

François Mangenot et Sachiko Tanaka, « Les coordonnateurs comme médiateurs entre deux cultures dans les interactions en ligne : le cas d'un échange franco-japonais », *Alsic*, Vol. 11, n° 1, 2008, pp. 33–59.

Anne-Claire CASSIUS

Nous avons choisi d'analyser un article qui nous a particulièrement intéressée, notamment de part le fait que le public d'apprenants concerné est japonais, qui plus est apprenants de français, langue de spécialité, chose qui nous paraît relativement rare dans la littérature.

L'objet de l'article est d'analyser les difficultés rencontrées par des interlocuteurs de cultures éloignées quand ils communiquent ensemble *via* Internet et de discuter du soutien pouvant être alors apporté par les enseignants. Le cadre de l'étude est le projet « Le français en (première) ligne » qui a débuté en septembre 2002 et dont l'idée est de mettre en contact des enseignants de FLE en formation (master FLE) avec des apprenants de français. L'originalité de ce projet de télécollaboration tient en la différence de statut des deux publics qui n'utilisent qu'une seule langue entre eux et n'ont pas non plus les mêmes objectifs. Pour les premiers, il s'agit « d'avoir l'occasion de pratiquer l'enseignement parallèlement aux cours théoriques qu'ils suivent à l'université »¹ et de « se former à l'utilisation des TICE »². Pour les seconds, le projet leur permet « un contact avec des natifs (ou quasi natifs) de la langue qu'ils apprennent » pour leur faire

« pratiquer la langue dans une situation plus authentique que celle de la classe. »³
L'article tente de « décrire précisément, voire de modéliser »⁴, le rôle joué par une enseignante japonaise (Sachiko Tanaka) et un enseignant français (François Mangenot) pour tenter d'éviter les échecs communicationnels »⁵ et se référant à Martine Abdallah-Preteille (1996), de susciter « une meilleure connaissance d'autrui à travers la communication engagée. »⁶

L'étude s'inscrit dans une recherche-action d'échanges franco-japonais amenés à se poursuivre ; cette étape ayant pour but d'améliorer le dispositif des prochaines années. L'expérience de trois mois (de septembre à décembre 2006) a mis en relation soixante étudiants japonais, apprenants de français langue de spécialité (université de Sophia, Tokyo), avec neuf étudiants en master 2 de FLE (Université Stendhal, Grenoble 3). Les auteurs sont les deux coordonnateurs de ces échanges télécollaboratifs.

Le travail se fonde sur deux axes théoriques. Le premier est la question de la communication interculturelle fondée sur les travaux de Michael Byram et notamment les 5 éléments contribuant à une compétence interculturelle (1997), Martine Abdallah-Preteille et son idée d'une « culture en actes », Catherine Kerbrat-Orecchioni et sa mise en garde contre les tendances générales de la culture qui sont « toujours relatives » et Jocelyne Sourisseau pour l'éthos communicationnel japonais. Le second axe est celui des obstacles à la télécollaboration développé par les chercheurs américains comme Richard Kern qui insiste sur le rôle de la discussion en classe, et Robert O'Dowd et Markus Ritter qui listent « les zones potentielles de dysfonctionnement »⁷ et Mangenot et Tanaka retiennent particulièrement 3 facteurs ; la relation enseignant-enseignant, les tâches et les dynamiques de groupe. De plus, les chercheurs empruntent à Julie A. Belz et Andeas Müller-Hartman la notion de « rich point »⁸ afin de relativiser l'idée d'échec communicationnel et se réfèrent à Claire Kramsch et Paige D. Ware pour l'importance de réfléchir à ce que les enseignants doivent faire pour que les étudiants apprennent à partir de ce dysfonctionnement.

Le corpus comprend des données recueillies par des échanges en ligne (les tâches et messages dans les forums tâches –groupes composés d'un tuteur FLE et de 5 à 8 apprenants japonais–, le clavardage initial entre l'enseignante japonaise et les étudiants de FLE, le forum des tuteurs collectif –les deux coordonnateurs et les étudiants de FLE–, le forum des tuteurs individuels –enseignante japonaise/ étudiants de master–, les échanges de courriels entre les deux coordonnateurs et les journaux de bord en japonais des apprenants japonais) et d'autres données que sont les textes libres en français des apprenants japonais –tâche optionnelle mais évaluée–, le questionnaire ouvert en japonais qui représente le bilan du projet, et les synthèses réflexives des étudiants de master comptant pour l'évaluation de l'UE.

C'est une approche qualitative aux frontières de l'approche « interactionniste cognitiviste » et de l'analyse du discours qui guide l'investigation du corpus. Les auteurs précisent adopter « une approche ethnographique »⁹, c'est-à-dire que les divers types de données du corpus (invoquées, suscitées, provoquées selon la classification de Jean-Marie Van der Maren, 1996)¹⁰ sont croisés. D'autre part, les auteurs soulignent privilégier d'une part les échanges entre l'enseignante japonaise et les étudiants de master, et d'autre part les courriels entre les coordonnateurs.

L'analyse des échanges en ligne franco-japonais montrent le rôle incontournable des coordonnateurs sur différents plans : celui de l'organisation et de la planification chronologique du projet, celui de la pleine intégration des échanges à leur cursus, sur celui de l'assiduité, celui de l'adéquation des tâches, celui de l'explicitation (ou de la prévention) de certains malentendus culturels et enfin celui d'une veille attentive par rapport au bon développement de la dimension socio-affective des interactions. Ce qui représente un investissement temporel important et nécessite donc une grande disponibilité pour organiser puis coordonner les échanges, mais nécessite aussi l'établissement d'une relation de

confiance mutuelle entre les coordonnateurs.

Les deux coordonnateurs se sont trouvés complémentaires dans ce travail, mais l'enseignante japonaise, seule à pouvoir communiquer avec tous les autres acteurs du projet car maîtrisant les deux langues et connaissant les deux contextes culturels, a joué un rôle central.

Les objectifs ont été atteints pour chacun. Les étudiants de master sont très satisfaits des feedback approfondis sur leurs tâches et sur leur réalisation par les Japonais. L'enseignante japonaise a réalisé son objectif de confronter ses étudiants à une situation de communication individuelle réelle où même les plus faibles ont été à l'aise. De plus, les étudiants ont dépassé leur culture d'apprentissage.

Cependant, une insatisfaction du côté des étudiants de master a été relevée dans les synthèses réflexives : le manque de feedback concernant la didactique de la correction autant du côté de l'enseignante japonaise que de ses étudiants.

L'article permet d'avoir accès à des exemples variés d'un corpus très riche. Sont visibles à la fois les interactions entre acteurs de la recherche, mais aussi des écrits plus réflexifs (Questionnaire ouvert, textes libres en français, synthèses réflexives). Des échanges synchrones/asynchrones ou encore individuels/collectifs sont recueillis.

De plus, mises à part les traductions des réponses au questionnaire, les données sont brutes et authentiques, sans être passées au filtre de la « traduction » ou même de l'interprétation » décrite par Bourdieu¹¹. Comme le soulignent les auteurs, « Ces données, du fait de leur formalisation et de leur authenticité communicationnelle, peuvent ainsi être présentées directement, sans réécriture. »¹² C'est, nous semble-t-il très rare de pouvoir lire « directement » ce genre de données et cela permet différents niveaux d'analyse.

Les auteurs privilégient dans cet article les données produites par l'enseignante japonaise. Cependant, même si c'est le parti pris annoncé dans la partie 2–3 (P. 38), il nous semble dommage qu'il ne figure aucune trace des questions ou réponses produites par l'enseignant français. Il est comme absent de l'analyse, en tout cas, aucune donnée « brute » n'est livrée. Concernant l'objectif interculturel, son intervention nous paraît importante, même s'il ne connaît pas bien la culture japonaise. L'article donne l'impression que l'enseignante japonaise est surchargée de travail et sollicitée de tous côtés, ce qui est peut-être une des causes de l'absence de feedback aux corrections effectuées par les étudiants de master. Dans la mesure où dans le titre de l'article, les mots « coordonnateurs » et « médiateurs » sont au pluriel, on pourrait s'attendre à une description des deux enseignants et pas uniquement de l'enseignante japonaise.

Au niveau du cadre théorique nous nous demandons si le fait de s'appuyer sur la notion d'éthos communicatif est vraiment opérant. D'autre part, l'ouvrage de Sourisseau est très intéressant mais la partie concernant « le comportement des apprenants en cours de FLE » est basé sur des entretiens d'enseignants français de FLE travaillant à l'université auprès d'un public d'apprenants de français seconde langue (plus ou moins contraints de choisir une seconde langue) et qui bénéficient de très peu d'heures de cours par semaine. Le public d'apprenants étant différent, il est probable que certaines hypothèses ne se vérifient pas. D'autre part, certaines descriptions de la société japonaise du livre se basent sur les travaux de chercheurs dont les postulats sont contestés. Par exemple, à propos de l'éthos hiérarchique des Japonais,¹³ la plupart des chercheurs se réfèrent à Nakane Chie¹⁴, une anthropologue dont le travail a été critiqué. En effet, elle oppose une société occidentale égalitaire à une société japonaise hiérarchique dans un schéma très simplificateur.¹⁵ Nous nous demandons si ces thèses culturalistes ne fonctionneraient pas comme un filtre ou un écran, pour reprendre les mots de Martine Abdallah-Preteuille, brouillant l'analyse.

Notes

- ¹ Develotte, C. Et Mangenot, F. (2007). « Discontinuités didactiques et langagières au sein d'un dispositif pédagogique en ligne », *Glottopol*, n° 10, juillet, p. 127–144, p. 127.
- ² Ibid.
- ³ Ibid. p. 128.
- ⁴ Mangenot et Tanaka, p. 34.
- ⁵ Ibid.
- ⁶ Ibid.
- ⁷ O'Dowd, R. (2006). « Understanding and working with « failed communication » in telecollaborative exchanges », *Callico Journal*, n° 23 (3), pp. 623–642.
- ⁸ Elle-même empruntée à l'anthropologue Michael Agar.
- ⁹ Mangenot et Tanaka, op. cit, p. 40.
- ¹⁰ Van der Maren, J.-M. (1996). *Méthodes de recherche pour l'éducation*, De Boeck.
- ¹¹ Bourdieu, Pierre (1993). « Comprendre », in *La Misère du monde*, Paris, Seuil, p. 1416.
- ¹² Mangenot et Tanaka, op. cit. p. 39.
- ¹³ Il est évoqué dans l'article p. 49.
- ¹⁴ Nakane, Chie (1974). *La Société japonaise*, Paris, Colin.
- ¹⁵ Des auteurs comme Harumi Befu ou Oguma Eiji en parlent et sont très critiques.

Bibliographie

- Ben Abid-Zarrouk, S. (2012). « Les échanges sur les forums et la réussite en enseignement en ligne » ?, in Séisme éducatif au Japon, *Les dossiers des Sciences de l'éducation*, n° 27, PUM Toulouse, pp. 155–170.
- Bouyssi, C. (2009). « Apprentissage télécollaboratif par visioconférence de groupe pour l'acquisition de compétences en communication interculturelle. », *Recherches et pratiques pédagogiques en langue de spécialité, Cahiers de l'Aliput*, Vol. 28, n° 2, p. 63–74.
- Develotte, C. (2005). « Aspects interculturels de l'enseignement/apprentissage en ligne :le cas du programme franco-austalien « le français en (première) ligne ». Quelle didactique de l'interculturel dans les nouveaux contextes d'enseignement-apprentissage du FLE/S ?, Louvain La Neuve, Belgique. Halshs-0016064.
- Develotte, C. Et Mangenot, F. (2007). « Discontinuités didactiques et langagières au sein d'un dispositif pédagogique en ligne », in *Regard sur internet, dans ses dimensions langagières. Penser les continuités et les discontinuités*, *Glottopol*, n° 10, juillet.
- Develotte, C. Et Mangenot, F. (2010). «Former aux tutorats synchrone et asynchrone en langues », *Distances et savoirs*, Vol. 8, pp. 345–359.
- Mangenot, F. Et Zourou, K. (2007). « Susciter le dialogue interculturel en ligne, rôle et limites des tâches », *Lidil (en ligne)*, 36, pp. 43–68.
- Muller, C. (2014). « Feedback et relation interpersonnelle apprenants/tuteurs dans un projet de télécollaboration », in *Congrès mondial de linguistique française-CMLF 2014*, SHS Web of

- conferences. DOI 10. 1051/shsconf/2014081337.
- O'Dowd, R. (2006). « Understanding and working with « failed communication » in telecollaborative exchanges », *Callico Journal*, n° 23 (3), 2006, pp. 623–642.
- Pierozak, I. (2007), “Communication électronique et construction de compétences en langue autre, hors contexte pédagogique », *Lidil*, 36, p. 189–210.
- Sourisseau, J. (2003). *BONJOUR/KONICHIWA, Pour une meilleure communication entre Japonais et Français*, Paris, L'Harmattan.