

L'ÉVALUATION DE LA COMPÉTENCE LANGAGIÈRE PROFESSIONNELLE

Maria-Antoaneta LIVEZEANU

L'évaluation et la certification de la compétence langagière professionnelle est un sujet de discussion majeur dans le domaine du français des affaires [1]. C'est la raison pour laquelle nous essayons de présenter les directions qui marqueront le domaine en question. Nous commençons par donner l'historique du développement de la mesure et l'évaluation de la compétence langagière par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris (CCIP), et du projet d'élargissement des examens du domaine du français des affaires à d'autres domaines professionnels. Ensuite, nous mettons en perspective l'importance d'une collaboration francophone internationale.

Nées au milieu des années 1970, l'évaluation et la certification de la compétence langagière professionnelle devinrent une préoccupation importante pour la CCIP. On commença par des examens pour le français des affaires avec le diplôme supérieur comme seul examen. Depuis quelques années, il y a des examens à trois niveaux différents. [2]

Les efforts de la CCIP pour répondre continuellement aux suggestions des centres d'examen et des professeurs sont nécessaires étant donné l'évolution des publics. En effet, dès 1996, on perçoit la nécessité de viser un niveau linguistique inférieur à ceux des trois examens de français des affaires actuels de la CCIP.

Comme suite aux développements qui ont eu lieu depuis 1996, cette préoccupation semble avoir été entendue par les personnes qui travaillent actuellement sur la réforme des examens. Le premier examen offert par la CCIP, le *Diplôme supérieur de français des affaires*, eut un grand succès. Pourtant, le niveau de langue exigé était trop élevé pour beaucoup de candidats. Ainsi, la CCIP ajouta un niveau inférieur avec le *Certificat pratique de français commercial et*

économique. Bien que la CCIP ait ajouté d'autres examens [3], ces deux examens sont actuellement les deux mesures de l'évaluation des compétences linguistiques professionnelles les plus utilisées en Europe et aux États-Unis. Au Canada, en 1996, il n'y avait que l'Ontario à avoir des centres d'examen. Au Québec, grand marché potentiel, il existait des évaluations/certifications locales, mais aucune université n'offrait les examens de la CCIP. Cela présentait une difficulté pour les professeurs qui voulaient préparer leurs étudiants anglophones à travailler dans le contexte professionnel de l'Aléna (Accord de Libre Échange Nord Américain) avec des partenaires au Québec aussi bien que dans le contexte professionnel de l'Union européenne, en France et ailleurs.

La compétence langagière attestée par le Certificat pratique de français commercial et économique

Jusqu'ici, le *Certificat pratique de français commercial et économique* consistait en cinq parties écrites plus un examen oral. Sa description se trouve sur le site de la CCIP.

Le test: il s'agit de la partie de l'examen où l'on démontre ses connaissances de la terminologie et des pratiques dans certains domaines commerciaux. Il y a surtout des questions au choix multiple ou des phrases à trous, donc une épreuve qui n'exige pas un haut niveau de créativité de la part du candidat.

La compréhension de texte: elle a souvent un sujet économique qui présume des connaissances générales de l'économie géographique; le sujet peut porter sur la France à l'intérieur de l'Union européenne, ou la France et la Francophonie, ou même la France dans le monde.

La correspondance commerciale: il s'agit d'évaluer les connaissances que le candidat a des modes de communication à l'intérieur de l'entreprise. Le candidat doit rédiger une lettre d'affaires ou une note interne qui répond à un besoin assez simple et donc

connaître le format d'une lettre d'affaires ou d'une note de service aussi bien que le sens de ce qui est communiqué.

Le thème et la version: l'épreuve suivante est une série de phrases à traduire du français en anglais (ou une autre langue, selon le pays du centre d'examen), et une autre série de phrases de sa langue maternelle en français. Il s'agit donc de thème et version au sens classique du terme.

Ces cinq parties de l'examen écrit prennent plusieurs heures. L'examen oral a lieu plusieurs jours après et couvre divers sujets.

Si l'on prend l'échelle des compétences fonctionnelles de l'ACTFL [4] décrites par Hervé de Fontenay [8] dans sa communication, on trouverait au minimum les niveaux ci-dessous pour le candidat qui réussit avec mention à l'examen du Certificat pratique. Pour réussir sans mention, il faudrait au moins un niveau intermédiaire supérieur dans chaque catégorie, comme cela est d'ailleurs précisé sur le site de la CCIP.

Expression écrite	<i>niveau avancé</i>
Expression orale	<i>niveau avancé</i>
Compréhension orale	<i>niveau avancé</i>
Compréhension de la lecture	<i>niveau avancé supérieur</i>

À part les quatre «savoirs» cités ci-dessus, il faut tenir compte du concept de Culture avec *C* majuscule. Il faut avoir certaines connaissances sur la France et l'Europe, des notions par exemple sur les industries, la technologie, le secteur tertiaire, les produits agricoles, les régions de France, les syndicats, et globalement sur la réalité politique française et européenne. C'est dans ce domaine que les centres d'examen ont le plus d'intérêt à adapter le contenu.

La compétence langagière attestée par le *Diplôme supérieur de français des affaires*

Comme pour le Certificat pratique, l'examen du *Diplôme supérieur* comprend cinq parties écrites plus un examen oral devant un jury de personnalités françaises.

La dictée: elle ne doit comporter que peu de fautes, et, conforme en cela à toutes les dictées, elle atteste les connaissances de grammaire et des noms propres que l'on rencontre dans des sujets économiques.

Le questionnaire commercial: il se présente sous la forme d'une vingtaine de questions auxquelles il faut répondre en un ou deux paragraphes. Contrairement

aux questions au choix multiple, où l'on peut quelquefois deviner la bonne réponse, avec ce genre de questions on doit avoir des connaissances approfondies du vocabulaire économique et commercial et de certaines pratiques commerciales.

La rédaction économique: elle évalue les connaissances du candidat dans le domaine économique aussi bien que sa capacité à exprimer un point de vue dans un français correct. La lettre d'affaires que l'on demande pour cet examen exige une connaissance culturelle appropriée et l'utilisation d'un registre convenable à la situation complexe que l'on présente. Le format de la lettre, la compréhension de l'action requise et la capacité de trouver le mot et le ton juste ainsi que l'enchaînement des idées sont les éléments dont les correcteurs tiendront compte.

La traduction: Cette épreuve d'une page, de sa langue maternelle en français, doit être rédigée en moins d'une heure.

L'examen oral: il a lieu quelques jours après.

Si l'on prend comme plus haut l'échelle de l'ACTFL, le candidat qui réussit avec mention aura au minimum les niveaux présentés dans le tableau ci-dessous. Pour un diplôme sans mention, les minimums sont spécifiés dans le site de la CCIP. Ce sont surtout les étudiants ayant passé un an en France qui réussiront à un examen de ce niveau.

Expression écrite	<i>niveau supérieur</i>
Expression orale	<i>niveau supérieur</i>
Compréhension orale	<i>niveau avancé ou avancé élevé</i>
Compréhension de la lecture	<i>niveau distingué</i>

Les questions économiques importantes pour la France ne sont pas les seules à intéresser l'Europe, l'Amérique du Nord ou les pays francophones de l'Afrique. La question de l'intégration de sujets spécifiques à certaines zones géographiques se pose donc de façon aiguë.

À part le *français des affaires*, on voit d'autres cours de langue de spécialité, entre autres le *français des relations internationales* ou le *français des professions*. Toutefois, le français des affaires est la langue de spécialité la plus reconnue, en grande partie à cause des activités de la CCIP. À notre connaissance, à part les examens à la fin d'un cours, les mesures de compétences fonctionnelles de l'ACTFL, ou le DALF et le DELF, les examens de la CCIP sont les seules mesures de compétence langagière professionnelle jouissant d'une reconnaissance absolue. La CCIP a

l'avantage de se concentrer sur le français dans le domaine professionnel.

Exemples des tâches aux niveaux A, B et C

Niveau A

Poser des questions simples et répondre à des questions simples.

- Un agent de personnel répond aux questions d'un employé à propos du temps alloué pour répondre à un test.

Donner des directives ou des instructions simples.

- Un réceptionniste dirige un visiteur vers la cafétéria ou un gestionnaire donne des instructions à un nouveau commis pour les arrangements à prendre en vue d'un prochain voyage.

Traiter de situations simples reliées au travail.

- Un secrétaire dit à un visiteur que le directeur est à l'extérieur de la ville et que par conséquent il ne peut pas assister à une réunion.

Niveau B

Donner des explications simples.

- Un agent d'administration explique à un gestionnaire la marche à suivre pour engager un employé nommé pour une période déterminée.

Faire une description concrète (de personnes, de lieux ou de choses).

- Un agent décrit à son directeur la forme, la couleur et les dimensions des brochures d'information qu'il a commandées.

Raconter des événements (passés, présents ou futurs).

- Un agent de sécurité rapporte à son superviseur les circonstances d'un vol par effraction.

Traiter de situations reliées au travail qui comportent une difficulté.

- Un commis résout un problème au sujet d'une commande incomplète avec la personne chargée de remplir la commande.

Niveau C

Donner des explications et des descriptions détaillées.

- Un secrétaire explique à un autre un système complexe de suivi pour la correspondance ministérielle.

Traiter de questions hypothétiques.

- Un chef d'unité explique à un supérieur l'effet qu'aurait sur la production l'adoption par son unité de la semaine de travail comprimée.

Soutenir une opinion, défendre un point de vue ou justifier une mesure.

- Un superviseur défend son opinion à l'effet que l'unité devrait adopter un horaire à temps variable en permanence.

Donner des conseils et des avis.

- Un bibliothécaire aide un collègue à prendre une décision qui engage sa carrière.

Traiter de situations complexes reliées au travail.

Le chef d'une unité discute avec un employé subalterne de ses nombreux retards et absences et des conséquences de sa conduite sur le travail de l'unité.

Exemples des caractéristiques de performance aux niveaux A, B et C

Niveau	A	B	C
Capacité de soutenir la conversation	soutient un échange de questions et de réponses simples	soutient une conversation informelle sur des sujets concrets	peut participer efficacement à des discussions portant sur un large éventail de sujets
	peut produire de nouvelles phrases (plutôt que répéter des phrases apprises)	peut paraphraser lorsque le mot exact lui manque	peut traiter les sujets avec aisance
Aisance dans l'utilisation de la langue	peut parler avec un débit lent	s'exprime avec une certaine spontanéité	s'exprime avec un débit naturel
	peut parfois hésiter en formulant des phrases simples	peut hésiter en formulant des phrases complexes	hésite rarement sauf pour trouver ses idées

Niveau	A	B	C
Clarté du message communiqué	possède le vocabulaire de base des aspects routiniers du travail	possède le vocabulaire concret des aspects moins routiniers du travail	possède un vocabulaire précis qui permet de transmettre un message exact
.	peut mentionner des faits au présent	peut situer les faits et les événements dans le temps (a une bonne maîtrise des temps verbaux simples)	peut lier des séquences de faits ou d'événements dans le temps (a une solide maîtrise des formes verbales complexes)
.	peut lier les mots pour former des phrases simples	peut lier des phrases entre elles à l'intérieur de passages plus longs	peut lier des phrases efficacement pour communiquer des idées complexes
.	peut demander de répéter ou rephraser quelques questions	a peu de difficulté à comprendre l'évaluateur	peut interpréter l'évaluateur adéquatement et sans effort
.	peut généralement être compris si l'interlocuteur est très attentif	peut être compris par la plupart des gens, mais des répétitions peuvent parfois être nécessaires	peut être compris facilement; la prononciation n'entrave pas la communication

Pratiques de l'évaluation en langues étrangères

Nous présentons ci-dessous, à titre d'exemples, quelques questions soulevées par la pratique de l'évaluation en langues étrangères.

Typologie des tests de langue - Comment mettre en place des paramètres de description et d'évaluation des épreuves de capacité en langue ? Comment faire face à la diversité des origines des publics, à la diversité de leurs objectifs? Quelles sont les décisions à prendre ?

L'évaluation collective dans les Eurocentres - Peut-on évaluer l'oral en groupes? A partir d'activités et techniques développées dans les Eurocentres, on pourra proposer différentes pistes et solutions.

Pratiques interactives: évaluation possible?-

Présentation de diverses grilles d'évaluation : Comment peuvent-elles être utilisées en classe ? Comment construire une grille d'évaluation pour l'oral en classe ?

Echelle de compétence - Une description de ce système qui permet à l'apprenant de se fixer des objectifs réalistes en apprentissage et en évaluation de la maîtrise de la langue-cible qu'il veut atteindre. Un système permettant d'établir un profil personnalisé à partir des renseignements collectés.

Mesure et approche communicative - Comment maintenir une cohérence entre les objectifs de l'enseignement, les activités d'apprentissage et les situations d'évaluation lors de l'élaboration d'un instrument de mesure ? Quelques pistes pour l'évaluation des habiletés langagières et pour leur intégration dans un "scénario d'évaluation".

L'évaluation dans une formation sur objectifs spécifiques - Un principe: la valeur et l'efficacité de l'évaluation résultent de la cohérence entre projet de formation, contenu du plan élaboré par le formateur et les situations et activités d'apprentissage. Une question: comment intégrer l'évaluation lorsqu'on répond à une demande de formation sur objectifs spécifiques ?

L'évaluation en questions - Quelques spécialistes de l'évaluation répondent sur le lien ou l'absence de lien entre les différentes compétences à évaluer, sur la séparation entre linguistique et communicatif, sur la fiabilité de l'évaluation d'une compétence de communication.

Du côté des institutions et des entreprises

Quelques certifications en bref - En fiches, les examens de l'Alliance française, le DELF, le DALF, les examens de la CCIP, le Baccalauréat international, ALTE, le Certificat européen.

Quelle évaluation pour quels enseignements de langue? - Les approches actuelles n'ont pas suffisamment intégré la dimension culturelle et se limitent souvent à des échanges utilitaristes. Ne faut-il pas, d'abord, faire progresser l'enseignement des compétences langagières et culturelles et s'interroger ensuite sur des procédures appropriées à ces deux composantes indissolubles ?

L'évaluation dans les entreprises : vers une recherche de la qualité - La place des langues et de leur enseignement dans les entreprises, exemples de pratiques d'évaluation, constats actuels et perspectives.

L'évaluation intégrée à la formation - Comment peut-on organiser une formation en langue en fonction des apprenants. Les différentes étapes d'une formation, de

l'analyse des besoins à l'évaluation des acquis.

Pour une certification internationale reconnue en français - Le réseau des établissements culturels français à l'étranger est, depuis la mise en place du DELF et du DALF, le lieu des certifications en français comme langue étrangère. Quel a été le rôle de ces examens officiels? Comment s'intègrent-ils dans les formations actuelles et à venir?

En guise de conclusion

Explorer les comportements qui caractérisent la pratique internationale d'évaluation et de certification de la compétence langagière professionnelle constitue

un véritable défi pour tous les partenaires impliqués dans le processus d'enseignement/apprentissage d'une langue étrangère. En effet, c'est un point majeur dans la réforme générale des examens qui est sur le point d'être implantée. Cela permettra à de nombreux étudiants de tenter de se certifier dans des spécialités professionnelles à un niveau moins approfondi que le *Certificat pratique de français commercial et économique*, qui lui-même visait un niveau linguistique inférieur à celui du premier examen, le *diplôme supérieur de français des affaires*. Cela entraînera une remise en cause des pratiques déjà institutionnalisées visant à améliorer le processus enseignement/apprentissage/évaluation/certification.

REFERENCES ET NOTES

1. Nous citons à titre d'exemple le Colloque sur le français des professions qui s'est tenu à Montréal dans le cadre du Congrès de l'Association canadienne française pour l'avancement des sciences (Acfas) en 1996.
2. A voir DANILO, M. infra
3. Nous mentionnons en passant les autres examens de la CCIP, bien connus à travers le monde, parce qu'ils ont un intérêt particulier pour les enseignants qui veulent encourager leurs étudiants à se présenter aux nouveaux examens. Il s'agit du *Certificat de français du secrétariat* pour les secrétaires, du *Certificat de français des professions scientifiques et techniques* pour les scientifiques, et du *Certificat de français du tourisme* pour l'industrie touristique. Récemment, on ajouta un *Certificat de français juridique*, visant un public qui s'intéresse non seulement au droit commercial mais à d'autres domaines légaux aussi. Pour plus de détails, voir M. Danilo, infra.
4. *American Council on the Teaching of Foreign Language (ACTFL)*.
5. CUMMINS, P.W. - „Paris Chamber of Commerce Examinations and ACTFL/ETS Proficiency Levels”, in *French Review*, vol. 61, n° 1, p. 1-11, 1987.
6. CUMMINS P.W. - *La Mesure et l'évaluation de la compétence langagière professionnelle*, Université de Toledo, Toledo, 2000.
7. DANILO M – Réforme des examens du français des affaires et du français juridique in *Dialogos* no 4, 2001, Bucarest.
8. FONTENAY H. de, KAPLAN I.(réds), VAILLANCOURT P. N. (trad.) - *L'entrevue pour l'Évaluation de la Compétence Fonctionnelle (EECP)*, New York, Yonkers – American Council of Teaching of Foreign Language, 1994
9. MONNERIE-GOARIN A., LESCURE A. et R., - „Évaluation et certifications en langue étrangère”, *Le Français dans le Monde*, Recherches et applications, numéro spécial (août-septembre), 1993
10. GOHARD-RADENKOVIC, A., RADENKOVIC, M. - „Pratiques de l'évaluation”, *Le Français dans le Monde*, n° 259, p. 38-43, 1993.
11. *Diplôme élémentaire de langue française* - Commission Nationale du DELF et du DALF, Paris, Didier, 1996.
12. *Examen de français des affaires pour étrangers* - Chambre de commerce et d'industrie de Paris, Paris, 1986,
13. *TEF, Test d'évaluation de français* - Chambre de commerce et d'industrie de Paris, Paris, 1998,
14. www.fda.ccip.fr/sinformer/Default.htm