

# ÉVALUER LES TÂCHES COMPLEXES

Enseigner le FLE à des professionnels ou futurs professionnels a pour objectif de les rendre opérationnels en français dans l'exercice de leurs fonctions. Ils doivent être en mesure d'utiliser cette langue dans les principales situations de communication professionnelle qu'ils rencontrent. Retour d'expériences.

LE FRANÇAIS DES AFFAIRES  
FRENCH FOR BUSINESS

CCI PARIS ILE-DE-FRANCE  
EDUCATION

Avec cette rubrique « Français professionnel », *Le français dans le monde* accueille une nouvelle collaboration avec un partenaire historique de la revue, la CCI Paris Ile-de-France et son département Éducation. Désormais, tous les deux numéros, nous solliciterons son expertise et la compétence de ses formateurs et chercheurs dans ce domaine, comme elle sait les mettre au service des enseignants depuis plus d'un demi-siècle...

**P**renons le cas suivant : « Un steward chinois sert un repas à un client francophone en classe économique à bord d'un vol Pékin-Paris. » Pour permettre à ce professionnel de réaliser cette tâche en français, quelles activités de compétences langagières devraient être travaillées en cours ? À première vue, seule la production orale (monologue suivi : donner des informations) semble mobilisée : « Nous avons au choix du poulet ou des raviolis au fromage. » Pourtant, pour réaliser la tâche dans

Aurélie Surblé et Émilie Grosset sont responsables pédagogiques du français des affaires à la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) Paris Ile-de-France.

son intégralité, il aura aussi à comprendre la réponse des passagers, à lire la composition exacte des plats pour répondre à leurs questions ; il aura à consulter la liste des passagers ayant commandé un menu spécial, etc. On observe donc que la tâche « servir des plateaux-repas » requiert plusieurs étapes et activités de compétences langagières : production orale, interaction orale, réception de l'écrit, sans compter les activités de médiation mobilisées dans les situations délicates (passager mécontent ou stressé, par exemple). Nous avons ici affaire à une tâche qui entre dans la catégorie des tâches complexes si l'on suit l'analyse d'Enrica Piccardo (2014), qui souligne qu'« il y a des tâches qui impliquent plus ou moins de sous-tâches, d'étapes, de tâches intermédiaires qui permettent d'atteindre l'objectif », faisant ainsi référence à la description du CECRL selon laquelle « une tâche peut être tout à fait simple ou, au contraire, extrêmement complexe (par exemple l'étude d'un certain nombre de plans et d'instructions pour monter un appareil compliqué et inconnu) ». Cette définition montre qu'il existe de nombreux degrés de complexité. Dans le cadre de ce retour d'expérience, nous allons nous concentrer sur des tâches modérément complexes qui impliquent plusieurs activités langagières.

**Pourquoi évaluer par la tâche complexe ?**  
**Parce qu'elle permet d'évaluer plusieurs activités langagières**  
Et ce, en fonction des besoins liés à la situation professionnelle. Pre-

nons le cas des Diplômes de français professionnel conçus et développés par le français des affaires de la CCIP : leur objectif principal est de « rendre compte de la capacité des candidats à utiliser efficacement le français, à l'oral et à l'écrit, dans les principales situations de communication de leur domaine professionnel. La tâche de communication réalisée par le candidat prend la forme d'une production ou interaction, écrite ou orale, conditionnée par la compréhension de documents professionnels, écrits ou oraux, et par la sélection et la reformulation des informations nécessaires à la réalisation de la tâche. » (Casanova et Renaud, 2020)

Prenons la situation d'un employé qui reçoit des demandes de report de rendez-vous sur son répondeur et qui doit modifier son agenda en conséquence. Pour cette situation qui a inspiré l'une des activités du Diplôme de français des affaires A2, nous aurions pu choisir d'évaluer en deux temps : un exercice de réception de l'oral (comprendre des messages) et un exercice de production écrite (compléter un agenda). En procédant ainsi, de façon cloisonnée, nous n'aurions pas pu évaluer la capacité de l'apprenant à réaliser la tâche complexe consistant à sélectionner les informations d'un message audio nécessaires à la réalisation de la tâche : modifier un agenda. Or, cette tâche correspond

à la réalité professionnelle : les deux activités sont dépendantes !

**Parce qu'elle permet de valider des compétences dans le cadre de l'évaluation sommative**

La proximité que la tâche complexe entretient avec les situations professionnelles authentiques est centrale, particulièrement dans le cadre de l'évaluation sommative. En effet, puisque ce type d'évaluation valide des compétences, le fait de la réussir signifie que l'apprenant doit immédiatement être en mesure de communiquer en contexte. Dans le cas d'une agente de la police touristique brésilienne amenée à intervenir auprès de francophones, la validation de ses compétences de communication sera directement mise à l'épreuve dans sa pratique professionnelle. Des activités d'évaluation telles que la simulation professionnelle permettront de vérifier que cette professionnelle est apte à s'organiser et à mobiliser plusieurs activités langagières pour mener à bien la tâche qu'elle doit réaliser dans le cadre de ses fonctions.

**Parce qu'elle a un impact sur les choix d'enseignement**

Dans la mesure où l'évaluation oriente l'enseignement, évaluer avec une tâche plus ou moins complexe mène les formateurs à coller au plus près de la réalité professionnelle. Les programmes de formation doivent tenir compte de toutes les étapes nécessaires à la réalisation de la tâche ; le formateur doit donc aller à l'essentiel dans le choix des savoir-faire langagières et des outils linguistiques. Si le formateur souhaite travailler et évaluer la tâche « Présenter un itinéraire » liée à la situation « Un guide kényan présente l'itinéraire d'un safari à un groupe de touristes », il se basera certainement sur du corpus tel que : « On partira du lodge à 16 heures pour aller au lac Elementaita. Là, on pourra admirer les flamants roses, etc. » Concernant les outils linguistiques à enseigner, il remarquera l'usage du

## BIBLIOGRAPHIE

- Piccardo, E. (2014). *Du communicatif à l'actionnel : un cheminement de recherche*, Government of Ontario and the Government of Canada/Canadian Heritage
- Conseil de l'Europe (2001). *Cadre européen commun de référence pour les langues : Apprendre, enseigner, évaluer*, Paris, Didier
- Casanova, D., Renaud, F., 2020, *Conception et validation de diplômes de français professionnel*. Points Communs, vol. 48

futur simple. Il pourrait être tenté de dérouler de manière décontextualisée cette conjugaison pour tous les verbes et à toutes les personnes. Or, si l'on veut rester au plus près des besoins prioritaires de l'apprenant-guide, il ne retiendra que le futur simple de quelques verbes, pour les personnes « on », « nous », et « vous », par exemple.

### Parce qu'elle rend les apprenants actifs

La tâche complexe mène à des activités pédagogiques et d'évaluation en lien avec la réalité de ter-

rain. Prenons un exemple tiré du Diplôme de français des relations internationales B1 (voir ci-contre) : Pour cette situation, nous avons une tâche constituée de deux activités : la compréhension de documents écrits et la production orale d'un bilan. La compréhension des documents écrits sert l'objectif de l'agent qui est de faire un bilan dans le cadre d'une participation à une réunion. Avec ce genre de tâche, l'apprenant est inmanquablement mis en activité. Et qui dit apprenant actif dit apprenant curieux et motivé ! En effet,

**diplôme de français professionnel**  
NIVEAU B1  
Relations Internationales

**Exemple d'épreuves DFP Relations Internationales B1 Interagir à l'oral**

**ACTIVITÉ 2**

Préparation : 10 minutes [recommandé]  
Passation : 5 minutes

**Situation :**  
Vous travaillez pour l'ONG Solidarités Internationales et vous êtes l'assistant-e d'un-e directeur-trice de projet.  
Vous participez à une réunion hebdomadaire en interne concernant les réfugiés au Liban.

**Tâche :**  
Vous devez faire un bilan de la situation des réfugiés au Liban (document 1) et présenter les actions humanitaires menées par la Commission européenne (document 2).

les recherches en sciences cognitives montrent que lors d'activités qui mettent en action, le cerveau bé-

néficie d'un afflux de dopamine qui active le circuit de la récompense... d'où la motivation !

## COMMENT ÉVALUER LA RÉALISATION D'UNE TÂCHE ?

Comment rendre compte de la capacité à réaliser une tâche dans son intégralité ?

Quel que soit le moment de l'évaluation, nous cherchons à vérifier que l'apprenant est en mesure de mobiliser ses savoirs, savoir-faire et savoir-être pour agir sur la situation professionnelle qui se présente à lui : « vérifier une réservation à la

réception d'un hôtel », « répondre à un courriel de réclamation », etc. Pour remplir la mission qui lui est confiée, il aura à consulter des documents écrits ou audio, sélectionner les informations pertinentes et les restituer à l'oral ou à l'écrit, en monologue suivi ou en interaction avec son interlocuteur.

Comme le montre l'extrait ci-des-

sous du Diplôme de français du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration A2, on observe que les activités sont toujours composées d'une situation explicite (rôle donné à l'apprenant, tâche à réaliser), d'un ou plusieurs documents d'entrée : des stimuli (ici un courriel de client et un tableau de réservation) et d'un document de sortie vierge (ici cour-

riel de réponse). (voir ci-dessous) On remarque, dans ce type d'évaluation, l'interdépendance des activités langagières. La compréhension écrite n'est pas évaluée indépendamment de la production écrite. Ce type de tâche (simulée) peut également être réalisée en fin d'une séance et correspond à la mise en œuvre du/des savoir-faire langagier(s) acquis.

Vous êtes réceptionniste à l'hôtel Saturne. Vous avez reçu le courriel d'un client. Répondez à ce courriel :

- remerciez le client ;
- indiquez, à l'aide du logiciel de réservation ci-dessous, les chambres disponibles et leur prix.

**Demande de renseignements**

De : Camille Roger <c.roger@hotmail.com>  
À : moi  
21/05 13:37

Bonjour,

Nous sommes intéressés par un séjour dans votre hôtel, et souhaiterions savoir s'il est possible de réserver une chambre double du 27 juin au 3 juillet prochain. Nous aimerions également connaître les prix de vos chambres doubles pour cette période. Merci d'avance pour votre réponse.

Cordialement,  
Camille Roger

**Hotel Saturne**

Disponibilités du 27/06 au 03/07

| Type chambre  | Prix/nuit |
|---|-----------|
| Chambre double classique vue sur rue<br>Vue sur rue | 90€       |
| Chambre double classique vue sur jardin             | 110€      |
| Chambre double luxe vue sur jardin                  | 150€      |

Rédigez votre courriel (45-60 mots) :

**Re : Demande de renseignements**

De : Mail  
À : Camille Roger <c.roger@hotmail.com>  
21/05 13:37

## QUELS OUTILS POUR ÉVALUER LA RÉALISATION DE LA TÂCHE ?

L'évaluation doit prendre en compte le degré d'accomplissement de la tâche, ainsi que l'ensemble des savoir-faire mobilisés. Le formateur aura donc à élaborer des grilles d'évaluation critériée. Plutôt qu'une pondération abstraite, la grille proposera des critères à analyser en termes de : réalisation de la tâche (non réalisée, partiellement réalisée, réalisée

dans son intégralité) ; pertinence des éléments sélectionnés dans les supports ; compétences (non acquises, en cours d'acquisition ou acquises).

Une grille pourra également être utilisée pour de l'autoévaluation. L'enseignant pourra fournir une grille à l'apprenant : celui-ci, après avoir simulé une tâche dans le cadre d'une séance de cours, sera en mesure de compléter

cette grille comprenant des entrées du type : *je suis capable de...*, *j'ai des difficultés à...* Une grille peut également être utilisée au moment d'une évaluation par les pairs : la grille peut être proposée par le formateur ou créée par les apprenants eux-mêmes.

Lors de simulations globales effectuées en groupe, proposer aux groupes ou aux individus de s'évaluer

entre eux, en déterminant en amont les critères qui leur paraîtront les plus importants, leur permettra de s'interroger sur leur apprentissage, de mener une réflexion plus poussée sur leur discours professionnel mais aussi de comprendre que l'apprentissage d'une langue en contexte professionnel va bien au-delà de la seule maîtrise des seuls outils linguistiques. ■