



Emmanuel Soyer

Coordonnateur du programme de français aux Nations unies à New York

Fabienne Pairon

Professeure principale du programme de français aux Nations unies à New York



## Un exemple d'adaptation à des besoins professionnels spécifiques : les Nations unies

### Quelle est la place du français à l'ONU ?

L'Organisation utilise six langues officielles dans ses réunions intergouvernementales et ses documents : l'arabe, le chinois, l'espagnol, le russe, l'anglais et le français, ces deux dernières étant aussi langues de travail du Secrétariat à New York.

Les déclarations prononcées dans l'une des six langues lors des réunions officielles sont traduites simultanément dans les cinq autres langues par des interprètes de l'Organisation. Si une délégation souhaite s'exprimer dans une langue autre que l'une des six langues officielles, elle doit s'attacher les services d'un interprète qui interprétera les déclarations dans l'une des langues officielles, laquelle servira de langue relais vers les autres langues.

Cela dit, bien qu'officiellement langue de travail, le français n'est pas toujours systématiquement utilisé dans les échanges quotidiens au sein de l'Organisation. Son emploi varie fortement en fonction du lieu d'affectation du personnel - par exemple, le français est évidemment plus présent à Genève qu'à Santiago.

### Comment s'organise la formation en français ? Est-elle imposée par l'Organisation ?

Le service de formation du personnel de l'ONU offre diverses formations professionnelles à son personnel. Il y a tout d'abord des formations générales du type « Communication et efficacité professionnelles », « Renforcement de l'esprit d'équipe » ou « Formation à l'éthique » qui sont proposées en anglais et parfois aussi en français. Certaines de ces formations sont obligatoires.

D'autre part, des formations d'apprentissage des six langues officielles

sont aussi offertes par le Programme d'enseignement des langues et des techniques de communication (faisant partie du service de formation du personnel). Le français langue étrangère y est enseigné depuis 1969 et forme plus de 2000 personnes par an rien qu'à New York.

Les cours s'adressent aux fonctionnaires de l'ONU et des agences associées, mais aussi aux diplomates des missions auprès de l'ONU désireux de garder le contact avec le monde francophone. Ils sont gratuits pour la plupart des apprenants.

Aucune des formations linguistiques n'est imposée et les motivations des apprenants peuvent varier. Cela dit, il existe des incitants professionnels. En effet, la connaissance d'une langue supplémentaire, sanctionnée par la réussite à un examen annuel interne (appelé examen d'aptitudes linguistiques), est financièrement valorisée et ouvre à de nouvelles perspectives d'emploi au sein-même de l'Organisation.

### Qu'en est-il du recrutement des formateurs et du mode de fonctionnement entre eux et l'institution, d'un point de vue pédagogique ?

Le Programme de français au siège de New York se compose d'un coordonnateur, de huit enseignants à temps plein, tous membres du personnel de l'ONU, et de quelques enseignants vacataires dont le nombre varie d'un trimestre à l'autre, selon les besoins du Programme. Le coordonnateur et les enseignants à temps plein sont recrutés sur concours international organisé lorsque des postes se libèrent. Outre l'enseignement de cours généraux et/ou spécifiques, les enseignants travaillent à la conception pédagogique, à la création d'outils d'évaluation, à la correction des examens d'aptitudes linguistiques, etc.

### Quelles sont les motivations des apprenants de français ?

Un récent sondage mené auprès de l'ensemble des fonctionnaires et diplomates en poste à New York nous indique que la grande majorité d'entre eux apprennent le français pour répondre à des besoins professionnels. Viennent ensuite les objectifs suivants : répondre à des besoins de socialisation, réussir l'examen d'aptitudes linguistiques (cf. ci-dessus), mieux connaître la langue et les cultures. L'analyse met en avant un public baigné dans un milieu non-francophone qui a peu l'occasion de pratiquer la langue, tout en ayant besoin de développer un « lien » avec les collègues francophones (en face à face ou à distance). Les situations informelles liées au travail sont donc majoritairement représentées (discussions de couloir, face à face...), les besoins en français formel concernant surtout les contacts avec les représentations de l'ONU dans les pays francophones (République démocratique du Congo, Côte d'Ivoire, Haïti, Genève, Liban...) ou avec les représentants des pays francophones. Ceci laisse supposer que le français à New York est davantage une langue de communication sociale qu'une langue technique (par opposition à l'anglais qui joue les deux rôles).

### Quelle forme prend le dispositif de formation ? Quel en est le format ? L'offre de formation en français est-elle permanente ?

L'année académique est divisée en trois trimestres de 12 semaines de cours extensifs (de 2 à 4 heures par semaine) suivies d'une semaine consacrée aux examens de fin de trimestre (septembre à décembre, janvier à mars, avril à juillet). Il s'agit principalement de cours de groupes (de 8 à 18 participants).

Nous proposons des cours de français général sur huit niveaux (de A1 à B1) ainsi que des cours sur objectifs spécifiques (de niveau B1 et B2) tels que « Correspondance professionnelle », « Le français de la diplomatie et des relations internationales », « Entretiens professionnels », « Correction phonétique », « Les médias en français », etc.

En outre, nous proposons parfois des ateliers sous des formats plus courts, répondant à des besoins précis. Par exemple, à l'occasion de la présidence française de l'Union européenne (de juillet à décembre 2008), les diplomates des pays de l'UE ont assisté à des réunions de coordination présidées en français et en l'absence d'interprètes. Pour les aider à se préparer à ce type de réunion, nous leur avons proposé un atelier intensif de trois après-midi simulant une réunion internationale.

### Comment répondez-vous aux motivations diverses ?

Au sein du Programme de français, nous avons mis en place un programme de travail dont l'objectif est de remettre à plat notre offre de formation de façon à mieux répondre aux besoins et aux attentes de notre public tout en prenant en compte les contraintes institutionnelles qui sont les nôtres.

Une de nos principales difficultés est de répondre aux besoins très divers d'un public qui a de vrais problèmes d'assiduité. D'une part, les apprenants viennent du monde entier et leurs congés sont souvent calqués sur les congés de leur pays. Nombreux également sont ceux qui partent régulièrement en mission, de quelques jours à quelques semaines. D'autre part, il faut aussi tenir compte de l'actualité internationale qui monopolise nos collègues en permanence, parfois à la dernière minute. Pourtant, la classe de langue reste pour la majorité d'entre eux – et c'est un véritable bonheur pour nous ! – un moment privilégié dans leur journée et notre ambition serait que, dans la mesure du possible, et en tout cas pour ceux qui ont un emploi du temps chargé, le travail ne prenne pas systématiquement le pas sur les cours de langue.

Des solutions de formation en ligne sont à l'étude pour pallier ce pro-

blème d'absentéisme, mais c'est avant tout sur les formations en présentiel que nous voulons mettre l'accent. Notre nouvelle offre de formation se met en place peu à peu mais cela prend du temps. Nous envisageons d'abord de réduire le temps de formation pour les cours généraux en passant de 12 à 10 semaines. Nous revoyons également en profondeur notre référentiel et concevons de nouveaux programmes.

Il y a trois ans, nous avons décidé officiellement d'adopter le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Pour construire ce nouveau référentiel, nous avons sélectionné les descripteurs de compétences du CECRL qui correspondaient aux besoins révélés dans les analyses des besoins. Ainsi, par exemple, le descripteur « Peut poser des questions et effectuer des transactions simples dans un magasin, un bureau de poste, une banque » n'a pas été retenu pour nos cours de niveau A1 étant donné que ce n'est pas la priorité pour un apprenant vivant à New York de pouvoir interagir dans des commerces en français. Il apparaîtra en revanche en A2.

Nous avons ensuite développé les contenus de notre référentiel en travaillant à partir des référentiels du Conseil de l'Europe publiés par les éditions Didier<sup>1</sup>. Nous en avons synthétisé les différentes parties (situations de communication, fonctions, notions, grammaire, matière sonore et graphique, compétences culturelles et interculturelles et stratégies) et avons sélectionné les contenus pertinents par rapport à notre public et aux descripteurs précédemment identifiés.

À partir de là, nous avons conçu un ensemble de programmes qui permettrait de répartir les contenus du référentiel d'après les volumes horaires de nos niveaux ONU et qui pourrait être un outil de travail directement utilisable par l'enseignant. Pour le A1, nous avons donc mis en place un programme en répartissant nos objectifs sur deux niveaux.

Et comme l'adoption du CECRL supposait également l'adoption de l'approche actionnelle, nous avons proposé des exemples de tâches pour faciliter le travail de découpage en unités d'apprentissage de l'enseignant. Du coup, nous pensons ne plus

utiliser de méthodes de référence à l'avenir (actuellement, nous utilisons *Rond Point 1* pour les niveaux A1 et début A2) mais cette décision n'est pas encore tout à fait arrêtée. Nous avançons aussi vite que les contraintes institutionnelles le permettent : les programmes du A1 sont terminés et bientôt ceux du A2. Le découpage du B1 sera très certainement un travail de longue haleine que nous devrions avoir fini d'ici à la fin de l'année 2009.

Se baser sur son propre référentiel permet d'envisager plus sereinement, pour certaines catégories professionnelles ou certains départements, des formations spécifiques, notamment au niveau B2, et d'y répondre en créant une passerelle avec les cours généraux. Nous serions notamment très heureux de développer à terme un référentiel-métier dans lequel les compétences en langue seraient identifiées pour chacune des catégories professionnelles de l'ONU. Mais nous n'y sommes pas encore...

### Enfin, pouvez-vous nous relater une expérience pédagogique innovante ?

Notre réflexion méthodologique nous a menés à réfléchir à nos pratiques d'évaluation. Depuis presque deux ans, nous avons mis en place des scénarios d'évaluation sur le modèle du Diplôme de compétence en langue (DCL)<sup>2</sup> pour valider les passages d'un niveau à l'autre. Ce type d'évaluation porte non sur les connaissances de l'apprenant, mais sur sa capacité à utiliser la langue dans une situation aussi proche que possible de la réalité de son travail. Il doit traiter en un temps limité le scénario d'une situation proche de la réalité professionnelle. Il a une mission à remplir, des tâches à effectuer et une solution à proposer.

Aux scénarios d'évaluation correspondent les scénarios d'apprentissage-action (notion développée par Claire Bourguignon<sup>3</sup>) que nous avons intégrés et continuons à expérimenter dans nos niveaux B1. Nous serions d'ailleurs très intéressés à partager nos réflexions avec des enseignants d'autres institutions qui ont également expérimenté ce type d'approche. ■

(1) BEACCO J.-CL., PORQUIER R., 2007, *Niveau A1 pour le français, un référentiel*, Editions Didier.

(2) Diplôme du ministère français de l'Éducation nationale, pour plus d'informations : <http://www.d-c-l.net>

(3) Voir [http://www.aplv-languesmodernes.org/article.php3?id\\_article=865](http://www.aplv-languesmodernes.org/article.php3?id_article=865)