parole de chacun.

3) Le troisième groupe a travaillé à l'élaboration d'un sommaire du guide de bonnes pratiques

Le sommaire proposé est :

- Le concept de l'IC : sa signification, son utilité, son utilisation dans le contexte de la Winterschool
- Méthodologie et stratégies de l'IC : les points de vigilance à prendre en compte lorsqu'on veut pratiquer l'IC en communication écrite et orale
- Instruments et fiches techniques

Mobilité 6

Cette mobilité rassemble à Rome les participants PREFIC de la CDM de Rome, 2 participantes de la CDM de Porto et une de la CDM de Paris.

"Édité avec le soutien financier de la Commission européenne. Le contenu de cette publication et l'usage qui pourrait en être fait n'engagent pas la responsabilité de la Commission européenne."

Au programme de cette mobilité :

- la synthèse des 3 travaux de groupes plurilingues réalisés pendant la mobilité précédente
- la reprise des travaux sur les 3 outils
 - “Guida all’intercomprensione”
 - “Griglia per la conduzione dei Workshop e per la messa in comune durante l’assemblea finale della WS”
 - “Ruolo del Mediatore dell’intercomprensione linguistica”
- un travail de réflexion sur l’intégration et l’apport du projet PREFIC aux travaux de la WS
- la réalisation du premier chat avec le groupe de la CDM de Paris

Les chats

4 chats ont eu lieu :

Dates	10/11/11	18/11/11	12/01/12	25/01/12
Participants	7 FR/ 6 IT/ 2 PT	3 FR/ 2 IT/ 4 PT	3 FR/ 2 IT/ 3 PT	5 FR/ 3 IT/ 2 PT

Ils ont permis de finaliser les outils et l’organisation de l’intégration du projet PREFIC pendant la WS (voir les outils CD2).

c) La présentation du projet PREFIC, de l’intercompréhension et des outils lors de la Winterschool 2012

- proposition d’expérimentation

La Winterschool a rassemblé des représentants de 24 Cités des Métiers dont 2 espagnoles, 1 portugaise, 4 italiennes, 1 suisse et 18 françaises soit 120 personnes.

Lors de la plénière du 6 février, le projet PREFIC et l’intercompréhension ont été présentés.

Bernadette Thomas, responsable du label CDM et membre du projet PREFIC a présenté un historique du projet PREFIC et l’implication du réseau CDM dans le projet. Elle a présenté l’IC comme un moyen permettant d’atteindre " une meilleure mutualisation du réseau" et comme "une idée simple : il n’est pas nécessaire de connaître une langue pour la comprendre".

La proposition de pratiquer l’IC durant les 3 journées de la rencontre a été accueillie favorablement par l’assistance.

Les outils réalisés pour faciliter cette pratique de l’intercompréhension ont été expliqués. Ceux-ci avaient été préalablement distribués dans les pochettes données à chacun des participants de la WS.

- l’utilisation des outils

Dans chacun des 15 ateliers de la WS, chaque participant s’est exprimé dans sa propre langue. Chaque participant disposait de la liste des stratégies présentées lors de la plénière. Les leaders de chaque atelier disposaient des grilles de coordination des workshops et les rapporteurs disposaient des grilles de rapport conçues par les participants du projet PREFIC. Dans chaque atelier, 2 médiateurs en intercompréhension - membres du projet PREFIC et de langue différente - étaient présents. Leur rôle était d’assurer une bonne qualité des échanges.

"Édité avec le soutien financier de la Commission européenne. Le contenu de cette publication et l’usage qui pourrait en être fait n’engagent pas la responsabilité de la Commission européenne."

III- OBSERVATIONS ET ÉVALUATIONS DES COMPÉTENCES À COMMUNIQUER ET COLLABORER PAR IC

- a) les échanges par intercompréhension orale en séances présentiels
- b) les échanges par intercompréhension écrites durant les chats
- c) les outils réalisés
- d) la mise en application durant la WS

a) Durant toutes les activités proposées pendant les mobilités du projet, les échanges entre les partenaires ont été plurilingues.

Le travail en petits groupes, composés de 3 à 6 personnes, facilitait les échanges.

Nous avons pu observer que cette "contrainte" n'a nullement altéré la participation de chacun ni le déroulement des activités.

Les participants ont mobilisé des compétences de niveau B2 en compréhension orale puisqu'ils ont pu

" comprendre les idées principales d'interventions complexes du point de vue du fond et de la forme, sur un sujet concret ou abstrait et dans une langue standard, y compris des discussions techniques dans leur domaine de spécialisation.

Ils ont pu suivre une intervention d'une certaine longueur et une argumentation complexe à condition que le sujet soit assez familier et que le plan général de l'exposé soit indiqué par des marqueurs explicites." (extrait des descripteurs du C.E.C.R)

Ils ont montré qu'ils pouvaient également mobiliser des compétences de niveau B2 pour des activités d'interaction orale telles que les discussions et réunions formelles puisqu'ils ont pu

" - suivre une conversation animée, en identifiant avec exactitude les arguments qui soutiennent et opposent les points de vue.

- Exposer ses idées et ses opinions et argumenter avec conviction sur des sujets complexes et réagir de même aux arguments d'autrui.

- Participer activement à des discussions formelles habituelles ou non.

- Suivre une discussion sur des sujets relatifs à leur domaine et comprendre dans le détail les points mis en évidence par le locuteur.

- Exprimer, justifier et défendre leur opinion, évaluer d'autres propositions ainsi que répondre à des hypothèses et en faire." (extrait des descripteurs du C.E.C.R)

Les stratégies qu'ils ont mises en place pour gérer les difficultés rencontrées sont :

- des demandes de reformulations

- des reformulations soit plus articulées, soit par paraphrases ou simplification de l'énoncé, le cas échéant, par une reformulation accompagnées de langage non verbal (gestes et expressions)

- la médiation par un autre membre du groupe et parfois dans une autre langue (ex : un terme portugais est incompris par un participant. Une italienne lui propose un équivalent en italien permettant ainsi la compréhension)

Quelques difficultés étaient visibles :

- malentendus sur des termes spécifiques à une langue (une activité a été réalisées sur cette question lors de la mobilité 4)

- monopolisation de la parole par un ou deux interlocuteurs

mais il est difficile d'affirmer que ce type de difficulté soient inhérentes à la

communication plurilingue.

b) Les échanges par intercompréhension écrite durant les chats

De même que les échanges oraux, les échanges écrits n'ont pas posé de problèmes majeurs (mis à part les problèmes techniques).

Là encore, nous avons pu observer des stratégies de collaboration pour gérer les difficultés de compréhension :

- la demande d'explication et la reformulation.

Exemple :

Elena: propongo una metodologia di lavoro in chat: vi spieghiamo in sintesi quello su cui abbiamo lavorato ieri e questa mattina, siete d'accordo?

Michèle : elena on a pas compris ton message

Elena: sono franco, propongo di comunicarvi una breve sintesi del lavoro che abbiamo svolto in questi giorni

- la reformulation pour vérification de la compréhension

Exemple :

Pascaline : je crois que oui il s'agit de communiquer les règles de communication, l'application des règles proposer des solutions et interrompre les échanges en cas de non compréhension

Elena: perfeito Pascaline! Muito bem!

Pascaline : merci on s'applique

- des demandes d'informations linguistiques

exemple :

Sylvie : baixo? qué significa?

Elena: falar baixo = falar num tom difícil de escutar

Sylvie : baixo: bajo?

Elena: sim, sylvie

Sylvie: ok!!

- et il faut également souligner la satisfaction exprimée à pratiquer ce mode de communication

Pascaline : c'est très chouette

(extraits du chat 1)

Mais très vite ce type de stratégies n'est plus nécessaire puisque lors du second chat aucune de celles utilisées dans le chat 1 n'ont été utilisées.

Nous avons pu observer des confirmations permettant d'assurer qu'un énoncé est compris.

Exemple :

Franco: altra regola da comunicare: non fare espressioni tipiche della propria lingua (barzellette, storielle simpatiche, etc...)

Catarina : ok, faz sentido

Carolina: ok, Franco! de acordo

Pascaline : oui

et les participants autoévaluent ici leur capacité à communiquer :

Pascaline : Pour le chat, ça commence à bien fonctionner, on arrive à échanger.

Carolina: Anne, até ao momento não tenho sentido dificuldade de compreensão.

Franco: ok anche per roma

...et en effet, sur l'ensemble des 3 autres chats, le contenu des échanges concerne la réalisation de la tâche c'est-à-dire la conception des outils et l'organisation de la WS sans qu'il soit nécessaire d'avoir recours à des stratégies de remédiation pour la gestion des échanges.

Nous estimons que les participants aux chats ont démontré qu'ils avaient acquis

- un niveau B1 en compréhension générale de l'écrit puisqu'ils ont pu " lire des textes factuels directs sur des sujets relatifs à son domaine et à ses intérêts avec un niveau satisfaisant de compréhension." (extrait des descripteurs du C.E.C.R)
- un niveau B2 pour lire pour s'informer et discuter en compréhension écrite puisqu'ils ont "Pu comprendre des instructions longues et complexes dans leur domaine, y compris le détail des conditions et des mises en garde, à condition de pouvoir en relire les passages difficiles." (extrait des descripteurs du C.E.C.R)

c) Les outils réalisés

- le guide des bonnes pratiques linguistiques "**Boas Práticas para Favorecer a Intercompreensão** "

Le sommaire de ce guide a été réalisé mais l'aboutissement de son élaboration a été reportée après la fin du projet PREFIC compte tenu de l'ambition du projet.

Pour la WS, une "version courte" du guide a été présentée lors de la plénière et distribuée dans les dossiers remis aux participants (voir CD2)

Il comporte les informations suivantes : une définition de l'IC, les règles du jeu de la communication en IC, une explication sur les raisons pour lesquels l'utilisation de l'IC est pertinente et sur son utilisation dans le cadre de la WS.

Il met en valeur, de manière synthétique et claire, les aspects suivants :

- la diversité linguistique comme valeur vs obstacle
- l'appartenance à une même famille de langues des CDM du réseau
- l'IC comme une démarche simple permettant à chacun de s'exprimer dans sa langue et de comprendre celles des autres
- l'IC comme un jeu avec des règles facilement applicables (une liste de règles de production en IC)
- la nécessité de faire un effort pour "accueillir" ceux de l'interlocuteur
- la facilité à s'exprimer dans sa langue plutôt que dans une langue peu connue

L'ensemble de ces points sont en effet parmi ceux qui ont été mis en avant pour présenter l'IC (exemple : "*Quels sont les avantages de l'intercompréhension ? D'abord, l'efficacité dans la communication : en m'exprimant dans ma langue, j'y gagne avant tout de la finesse dans l'expression ; je n'ai en effet pas besoin de passer par une langue étrangère qui m'obligerait à reformuler ma pensée de manière simplifiée, voire simpliste. Mon interlocuteur a les mêmes avantages. Certes, l'échange oblige chacun à un effort de clarté, mais beaucoup plus facile à maîtriser que celui de produire un message hors de sa langue.*" (plaquette de présentation de l'IC éditée par la DGLFLF,

www.dglflf.culture.gouv.fr/publications/intercomprehension.pdf)

Les participants au projet PREFIC démontrent là qu'ils ont non seulement acquis des compétences leur permettant de collaborer par intercompréhension mais également de transmettre les concepts et démarches proposés par cette méthode.

- la grille de coordination des ateliers "**Griglia di coordinamento dei lavori di gruppo**" (voir CD2). Cette grille est destinée à gérer et animer le groupe en portant une attention particulière à la gestion du temps et de la parole donnée à chacun.

Elle permet également d'organiser les informations en vue de communiquer synthétiquement et démocratiquement les résultats du travail de groupe et prévoit la présentation du médiateur d'intercompréhension au début du workshop.

- la grille de notes du rapporteur "**Griglia Appunti per il Segretario**" (à consulter dans les documents joints)

Cette grille reprend la structure proposée dans la grille précédente pour le rapport en plénière des résultats du travail de groupe.

Cette structuration des rapports met à la disposition des auditeurs des repères pour la compréhension.

Parmi les éléments à relever figurent les langues en présence dans le groupe de travail et le nom des médiateurs en IC

Ces deux grilles permettent une structuration de l'organisation des workshops et des rapports favorisant la prise de parole par chacun des participants, la prise en compte de la présence des médiateurs, la prise en compte du caractère plurilingue des groupes et les repères pour une meilleure compréhension.

- la liste des mots clés "**Le parole chiave nei workshop**" Dans chacun des dossiers distribués aux participants figure une liste des mots clés. Cette liste n'est pas complète : les mots clés devaient être fournis par les performeurs et tous ne l'ont pas fait. Cet élément vient s'ajouter pour la première fois au protocole habituel et n'est pas encore intégré. De plus la visibilité sur la nécessité ou l'utilité de ces mots clés n'est venue qu'en pratiquant l'IC durant la WS.

Ce sont principalement les participants au projet PREFIC qui ont fourni leurs mots clés. Ces mots clés sont, là encore, des repères donnés pour améliorer la compréhension.

Cette proposition démontre la conscience qu'ont eue les participants PREFIC de l'intérêt que présentent des éléments comme la structuration textuelle, la compréhension globale et les mots clés pour faciliter la compréhension.

- **les médiateurs d'intercompréhension** Définir le profil et le rôle de ce nouvel intervenant, le doter d'outils fut le travail de ce 3ème groupe.

Le premier élément du profil est l'appartenance au projet PREFIC. Puis plusieurs compétences sont estimées nécessaires telles que les capacités d'écoute, de diplomatie, d'adaptation et anticipation des besoins linguistiques des interlocuteurs en présence.

Quant au rôle, sa définition semble nécessiter un travail plus approfondi. En effet s'il semble clair que celui-ci doit interagir en complémentarité avec le(s) performeur(s), le teamleader et le rapporteur (avant, pendant et après le workshop) avec un rôle bien distinct de ces derniers, les modalités de ses interventions ne sont pas encore claires. Les critères énoncés montrent bien cette difficulté. Par exemple " Créer les conditions pour permettre la discussion plurilingue, Faciliter l'intercompréhension (ne pas traduire)" indiquent des intentions mais ne permettent pas aux médiateurs de disposer d'informations précises pour agir.

Quant aux outils proposés, ils n'ont finalement que peu ou pas été utilisés.

Cependant, il s'est avéré que pendant les ateliers de la WS, ces médiateurs ont été essentiels pour la réussite de l'expérience.

Le médiateur est donc une proposition extrêmement pertinente de la part du groupe des participants PREFIC mais le rôle de ce nouvel intervenant reste à définir et ses outils à construire.

d) La mise en application durant la WS

La Winterschool a rassemblé des représentants de 24 Cités des Métiers et l'intercompréhension a effectivement été pratiquée par un groupe de 120 professionnels dans le cadre de travaux relatifs à leurs activités professionnelles. L'intervention du groupe PREFIC et l'utilisation des outils qu'ils avaient conçus se sont avérées extrêmement efficaces.

Se reporter au compte-rendu de la Winter School pour toutes les précisions sur cette expérience.