

Manuel des Centres de Ressources de Langues

Lignes directrices pour la mise en place,
la gestion et le développement de
centres de ressources de langues (CRL)



Improving support for language learning through
Language Resource Centres



improving support for language learning through
Language Resource Centres

Manuel des centres de ressources de langues

**Lignes directrices
pour la mise en place, la gestion et le développement
de centres de ressources de langues (CRL)**

**rédigé et publié
par
les partenaires du projet CRL**



Ce projet a été réalisé avec le soutien de l'Union européenne dans le cadre du programme Socrates.



Titre original anglais: *The Language Resource Centre handbook: guidelines for setting up, running and expanding Language Resource Centres (LRCs)*

Manuel des centres de ressources de langues: lignes directrices pour la mise en place, la gestion et le développement de centres de ressources de langues

Traduction française: Austria Sprachendienst, Vienne

Première publication 2003 imprimée en anglais en 2003 par:

Kastaniotis Editions SA
11, Zalogou Street, 10678 Athènes, Grèce
tél. +30 210 3301208, fax +30 210 3822530

E-mail: info@kastaniotis.com
Internet: www.kastaniotis.com

Copyright © partenaires du projet CRL 2003

Aucune partie de la présente publication ne peut être reproduite, enregistrée dans un système de documentation ou transmise par quelque moyen que ce soit – voie électronique ou mécanique, photocopie, enregistrement ou autre – sans indication de la source comme suit:

Partenaires du projet CRL, *Manuel des centres de ressources de langues: lignes directrices pour la mise en place, la gestion et le développement de centres de ressources de langues (CRL)* (Athènes: Kastaniotis Editions, 2003)

ISBN 960-03-3526-5

Sommaire

INTRODUCTION GÉNÉRALE	7
GLOSSAIRE ET ACRONYMES	10
GESTION	11
MISSIONS ET ASPECTS INSTITUTIONNELS	11
Missions	11
Etude de cas: CRLE – Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (Centre de ressources en langues étrangères), Barcelone, Espagne	
<i>La mission du CRLE</i>	11
Etude de cas: Institut de langues et de formation spécialisée de l'Université Charles, Prague, République tchèque	
<i>La création du CRL: origine, rôle et méthodologie sous-jacente</i>	12
Prise de décision, reporting et concertation	13
Planification	13
Budget et finances	13
Etude de cas: CFIE – Centre de formation des enseignants et d'innovation éducationnelle, Guardo, Espagne	
<i>Comment établir le plan annuel du centre (dans un cadre budgétaire défini) sur la base d'une analyse des besoins impliquant le personnel et les utilisateurs</i>	14
Image, promotion et relations publiques	14
Etude de cas: ÖSpK – Österreichisches Sprachen-Kompetenz-Zentrum (Centre autrichien de compétence pour les langues vivantes), Graz, Autriche	
<i>Créer l'image d'un CRL sans aide professionnelle et avec peu d'argent</i>	15
PERSONNEL	16
Définition des besoins	16
Recrutement	16
Coordination et concertation	16
Développement professionnel	16
Représentation et soutien professionnels du personnel	17
Etude de cas: APIGA, l'Association des enseignants d'anglais de Galice, Espagne	
<i>Bénévolat: des étudiants en stage au centre de ressources de langues d'APIGA</i>	17
FEED-BACK ET ÉVALUATION	17
DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE / DROITS D'AUTEUR	18
HYGIÈNE, SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	18
Assurances / responsabilités	19
ASPECTS PRATIQUES	19
LIENS UTILES	19
UTILISATEURS	20
GROUPES CIBLES	20
Apprenants	20
Enseignants	20
Décideurs et démultiplicateurs dans le domaine de l'enseignement des langues	21

Secteur institutionnel, secteur privé, individus	21
Etude de cas: CILT – Centre for Information on Language Teaching and Research (Centre d'information sur l'enseignement et la recherche linguistiques), Londres, Royaume-Uni	
<i>Au service d'un large éventail d'utilisateurs</i>	21
ACCÈS ET COMMUNICATION	22
Utilisateurs aux besoins spéciaux	22
Etude de cas: ILSP – Institute for Language and Speech Processing (Institut pour le traitement du langage et de la parole), Athènes, Grèce	
<i>Les différentes stratégies de communication entre l'ILSP et ses utilisateurs</i>	22
OUVERTURE À DE NOUVEAUX UTILISATEURS	23
Etude de cas: ECET – European Centre for Education and Training (Centre européen pour l'éducation et la formation) Sofia, Bulgarie	
<i>« Happy Puppy » et « Linguapeace »: mise en place de réseaux de centres de ressources de langues pour groupes spécifiques (jeunes apprenants et personnel de maintien de la paix)</i>	23
LIENS UTILES	24
SERVICES ET RESSOURCES	25
SERVICES	25
Support pédagogique	25
Information et services de renseignements	25
Services supplémentaires	26
Services techniques	26
Etude de cas: NBE-FI – Conseil national de l'éducation, Finlande	
<i>Comment adapter le Cadre européen commun de référence (CEC) pour l'apprentissage et l'enseignement des langues aux programmes cadres d'enseignement nationaux (NBE-FI)</i>	26
Etude de cas: CINOP – Centre pour l'innovation dans l'éducation et la formation, Pays-Bas	
<i>Utilisation du Portfolio des langues néerlandais pour l'enseignement professionnel dans les centres de ressources de langues des instituts d'enseignement professionnel aux Pays-Bas</i>	27
Etude de cas: CDI Univerzum – Centre d'enseignement à distance, Ljubljana, Slovénie	
<i>Développement de pratiques nouvelles centrées sur l'apprenant en lecture et en expression orale au centre de ressources de langues</i>	28
RESSOURCES	29
Format	29
Contenu	29
Etude de cas: CRLE – Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (Centre de ressources en langues étrangères), Barcelone, Espagne	
<i>Offrir des ressources dans différents formats et comment les enseignants en font usage</i>	30
Etude de cas: Centre de langues de l'Université d'Islande, Reykjavik, Islande	
<i>Créer des ressources Internet en publiant les travaux des apprenants sur le Web</i>	31
Politique d'acquisition	32
Catalogage	32
Etude de cas: CELV – Centre européen pour les langues vivantes du Conseil de l'Europe, Graz, Autriche	
<i>Processus d'acquisition d'un système de gestion documentaire en ligne pour le centre de documentation et de ressources du CELV</i>	33
Etude de cas: CILT – Centre for Information on Language Teaching and Research (Centre d'information sur l'enseignement et la recherche linguistiques), Londres, Royaume-Uni	
<i>Mise en ligne du catalogue CILT</i>	33
Présentation des ressources	35
Etude de cas: CLL – Centre de Langues Luxembourg, Luxembourg	
<i>Gérer des ressources dans différentes langues dans un centre en libre accès: organisation et présentation de matériels en huit langues</i>	35



DIFFUSION / PROMOTION DE L'APPRENTISSAGE DES LANGUES ET SENSIBILISATION MULTICULTURELLE	35
Etude de cas: Centre de langues de l'Université de Malte, Malte	
<i>Promouvoir la sensibilisation multiculturelle par l'apprentissage des langues</i>	35
Etude de cas: PTMIK – Centre de méthodologie et d'information pour la formation continue des enseignants, Veszprem, Hongrie	
<i>Améliorer la sensibilisation interculturelle en organisant des événements thématiques transculturels au centre de ressources de langues</i>	36
INTRODUCTION DE NOUVEAUX SERVICES	37
LIENS UTILES	38
LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS	39
LOCAUX	39
Implantation / utilisation de l'espace	39
Etude de cas: CLL – Centre de Langues Luxembourg, Luxembourg	
<i>De la bibliothèque au centre en libre accès: transformer une bibliothèque scolaire traditionnelle en un centre d'apprentissage multimédia moderne</i>	40
MOBILIER ET ÉQUIPEMENTS	41
Mobilier	41
Équipements	42
Présentoirs et signalétique	43
ACCÈS ET AMBIANCE	43
Accessibilité	43
Atmosphère	43
Autres espaces et équipements pour les utilisateurs	43
PROMOTION ET EXPANSION DES LOCAUX ET DES ÉQUIPEMENTS	43
LIENS UTILES	43
RÉFÉRENCES	44
CONTRIBUTEURS	46

Introduction générale

Le projet CRL

En 2001, un projet européen¹ a été lancé sur l'initiative de seize organisations issues de treize pays d'Europe et le Centre européen pour les langues vivantes du Conseil de l'Europe. Ce projet vise à *soutenir l'apprentissage des langues par le biais des centres de ressources de langues (CRL)*. L'hypothèse initiale du projet était la suivante: considérant la diversité de contextes des CRL (géographiques, culturels et éducatifs), les gestionnaires de tels centres pourraient approfondir leurs connaissances, leurs savoirs et leurs compétences en partageant cette richesse d'expertise et d'expérience, et en échangeant leurs vues dans ce domaine.

Tant dans l'opinion publique qu'au niveau politique, ces dernières années ont été marquées par une prise de conscience accrue de l'intérêt d'étudier des langues étrangères et de la nécessité de soutenir des styles d'apprentissage variés, notamment l'apprentissage autonome des langues. Dans tous les secteurs de l'éducation et de la formation, ce développement s'est traduit soit par la création, soit par l'expansion de nombreux CRL.

De nos jours, les CRL peuvent œuvrer dans des cadres fort divers:

- du niveau scolaire au niveau universitaire;
- au niveau régional, national ou international (soutien aux enseignants et aux chercheurs);
- dans le cadre privé (au sein d'entreprises ou d'écoles de langues privées);
- dans le secteur de la formation et de l'éducation;
- et même dans un cadre « virtuel » (CRL en ligne, sur Internet).

Tous les partenaires du projet ont au moins un point commun: la gestion ou le soutien d'un CRL d'un type particulier. En fonction de leur contexte spécifique, ces CRL poursuivent des « missions » fort variées et répondent aux besoins de publics divers. Ainsi, certains CRL peuvent être:

- uniquement au service d'apprenants;
- uniquement au service d'enseignants, de chercheurs, de décideurs politiques et autres « démultiplicateurs »;
- au service de l'ensemble du système éducatif au niveau régional ou national (promotion de l'innovation, soutien, mise à disposition de ressources, proposition d'activités de formation);
- au service de l'ensemble de ces catégories d'utilisateurs, etc.

Quoiqu'il en soit, nous étions convaincus qu'en dépit de notre diversité – ou précisément à cause d'elle, cette richesse d'expertise et d'expérience dans différents domaines nous permettrait d'apprendre beaucoup les uns des autres.

¹ Le projet CRL (90050-CP-1-2001-UK-Lingua-L1) a obtenu le soutien du programme SOCRATES de l'Union européenne (action Lingua 1) 2001-2003.

Les centres de ressources de langues se retrouvent sous des appellations très diverses, selon le contexte géographique, linguistique et organisationnel dans lequel ils s'inscrivent. Ces réalités multiples nous ont incités à adopter une approche aussi intégrative que possible et à interpréter la notion de *centre de ressources de langues* dans l'acception la plus large du terme. Au sens de la présente publication, cette désignation peut être synonyme de centre de langues, centre de langues en libre accès, bibliothèque en libre accès, centre d'études autonome, centre de ressources, centre d'enseignants, salle de ressources, bibliothèque de langues, etc.

Il nous semble qu'un centre de ressources de langues (CRL) se définit principalement par les **prestations** (services et ressources), les **locaux** et les **équipements** offerts aux **utilisateurs**, qui s'appuient sur des objectifs ou des « missions » spécifiques en lien avec l'apprentissage et l'enseignement des langues, la linguistique appliquée ou la recherche dans ces domaines.

Le centre peut être un coin d'une pièce ou un immeuble entier. Les prestations fournies peuvent consister en quelques postes d'écoute et journaux ou englober la totalité de ce que vous trouverez au chapitre consacré aux « Services ». Que les utilisateurs soient une poignée d'étudiants venant quelques heures par semaine ou des milliers d'utilisateurs de secteurs divers avec des besoins divers – dans le cadre de la présente publication, l'institution fournissant cette prestation constitue un centre de ressources de langues, en bref CRL.

Manuel des centres de ressources de langues

Le projet CRL a démarré avec d'une série d'exercices visant à échanger des informations entre les partenaires, en vue d'identifier les points forts et les domaines d'expertise du réseau. Il a été convenu de rassembler des idées, des conseils et des exemples de bonnes pratiques – sans omettre les leçons tirées d'erreurs passées – susceptibles d'être publiés dans un ouvrage, afin de les partager avec des experts qui n'ont pas fait partie du réseau initial. Le fruit de cette concertation a été concrétisé dans la rédaction du *Manuel des centres de ressources de langues: lignes directrices pour la mise en place, la gestion et le développement de centres de ressources de langues (CRL)*.

Nous étions déterminés à concevoir un guide aussi pratique et facile à consulter que possible – qui puisse être utilisé « comme si l'on s'entretenait avec un collègue », selon les termes d'un partenaire. Par ailleurs, il a été convenu d'y présenter brièvement nos propres expériences sous la forme d'études de cas, afin d'illustrer chaque chapitre par des exemples de la pratique courante tirés de contextes divers.

Il nous importait de réaliser un outil qui soit utile à « toute personne impliquée dans la mise en place, la gestion ou le développement d'un CRL ». Notre public de lecteurs potentiels est très vaste. A titre d'exemple, le *Manuel des centres de ressources de langues* pourrait alimenter la réflexion d'un enseignant qui envisage de créer un petit CRL dans une école secondaire, tout comme à plus large échelle, il pourrait servir à une équipe de professionnels qui souhaitent amorcer une réflexion globale sur le fonctionnement ou améliorer les méthodes de travail au sein d'un CRL déjà bien établi.

L'ensemble des aspects couverts par le *Manuel des centres de ressources de langues* ne s'applique pas obligatoirement à tous les CRL et nous sommes loin de penser qu'il n'y a qu'une seule « bonne » façon de gérer un CRL. Par conséquent, il nous a semblé préférable de présenter la « check-list » principale de chaque chapitre sous la forme d'une série de questions; libre à vous de déterminer dans quelle mesure les

aspects présentés s'appliquent à votre CRL. Ainsi, lorsque vous utiliserez le *Manuel des centres de ressources de langues*, il sera utile d'imaginer toute question précédée de la mention « Le cas échéant (...) ».

Le *Manuel des centres de ressources de langues* a également été élaboré comme un outil de développement professionnel. La photocopie est autorisée à condition d'indiquer la source et nous espérons que le format et la mise en page se prêteront à l'utilisation dans les ateliers et les activités de formation. Chaque chapitre comprend des *check-lists de questions*, des *études de cas*, certains *conseils* pratiques (« Trucs et astuces ») suggérés par les partenaires, ainsi que quelques liens Internet pour vous permettre d'approfondir un sujet donné.

Au cours des vingt dernières années, nombre de personnes et d'institutions ont contribué à faire évoluer « l'art » de gérer un CRL avec succès. Nous devons beaucoup à tous ceux qui, par le passé, ont publié des travaux ou réalisé des ateliers ou des présentations sur les centres de ressources de langues et espérons que le présent *Manuel* contribuera, à son tour, au dialogue entre praticiens. La présente publication s'appuie en particulier sur les travaux d'Edith Esch, de David Ingram, David Little, Judy McCall, Nicole Poteaux, Philip Riley, Sue Sheerin, la Confédération européenne des centres de langues de l'enseignement supérieur (CERCLES) et du projet CIEL.²

Le *Manuel des centres de ressources de langues* est disponible dans seize langues européennes³ reflétant les différentes régions et les pays où travaillent les partenaires du projet: allemand, anglais, bulgare, catalan, espagnol, finnois, français, galicien, grec, hongrois, islandais, luxembourgeois, maltais, néerlandais, slovène et tchèque⁴.

Nous espérons que cette publication vous sera utile et serions heureux de recevoir vos réactions et suggestions (à l'adresse: feedback@lrcnet.org). Nous espérons également qu'elle vous incitera à visiter le portail LCRnet à l'adresse www.lrcnet.org, qui sera en ligne jusqu'en 2005 au moins. Vous pouvez y participer à des discussions en ligne sur des aspects liés aux CRL, télécharger toutes les versions linguistiques du *Manuel des centres de ressources de langues* et accéder à des informations, des ressources et une assistance supplémentaires.

Philippa Wright,
Coordinatrice du projet CRL
au nom de tous les partenaires du projet, énumérés au chapitre « Contributeurs »

² Références complètes dans la bibliographie à la fin du présent ouvrage.

³ Disponible pour impression ou téléchargement sur le portail LCRnet: www.lrcnet.org

⁴ Toute proposition de traduire le *Manuel des centres de ressources de langues* en d'autres langues (européennes ou autres) sera la bienvenue.

Glossaire et acronymes

Besoins spéciaux	Difficulté ou handicap d'apprentissage exigeant des équipements éducatifs différents
CEC	Cadre européen commun de référence pour les langues: apprendre, enseigner, évaluer
CELV	Centre européen pour les langues vivantes du Conseil de l'Europe
CRL	Centre de ressources de langues
Démultiplicateur	Personne qui, par sa fonction professionnelle, est en mesure de diffuser des informations dans un domaine spécifique
Dispositions standard	Ensemble de procédures à respecter afin d'assurer une interprétation fiable des performances de l'apprenant
ISBN	International Standard Book Number (numéro international normalisé du livre)
MARC	MACHine-Readable Cataloging (format structuré permettant de présenter les notices bibliographiques dans une forme lisible en machine)
OPAC	Open Public Access Catalogue (catalogue public accessible en ligne)
PEL	Portfolio européen des langues
TIC	Technologies d'information et de communication
UE	Union européenne

G E S T I O N

La raison d'être de tout CRL consiste à répondre aux besoins d'un ou de plusieurs groupes d'utilisateurs. Dans le cas idéal, la définition de ces utilisateurs et des prestations offertes devrait s'appuyer sur une analyse approfondie des besoins et être clairement stipulée dans les « missions » du centre. Par ailleurs, le personnel, les ressources et les locaux devraient être déterminés en fonction des prestations à fournir.

A cet effet, les moyens humains et matériels, ainsi que les prestations des CRL, se distinguent souvent de ceux caractérisant les départements de langues traditionnels et autres institutions. Ces nouvelles réalités posent de lourdes exigences en termes d'aptitudes de gestion. Et les mécanismes de consultation, de décision, de planification et de reporting peuvent y être plus complexes que dans d'autres structures éducatives.

Toutefois, la plupart des responsables (directeurs, coordinateurs, etc.) sont en mesure d'assurer le bon fonctionnement de leur CRL dans une ambiance stimulante et multiculturelle, en s'appuyant sur une équipe d'experts très polyvalents et enthousiastes. Comme pour tout travail d'équipe, la bonne coopération, la coordination, la communication et des pratiques de gestion efficaces jouent un rôle majeur pour garantir la fourniture des prestations et le fonctionnement sans faille de l'établissement.

Missions et aspects institutionnels

Missions

- Quelle est l'origine de votre CRL? Quel est son rôle / son mandat? Quels sont ses objectifs?
- Quelle est la philosophie / la méthodologie éducationnelle sous-jacente au fonctionnement de votre CRL?
- Vos (groupes d') utilisateurs sont-ils clairement définis?
- La création de votre CRL s'appuie-t-elle sur une analyse approfondie des besoins? Des plans de développement / d'expansion ont-ils été esquissés?
- Les « missions » du CRL sont-elles clairement définies? Ont-elles été communiquées au personnel et aux utilisateurs?

Étude de cas

CRLE – Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (Centre de ressources en langues étrangères), Barcelone, Espagne

La mission du CRLE

Notre Centre de ressources pour les langues étrangères (CRLE) a été établi comme un service éducatif au sein du ministère de l'Éducation de Catalogne; sa mission est d'améliorer l'apprentissage et l'enseignement des langues étrangères.

Les responsabilités suivantes ont été déléguées au CRLE:

- tester et diffuser des approches innovantes dans l'enseignement des langues étrangères, ainsi que de nouveaux outils

- éducatifs et de nouvelles technologies;
- concevoir de nouveaux matériels pédagogiques pour l'enseignement primaire et secondaire;
- créer un centre de documentation pour soutenir l'apprentissage et l'enseignement des langues étrangères;
- offrir une assistance-conseil aux programmes de formation continue et aux activités développées dans les écoles;
- diffuser des informations sur les bonnes pratiques dans ce domaine;

Etude de cas

- fournir aux centres d'enseignants des matériels utiles;
- développer des examens administrés de manière centrale pour l'obtention des certificats des Escoles Oficiais d'Idiomes (écoles officielles de langues).

Afin de mener à bien cette mission, divers projets à court et à long termes ont été conçus, testés en phase pilote, budgétés et mis en œuvre. Le cas échéant, les résultats positifs obtenus dans la phase d'évaluation des projets pilotes conduisent à généraliser des activités et des politiques correspondantes.

Depuis la création du CRLE, les projets ont évolué avec le temps pour s'adapter aux besoins changeants. Dans les années 1980, l'accent était mis sur l'introduction et la pro-

motion de l'utilisation de ressources audiovisuelles en classe, l'organisation de programmes d'échange scolaire et de programmes d'immersion linguistique en été pour les élèves. Plus récemment, nous sommes concentrés sur des projets tels que les stratégies d'intégration des TIC, l'introduction précoce des langues étrangères, la promotion des stratégies d'apprentissage autonome dans les écoles, ainsi que l'enseignement de différentes disciplines en langue étrangère (l'apprentissage par l'intégration de langue et de contenu, AILC).

La nécessité d'évaluer les programmes de langues étrangères nous a amenés à participer à des études nationales et internationales à grande échelle portant sur l'efficacité de l'enseignement de l'anglais dans notre pays aux différents niveaux de l'éducation.

Etude de cas
Institut de langues et de formation spécialisée de l'Université Charles, Prague, République tchèque
La création du CRL: origine, rôle et méthodologie sous-jacente

Deux impulsions nous ont principalement amenés à transférer une partie du processus d'enseignement et d'apprentissage au centre de ressources de langues.

La première impulsion est venue des étudiants, qui subissent l'impact des changements dans nos sociétés hautement technologiques et doivent lutter pour intégrer un marché de l'emploi mondial marqué par la concurrence. La plupart de nos étudiants sont de jeunes adultes qui suivent nos cours de langues dans un but spécifique. Ils sont prêts à étudier en dehors de la classe, mais ont besoin d'être guidés à cet effet. Pour satisfaire ces « clients », il nous faut proposer une approche plus individualisée. Inspirés par les idées de divers auteurs de manuels récents, nous avons commencé:

- à offrir aux étudiants davantage de possibilités de choisir ce qu'ils voulaient faire pendant les cours ordinaires;
- à les encourager à créer leurs propres matériels;
- à prévoir du temps supplémentaire pour des sessions de consultation.

Par ailleurs, dans le souci d'augmenter l'efficacité du processus d'enseignement pour tous les intéressés, nos efforts se sont concentrés sur deux fronts: d'une part, réfléchir aux moyens d'accroître la motivation des étudiants moins ambitieux et, d'autre part, assister les enseignants dans la tâche délicate de superviser plusieurs groupes travaillant simultanément à des tâches différentes.

La deuxième impulsion est venue des nouvelles théories sur la méthodologie de l'apprentissage et de l'enseignement des langues étrangères. En 1999, nous avons participé à l'atelier du CELV intitulé « Centres de

ressources de langues: comment passer d'une logique de l'enseignement à une logique de l'apprentissage? » (cf. Poteaux dans la bibliographie générale). Cette manifestation a mis en avant l'idée de l'apprentissage non pas comme un processus où l'enseignant décide comment l'étudiant apprend, mais comme un processus guidé par l'étudiant même. Cet événement a contribué à nous convaincre que l'apprentissage autonome serait renforcé si nous fournissions un environnement plus propice à cet effet – sous forme d'un centre de ressources de langues.

Toutefois, la mise en place d'un modeste CRL s'est avérée moins difficile que de préparer les étudiants à leur nouveau rôle. Les activités que nous poursuivons actuellement pour aider nos étudiants à devenir des apprenants plus autonomes – et donc plus efficaces – sont résumées ci-après:

- développer des programmes qui tiennent compte de l'expérience des apprenants adultes et qui répondent aux besoins d'un groupe particulier d'apprenants;
- sensibiliser les apprenants à l'importance de poursuivre l'apprentissage de la langue de manière autonome, en dehors du contexte de la classe de langues;
- les aider à acquérir les aptitudes nécessaires pour y parvenir, c'est-à-dire la capacité
 - de diagnostiquer leurs besoins d'apprentissage et de formuler des objectifs d'apprentissage;
 - de définir le contenu et les progrès de leur processus d'apprentissage;
 - de sélectionner les stratégies d'apprentissage les plus appropriées;
 - d'assurer le suivi de la procédure d'acquisition;
 - d'évaluer leurs acquis.

Prise de décision, reporting et concertation

- De quel niveau d'autonomie votre CRL jouit-il?
- Votre CRL fait-il partie intégrante d'un département / d'une organisation plus vaste?
- Votre CRL fournit-il des services à différents départements / groupes d'utilisateurs? (Dispose-t-il des moyens pour remplir ce rôle? / Doit-il ou devrait-il remplir ce rôle?)
 - Le cas échéant, le niveau et l'étendue de ces prestations sont-ils clairement définis?
 - Des « accords sur le niveau de service » influent-ils sur les procédures de travail?
 - Comment le financement des prestations est-il assuré (base forfaitaire / fonds communs ou services payants)?
- Concernant la gestion et le financement du CRL, quelles sont les décisions susceptibles d'être prises au sein de votre équipe ou de faire l'objet d'une concertation?
 - Tous les intéressés ont-ils été sensibilisés aux procédures en place?
- Etes-vous tenu de soumettre un rapport sur le niveau de réalisation des objectifs du CRL à une personne, un conseil d'administration et/ou un comité directeur spécifiques?
- Quels sont les mécanismes de concertation / reporting?
 - Ces mécanismes sont-ils transparents pour tous les intéressés?
 - Le cas échéant, les « niveaux de consultation » sont-ils renégociables, afin de permettre à votre CRL d'évoluer « au diapason du temps »?
- Votre CRL a-t-il recours à des services centraux (par exemple support technique, personnel)? Les liens entre les services sont-ils clairement définis?
- Etes-vous informé de l'ensemble des services et moyens qu'offre votre institution? Votre CRL utilise-t-il l'expertise existante de manière optimale?

Truc et astuce

➔ Vous pouvez trouver de l'aide auprès de CRL voisins, notamment si vous gérez un petit centre.

Planification

- Votre CRL s'appuie-t-il sur un « plan de développement » (ou « plan annuel »)? Le cas échéant, quand êtes-vous en mesure / devez-vous établir ce plan?
- Quelle est la situation actuelle – quels sont les objectifs stratégiques et opérationnels immédiats, à court, à moyen et à long termes?
 - Quelles sont les perspectives de développement réalistes de votre CRL?
 - Une étude de faisabilité a-t-elle été réalisée, afin d'analyser les implications des développements importants?
- L'ensemble des acteurs – y compris le personnel et les utilisateurs – participent-ils au processus de planification?
 - Connaissez-vous les acteurs (par exemple, les représentants des étudiants) et les procédures de consultation les plus appropriées?

Truc et astuce

➔ Tenez compte de tous les « intéressés », des bailleurs de fonds aux utilisateurs.

Budget et finances

- De quel degré d'autonomie budgétaire votre CRL jouit-il?
- Votre budget est-il établi sur une base annuelle? Tous les deux ans? Tous les trois ans?
- Les niveaux de financement font-ils l'objet d'une demande spécifique ou de négociations? Le cas échéant, sur quelle base?
- Votre CRL est-il tenu de générer un certain pourcentage du budget?

- Si oui, comment – à travers l'enseignement ? La mise à disposition de services et d'équipements? La participation à des projets?
- Etes-vous informé des possibilités de participer à des projets / appels d'offres?
- Les chapitres, processus et contraintes budgétaires sont-ils transparents pour tous les intéressés?
- Si votre CRL fait partie intégrante d'une organisation plus vaste, quelle(s) personne(s) / quel(s) département(s) sont susceptibles de vous apporter le soutien nécessaire dans les questions financières?

Etude de cas
CFIE – Centre de formation des enseignants et d'innovation éducationnelle, Guardo, Espagne

Comment établir le plan annuel du centre (dans un cadre budgétaire défini) sur la base d'une analyse des besoins impliquant le personnel et les utilisateurs

Le CFIE à Guardo est l'un de trois Centres de formation des enseignants et d'innovation éducationnelle de la province de Palence dans le nord de l'Espagne. Notre Plan de performance annuel suit un calendrier fixe avec des étapes clairement définies, de façon à ce que tous ceux qui sont impliqués dans le processus connaissent à l'avance leurs responsabilités et leurs tâches.

La première étape du processus commence en janvier avec une réunion du Comité provincial de formation des enseignants regroupant des représentants des trois centres de formation des enseignants, ainsi que des décideurs du Conseil de l'éducation de Palence. Le comité définit en détail le processus de consultation et de planification qui sera mis en œuvre au cours de l'année à venir. Nous nous accordons sur:

- *l'attribution des responsabilités;*
- *le calendrier pour toutes les étapes du processus;*
- *les modèles de questionnaires pour l'analyse des besoins de formation;*
- *les niveaux de prestations possibles en fonction des moyens budgétaires et humains disponibles.*

Ces accords sont élaborés dans une ambiance coopérative et amicale.

Le budget annuel de nos activités est communiqué au Comité provincial de formation des enseignants par le ministère de l'Éducation. Les trois CFIE conviennent de la répartition budgétaire en fonction de leur nombre respectif d'utilisateurs. Cette procédure nous

permet de connaître le budget disponible pour l'année à venir dès le mois de mai.

Dans les Centres de formation des enseignants, chaque « conseiller » dans l'équipe fait fonction d'intermédiaire entre le CFIE et un nombre défini d'écoles. Cette personne est responsable de la tenue de la réunion initiale avec chaque école (représentée par les équipes de direction et l'enseignant responsable de la formation continue). Lors de cette réunion, les questionnaires sur les besoins de formation continue sont expliqués et des dates sont arrêtées pour la collecte des résultats par le conseiller. Ce dernier rédige ensuite une synthèse des besoins de formation des enseignants de chaque école, présentée lors d'une réunion de l'équipe du CFIE.

Lorsque toutes les demandes de formation continue des écoles ont été collectées et discutées par notre équipe, elles sont analysées en fonction du budget du centre. Ainsi des priorités peuvent être arrêtées pour l'année à venir en termes d'activités et d'événements à réaliser et d'acquisitions nécessaires. Le directeur du centre présente ces décisions au Comité provincial. Le Comité provincial, à son tour, les transmet au ministère régional de l'Éducation et le Plan de performance annuel est ainsi établi.

Nous avons constaté qu'une bonne communication, d'une part entre les écoles et le conseiller CFIE et, d'autre part, entre le conseiller CFIE et le reste de l'équipe, est le facteur déterminant pour assurer le bon fonctionnement de l'ensemble du processus.

Truc et astuce

- ➔ Tenez compte des « coûts cachés » tels que les licences d'exploitation des logiciels et les contrats de maintenance, lorsque vous créez un CRL à partir de zéro.

Image, promotion et relations publiques

- Votre CRL dispose-t-il d'une « politique de communication » spécifiant les objectifs, stratégies, plans d'action et méthodes d'évaluation?
 - Sur quelle base réviserez-vous cette politique?
- Existe-t-il une charte graphique interne (« style de présentation interne ») pour les documents / présentations / communications du CRL contribuant à l'image de votre centre?

- Votre CRL dispose-t-il d'un logo qui permet de promouvoir le centre? Si non, utilisez-vous le logo d'une institution « mère »?
- Comment assurez-vous la promotion de votre centre – utilisez-vous des moyens appropriés susceptibles de toucher votre public cible?
 - Existe-t-il une collaboration étroite entre le CRL et les enseignants / formateurs (travaillant dans la même institution ou venant de l'extérieur) qui utilisent le centre, en vue de les inciter à promouvoir les services offerts par le CRL auprès de leurs apprenants / étudiants?
 - Votre CRL organise-t-il (ou participe-t-il à l'organisation) des expositions, des manifestations culturelles, des foires du livre, des campagnes en faveur de la lecture et de l'alphabétisation?
 - Votre CRL propose-t-il des « journées portes ouvertes » ou des « soirées portes ouvertes » aux utilisateurs potentiels?
- Quelle est votre présence sur Internet – information sur le lieu et les heures d'ouvertures, liste complète des prestations, catalogue des ressources, détails sur tous les projets et les activités?
 - Comment veillez-vous à ce que l'information fournie en ligne soit pertinente, utilisable et à jour?
- Existe-t-il un prospectus / une brochure d'information à l'intention des utilisateurs de votre CRL, précisant les heures d'ouverture, les prestations, les coordonnées de contact, des informations sur l'accessibilité aux personnes handicapées, etc.?

(N.B.: pour les questions d'accessibilité, voir le chapitre « Utilisateurs »)

Étude de cas

ÖSpK – Österreichisches Sprachen-Kompetenz-Zentrum (Centre autrichien de compétence pour les langues vivantes), Graz, Autriche

Créer l'image d'un CRL sans aide professionnelle et avec peu d'argent

En 1997, le Centre autrichien de compétence pour les langues vivantes (ÖSpK) était encore rattaché au ministère autrichien de l'Éducation (BMBWK), mais il était déjà prévu d'autonomiser la structure. À l'époque, l'ÖSpK était identifié au ministère et ne disposait pas de stratégie pour promouvoir l'image d'une organisation indépendante auprès de ses publics cibles.

Le processus, bien que difficile, mais couronné de succès par la suite, a démarré par la « création de notre image » au sein des milieux de l'éducation en Autriche. Nous avons discuté

- nos objectifs;
 - les différentes possibilités;
 - les stratégies envisageables;
- afin d'être mieux « perçus » par notre public cible.

Afin d'accroître et de renforcer la notoriété du centre, nous avons décidé de réviser son identification visuelle en utilisant les mêmes symboles à toute occasion qui s'y prêtait. Le recours à une agence coûteuse de relations publiques ne nous a pas semblé nécessaire – le but principal était plutôt de permettre à nos publics cibles d'identifier aisément l'ÖSpK à travers son appellation et son logo, et d'y associer les messages clés liés aux objectifs poursuivis.

Une réflexion intense a été menée sur l'appellation, les logos, les modèles de présentation, les publications existantes, etc. Finalement, nous sommes arrivés à la conclusion que des décisions apparemment mineures étaient pourtant déterminantes

pour la création d'une nouvelle image. Ces décisions ont porté, entre autres, sur

- les règles d'utilisation des logos (où les placer, quand les utiliser);
- les modèles de présentation à utiliser;
- les modifications (même minimes) de présentation des publications du centre, afin qu'elles contribuent à l'identification de l'institution.

Le logo de l'ÖSpK, combiné à l'appellation complète du centre, est à présent utilisé sur tous nos documents (publications, lettres, brochures et dépliants). Dans la mesure du possible, le logo est toujours au même emplacement et la conception de nos matériels a été harmonisée de façon à ce que les publications, dépliants, CD-ROM, etc. liés à un projet spécifique adoptent toujours un format similaire.

Dans l'étape suivante, une « stratégie de communication » a été élaborée afin que tous les messages soient centrés sur l'objectif, le public et l'impact visés. Il a été décidé de ne manquer aucune occasion de promouvoir l'ÖSpK; du matériel imprimé a été mis à la disposition des visiteurs, malgré les restrictions budgétaires qui nous obligeaient quelquefois à distribuer des documents photocopiés. Nous nous sommes efforcés de développer nos contacts avec des professionnels des médias (correspondants chargés des questions d'éducation, des affaires sociales et des rubriques appropriées des magazines et des journaux), et avons découvert que cette initiative exige davantage un investissement en temps que d'argent! Ces stratégies ont été appliquées au

Etude de cas

cours de l'Année européenne des langues. A présent, l'ÖSpK est devenu une référence souvent sollicitée dans le domaine de l'apprentissage des langues vivantes en Autriche.

Par ailleurs, notre expérience nous a montré qu'un site web structuré avec clarté et mis à jour régulièrement peut contribuer à l'efficacité du processus (parfois fastidieux) de positionnement d'une institution. L'institution peut réaliser un gain de temps et d'argent si elle assure elle-même la conception du site web et la gestion des contenus, et si elle confie la réalisation et la mise à jour technique à un webmestre. En fonction de la situation finan-

cière de l'institution, une bonne conception de base peut aisément être développée, par exemple au moyen de bases de données interactives, de forums de discussion, d'espaces de discussion en direct (chat rooms), etc.

Pour finir, nous vous recommandons de trouver des mots clés pour définir votre travail qui soient aussi courts, simples et clairs que possible. A l'ÖSpK, nous utilisons les termes « Développement – Diffusion – Travail en réseau ». Ils peuvent devenir des pivots de votre stratégie de communication. Et surtout, ne manquez aucune occasion de promouvoir votre centre!

Personnel
Définition des besoins

- Quel sont les profils requis et les effectifs nécessaires dans votre CRL: personnel universitaire; conseillers; professionnels de l'information; personnel administratif, technique?
 - Le personnel se compose-t-il de: collaborateurs à plein temps; à temps partiel; sous contrat permanent; temporaire; à l'heure; étudiants stagiaires; bénévoles; chercheurs boursiers; ou tous ces statuts sont-ils représentés dans votre CRL?
 - Tous les collaborateurs du CRL disposent-ils de descriptions de poste spécifiant leur rôle et leurs responsabilités?
 - Le personnel doit-il travailler à des heures de travail non habituelles, par exemple le soir ou le week-end?

Recrutement

- Etes-vous habilité à recruter le personnel de votre CRL? Le cas échéant, êtes-vous familiarisé avec les aspects légaux? Connaissiez-vous les barèmes de salaire applicables?
 - La procédure de recrutement tient-elle compte de l'égalité des chances?
- Quels sont les canaux les plus appropriés pour diffuser les offres d'emploi du CRL?
- Existe-t-il un programme d'initiation / d'orientation destiné aux nouveaux collaborateurs?

Coordination et concertation

- Les mécanismes de coordination et de concertation sont-ils transparents pour l'ensemble du personnel du CRL (existe-t-il, par exemple, un organigramme)?
 - Si votre organisation est plus vaste, les procédures réglant les travaux avec des groupes de pilotage, des comités de coordination et des collègues à l'extérieur du CRL sont-elles transparentes?
 - Le CRL prévoit-il des mécanismes qui permettent au personnel de fournir un feed-back sur tous les aspects liés au travail ou aux activités du centre?
- Comment l'emploi du temps est-il organisé (pour le personnel d'accueil, les conseillers, le personnel technique et les enseignants); périodes de congés, remplacements? Qui en assure la gestion?

Développement professionnel

- Disposez-vous d'un plan et d'un budget relatifs au développement professionnel et au partage d'expertise?
 - Le développement professionnel est-il lié à l'évaluation du personnel?
 - Comment est-il encouragé et soutenu?
 - Une contribution est-elle prévue pour couvrir les coûts des formations externes et des formations liées au travail des membres du personnel?
 - Peuvent-ils bénéficier de congés spéciaux ou de temps d'absence pour participer à des formations liées à leur travail?
 - Comment les possibilités de formation sont-elles communiquées aux membres du personnel?
- Dans le cadre de la gestion du CRL, existe-t-il des directives écrites (parfois connues sous le terme de « manuel de référence ») réglant les principaux aspects opérationnels – et permettant un gain de temps pour le personnel en place et les nouveaux venus?

Représentation et soutien professionnels du personnel

- Le personnel est-il syndiqué (une partie du personnel ou tout le personnel)? Adhère-t-il à une ou des associations professionnelles?
 - Les membres du personnel sont-ils autorisés à s'absenter ou peuvent-ils obtenir un soutien financier lorsqu'ils participent à des réunions organisées par des syndicats ou des associations professionnelles?
- Faites-vous partie d'un ou de réseaux susceptibles de vous soutenir dans vos activités et dans votre développement professionnel?

Étude de cas

APIGA, l'Association des enseignants d'anglais de Galice, Espagne

Bénévolat: des étudiants en stage au centre de ressources de langues d'APIGA

Pour bon nombre de CRL, les moyens budgétaires limités ne permettent pas de combler les besoins en matière de ressources humaines. Le recrutement de bénévoles pourrait représenter une possibilité pour ces centres. A cet égard, l'APIGA, l'organisation des enseignants du nord de l'Espagne, peut suggérer quelques pistes utiles. Une idée consiste à recruter des étudiants qui viennent de quitter l'université et qui recherchent une première expérience de travail. Le CRL peut également contacter les institutions universitaires qui, dans le cursus universitaire, prévoient un stage de travail et qui recherchent souvent des structures d'accueil pour leurs étudiants.

Avant de rechercher des bénévoles, il est judicieux de délimiter avec exactitude les tâches à accomplir sous la forme de charges de travail: celles-ci devront être « raisonnables » et n'accabler l'étudiant(e) recruté(e) ni de travail, ni d'ennui. Par ailleurs, en spécifiant les attentes, il devient plus aisé de proposer un travail qui représentera une expérience utile et gratifiante pour les personnes recrutées. Ainsi, les jeunes diplômés seront davantage tentés par la possibilité de contribuer à la mise en place d'une nouvelle base de données que par la perspective de ne faire que du classement ou des travaux élémentaires de bureau.

Une définition claire des tâches à accomplir et des attentes, dès le départ, permettra

également au CRL de valoriser l'expérience acquise par la personne bénévole dans un certificat de stage ou une lettre de recommandation que le bénévole emportera à l'issue du stage. Ainsi les futurs employeurs pourront se faire une idée précise de l'expérience que le candidat potentiel aura glanée au CRL. Par ailleurs, cette initiative sera non seulement utile pour suivre plus aisément les progrès effectués par les bénévoles au cours du stage, mais également d'alléger la tâche du personnel permanent qui n'aura pas à confier régulièrement de nouvelles tâches aux stagiaires.

Les organisations d'une certaine taille pourront envisager de mettre en place des programmes d'initiation réguliers, qui permettront aux nouveaux bénévoles de bénéficier d'une formation de base et de se familiariser avec l'institution. Les bénévoles plus anciens pourront former les nouveaux stagiaires et obtenir reconnaissance de leurs mérites pour cette activité.

Enfin, si le CRL ne dispose pas des moyens financiers nécessaires, il faudra réfléchir à d'autres moyens pour récompenser les bénévoles. A titre d'exemple, l'APIGA offre à ses bénévoles soit un accès gratuit aux conférences et aux ateliers, soit une affiliation gratuite à l'organisation. Bien entendu, de tels privilèges sont liés aux performances; seuls les bénévoles qui accomplissent leurs tâches peuvent y prétendre.

Trucs et astuces

- Les rôles professionnels évoluent, de nouveaux profils émergent: le conseiller linguistique plutôt que l'enseignant en classe, le gestionnaire de ressources pour des ateliers plutôt que le bibliothécaire traditionnel...
- Organisez un séminaire de formation continue sur l'utilisation des TIC à l'intention de votre personnel pour assurer la mise à niveau de leurs connaissances et de leurs compétences et l'accomplissement efficace des tâches.

Feed-back et évaluation

- Consacrez-vous du temps et des ressources aux activités de feed-back et d'évaluation? Les activités du CRL font-elles l'objet d'une réflexion commune au sein de votre équipe?

- Qui contribue au processus de feed-back et d'évaluation – le personnel / les utilisateurs?
- Quels procédés et instruments d'évaluation utilisez-vous: enquêtes; statistiques; entretiens; questionnaires (...)?
- Quels « indicateurs clés de performance » utilisez-vous pour évaluer l'efficacité de votre CRL?
- Collectez-vous des données appropriées relatives à la gestion du centre – nombre d'utilisateurs / utilisation des ressources / périodes de pointe et périodes creuses, etc. – le cas échéant, comment?
- Collectez-vous également des informations sur la « qualité » et « l'utilité » de ressources / de services / d'équipements / de projets spécifiques? Le cas échéant, comment?
- Comment utilisez-vous le feed-back collecté pour en tirer des leçons / améliorer ou adapter les prestations?
 - Les résultats sont-ils publiés de façon à ce que tous les intéressés puissent les consulter?
- Disposez-vous d'une « boîte à suggestions »? Où se trouve-t-elle?
- Vos mécanismes de feed-back sont-ils aussi « légers » que possible?

Truc et astuce

➔ Utilisez un questionnaire anonyme pour obtenir un feed-back annuel bénévole de la part des utilisateurs du CRL.

Droits de propriété intellectuelle / droits d'auteur

- Connaissez-vous la situation juridique relative aux droits de propriété intellectuelle / droits d'auteur?
- Affichez-vous les informations / avertissements appropriés portant sur le respect des droits d'auteur, afin que les utilisateurs puissent en prendre note?
- Comment veillez-vous à ce que le personnel du CRL respecte la législation sur les droits d'auteur (activités de formation, d'information, en évitant de demander des copies « illégales »)?
- Comment votre institution règle-t-elle les questions liées au copyright? Connaissez-vous les mécanismes y afférents?
- Êtes-vous informé des dispositions de copyright applicables dans le cadre de la numérisation de matériels existant dans d'autres formats?
- Indiquez-vous les auteurs / propriétaires en bonne et due forme pour les matériels créés au sein de votre institution?
- Le CRL est-il en mesure de proposer certaines des ressources hors copyright (à condition que la source soit indiquée)?
- Existe-il un dispositif de « bourse d'échange » pour partager les ressources du CRL avec des centres / services voisins ou par le biais d'associations professionnelles?

Hygiène, sécurité, environnement de travail

- Vous-même, le personnel du CRL et les utilisateurs êtes-vous sensibilisés à la politique d'hygiène et de sécurité dans votre institution – cet aspect est-il intégré dans le programme d'initiation?
- Votre personnel et vous-même êtes-vous informés des possibilités de formation en matière d'hygiène et de sécurité?
- Le CRL dispose-t-il d'une trousse de premiers secours? Des membres du personnel sont-ils formés aux premiers secours? Le personnel sait-il où s'adresser en cas d'urgence?
- Le niveau de sécurité approprié est-il assuré pour garantir la sûreté des utilisateurs, des équipements et des ressources?
- Le poste d'alarme incendie se trouve-t-il dans un endroit approprié? Les extincteurs font-ils l'objet d'une maintenance régulière? Votre personnel est-il formé au comportement à adopter en cas d'urgence (incendie, ...)?
- Les dispositions adéquates ont-elles été prises pour assurer et encourager des pratiques de travail sûres pour le personnel et les utilisateurs du CRL (par exemple, postes de travail bien organisés / ergonomiques, tâches variées pour le personnel prévoyant des pauses durant le travail sur écran)?
- Encouragez-vous l'utilisation « écologique » des ressources, par exemple le recyclage du papier, l'évacuation correcte de substances toxiques telles que les cartouches de toner?

Truc et astuce

- Si vous demandez aux utilisateurs d'apporter leurs propres écouteurs, vous pouvez faire des économies sur l'achat de nouveaux équipements; qui plus est, c'est plus hygiénique.

Assurances / responsabilités

- Quelles assurances ont été contractées et quelles sont les règles en matière de responsabilités, notamment en ce qui concerne la sécurité et les biens du personnel et des utilisateurs (les intéressés y ont-ils été sensibilisés)?
- En ce qui concerne la prévention des risques liés à l'endommagement du fonds documentaire et des équipements du CRL (par exemple, en cas de dommages provoqués par un incendie, une inondation ou un vol), quels sont les types de garanties prévus dans les assurances contractées?
- Les mesures de prévention appropriées ont-elles été prises pour limiter les risques de vol d'équipements / de ressources tout en permettant un accès aussi ouvert que possible au centre?
- L'ensemble du personnel a-t-il été suffisamment sensibilisé aux normes en matière de protection des données personnelles des utilisateurs?

Aspects pratiques

- Existe-t-il un règlement relatif à l'usage des locaux (consommation d'aliments ou de boissons, utilisation de téléphones mobiles et d'ordinateurs portables) dans votre CRL? Quel est le fondement de ces dispositions?
- Comment la tâche de remise en place des ressources librement accessibles – activité de routine, mais néanmoins d'importance cruciale – est-elle gérée? (Cette tâche est-elle confiée à une ou deux personnes ou partagée par toute l'équipe?)
- Quelles sont les dispositions relatives à l'entretien du CRL? Le centre dispose-t-il de l'équipement et des produits nécessaires pour assurer le nettoyage et l'entretien usuels des espaces d'enseignement ou de travail, des écrans / claviers / écouteurs / têtes de lecture de cassettes vidéo ou audio?

Liens utiles

-  **CERCLES**
Confédération européenne des centres de langues dans l'enseignement supérieur / European Confederation of Language Centres in Higher Education.
Confédération regroupant des associations indépendantes de 21 pays d'Europe.
www.cercles.org
-  **CIEL Language Support Network:**
Réseau pour la promotion de l'apprentissage autonome des langues.
Manuels CIEL à télécharger – guides pratiques pour l'intégration de l'apprentissage autonome des langues au programme d'enseignement dans un contexte institutionnel:
Handbook 2 – Managing independent language learning: management and policy considerations
<http://ciel.lang.soton.ac.uk>
-  **Commission européenne** – Direction générale de l'éducation et de la culture
Les langues dans l'éducation et la formation
Programme Socrates – Appel à propositions et formulaires de candidature
<http://europa.eu.int/comm/education/socrates/download.html>
Programme Leonardo – Les langues dans la formation professionnelle
<http://europa.eu.int/comm/education/languages/actions/leonardo2.html>
Langues régionales et minoritaires
<http://europa.eu.int/comm/education/langmin.html>
Consultez également la rubrique « Ressources supplémentaires » du **portail CRL**:
www.lrcnet.org

UTILISATEURS

Ce sont les utilisateurs du CRL qui détermineront les activités offertes et les besoins en termes de locaux, de ressources et d'équipements nécessaires pour assurer ces prestations. Il est donc crucial que vous connaissiez les utilisateurs actuels (et potentiels), leurs besoins, leurs attentes et leurs comportements en matière d'accès aux services proposés (quand et comment accèdent-ils ou souhaiteraient-ils accéder aux services?).

Aucun CRL ne proposera probablement ses services à tous les groupes d'utilisateurs énumérés ci-dessous. Par ailleurs, lorsque le centre envisagera d'offrir un meilleur accès à ses utilisateurs ou d'étendre ses services à de nouveaux groupes d'utilisateurs, ces initiatives ne nécessiteront pas obligatoirement des dépenses ou une réorganisation excessives.

Les utilisateurs accèdent aux CRL de manières très diverses. De nos jours, tous n'utilisent pas les CRL « en personne » et la technologie permet de toucher bien plus d'utilisateurs « à distance » qu'il y a encore dix ou même cinq ans. Avec une planification étudiée et un peu d'imagination, ceci peut ouvrir les CRL à des utilisateurs géographiquement isolés ou à des personnes handicapées qui ne peuvent pas accéder au centre physiquement.

Une bonne communication avec tous vos utilisateurs et des possibilités régulières de feed-back vous aideront à vérifier que vous proposez bien les services requis et contribueront à créer une ambiance coopérative de travail.

Groupes cibles

Parmi les groupes cibles ci-après, quels sont ceux qui utilisent (ou pourraient utiliser) votre CRL et quels sont leurs besoins spécifiques?

Apprenants

- âge préscolaire
- écoliers (primaire et secondaire)
- clubs de langues
- étudiants universitaires (à plein temps et temps partiel)
- adultes
- université du troisième âge
- apprenants de langues à des fins professionnelles (affaires / industrie / technique / services)

Enseignants

- enseignants (formation initiale et continue, tous secteurs de l'éducation)
- formateurs d'enseignants
- formateurs pour adultes
- enseignants impliqués dans l'apprentissage des langues à des fins professionnelles

Décideurs et démultiplicateurs dans le domaine de l'enseignement des langues

- conseillers en éducation et inspecteurs
- décideurs politiques
- représentants du ministère de l'Éducation et d'autres ministères
- responsables de l'élaboration des programmes
- commissions d'examens
- groupements / réseaux / associations professionnels

Secteur institutionnel, secteur privé, individus

- instituts culturels
- maisons d'édition
- sociétés de radiodiffusion
- chercheurs
- auteurs de manuels et de supports pédagogiques
- autres CRL (ou centres d'enseignants)
- journalistes
- grand public

Étude de cas

CILT – Centre for Information on Language Teaching and Research (Centre d'information sur l'enseignement et la recherche linguistiques), Londres, Royaume-Uni

Au service d'un large éventail d'utilisateurs

Un groupe « d'utilisateurs » auquel le CILT ne s'adresse pas directement, du moins dans le cadre de son mandat principal, est celui des « apprenants ». Toutefois, parmi les quelques milliers de personnes qui visitent la bibliothèque de ressources du CILT et les dizaines de milliers qui utilisent chaque année les ressources en ligne du CILT, nous servons tous les autres groupes énumérés dans les grandes catégories suivantes:

- enseignants / éducateurs aux langues;
- décideurs dans le domaine de l'enseignement des langues;
- démultiplicateurs;
- institutions, entreprises et autres intéressés.

Nous soutenons tous les secteurs de l'éducation, du niveau primaire (voire même préscolaire) à l'enseignement supérieur et à la formation des adultes, y compris la formation professionnelle et l'enseignement des langues à des fins professionnelles.

Chacun de ces groupes a ses besoins spécifiques et utilise le CILT pour diverses raisons. Les différents groupes

- accèdent de manières diverses aux services du CILT (en personne, par téléphone, par courrier, en ligne, dans le cadre d'un cours de formation ou par le biais d'une publication);
- ont besoin du soutien du CILT à divers moments (de la journée, de l'année scolaire, de leur carrière);
- nécessitent divers types de services (information, conseil, ressources, formation, publications).

Ceci a bien entendu des implications au niveau de la planification et des prestations fournies.

Par exemple, nous

- sommes ouverts tard un soir par semaine, ainsi que le samedi matin en période scolaire, afin que les enseignants puissent se rendre au centre de ressources en dehors de leurs heures de travail;
- entretenons un réseau de « Centres Come-nius » à travers le Royaume-Uni pour ceux qui habitent trop loin pour venir à Londres;
- mettons nos « fiches d'information » (dont nous distribuons plus de 20 000 exemplaires par an) à disposition en ligne;
- participons à nombre de projets à l'échelle régionale, nationale et internationale qui nous aident à toucher un public plus large et permettent un partage d'expertise et de compétences.

Plusieurs approches centrales nous aident à répondre aux besoins d'un éventail aussi large d'utilisateurs:

- une bonne communication entre collègues et entre les différents services au sein du CILT;
- la collaboration et les partenariats avec des organisations et projets externes;
- le travail en réseau sous toutes ses formes;
- l'utilisation des TIC et l'exploitation du potentiel considérable d'Internet afin de toucher les utilisateurs éloignés et de réduire les frais postaux et les délais.

Accès et communication

- Comment communiquez-vous avec les utilisateurs – en personne / par le biais de collègues enseignants / de conseillers / de brochures / de tableaux d'affichage / par courriel / par bulletin d'information?
- Quel type d'introduction proposez-vous aux nouveaux utilisateurs?
 - Le CRL prévoit-il des séances d'introduction selon un horaire fixe ou propose-t-il un service flexible en fonction des besoins?
- Comment facilitez / encouragez-vous la communication entre les utilisateurs et le personnel du CRL?
- Comment gérez-vous les différentes exigences de l'accès individuel / de groupe?
- Avez-vous tenu compte de l'accès de groupe et de la pression exercée sur la quantité des ressources pour le planning temporel des séances d'enseignement / les services de conseil / l'utilisation en libre accès?
- Le CRL propose-t-il des services adaptés aux utilisateurs moins familiarisés avec la technologie?

Utilisateurs aux besoins spéciaux

- De quels aménagements disposez-vous pour les utilisateurs ayant des besoins spéciaux et les personnes handicapées?
- Le degré d'accessibilité de votre CRL (par exemple accessibilité en fauteuil roulant / disponibilité de boucles d'induction) aux personnes handicapées / ayant des besoins spéciaux a-t-il été contrôlé et communiqué aux utilisateurs et aux utilisateurs potentiels?
 - Pouvez-vous améliorer l'accessibilité de votre CRL?
 - Pouvez-vous vous appuyer sur des aptitudes existant au sein de votre équipe, par exemple des personnes maîtrisant le langage des signes?
 - Savez-vous où chercher ou à qui vous adresser pour vous faire conseiller sur les possibilités d'améliorer l'accessibilité de votre CRL?

Etude de cas

ILSP – Institute for Language and Speech Processing (Institut pour le traitement du langage et de la parole), Athènes, Grèce

Les différentes stratégies de communication entre l'ILSP et ses utilisateurs

L'Institut pour le traitement du langage et de la parole propose des ressources linguistiques à des publics très divers.

La communauté de scientifiques et de chercheurs en Grèce et ailleurs dans le monde représente notre principal groupe d'utilisateurs. Toutefois, au sein de cette catégorie, nous identifions également des groupes spécifiques d'utilisateurs, ainsi que le type d'informations et de ressources susceptibles de les intéresser. Nous avons développé des bases de données « d'intérêt spécifique » pour enregistrer les informations sur nos utilisateurs, en fonction de différentes catégories –scientifiques, chercheurs, étudiants, décideurs et autres groupes. Ainsi nous pouvons, d'une part, sélectionner le ou les groupes avec lesquels nous souhaitons discuter une question ou un sujet donné et, d'autre part, assurer une communication régulière avec l'ensemble de nos utilisateurs en choisissant les canaux et moyens les plus appropriés.

Le site Internet de l'ILSP (www.ilsp.gr) constitue pour l'institution le moyen de communication par excellence. Cet outil est non seulement pratique et économique, mais également rapide, et il permet de toucher un public aussi large que possible. Il convient tout particulièrement à nos utilisateurs dont la plupart sont des familiers de l'ordinateur, ont accès à

Internet et l'habitude de s'en servir dans le cadre de leurs activités professionnelles et de recherche. Bien entendu, un site Internet devrait être mis à jour aussi souvent que possible et proposer toutes les actualités susceptibles d'intéresser les publics cibles. Notre site web est mis à jour quotidiennement et offre – entre autres – des informations sur les manifestations et activités passées, actuelles et futures de l'ILSP. Il est bilingue (grec et anglais), puisque bon nombre de nos utilisateurs ne sont pas en Grèce, et que la plupart de ces scientifiques et chercheurs ne connaissent pas forcément le grec, mais comprennent toutefois l'anglais. Le nombre de langues dans lesquelles vous proposez le site de votre CRL et la fréquence de mise à jour dépendront, bien entendu, de votre budget et des besoins de vos utilisateurs.

Autant Internet est utile et efficace, nous n'en diffusons pas moins également, comme beaucoup d'autres CRL, des informations qui n'intéressent qu'un groupe plus restreint d'utilisateurs. A cet effet, nous produisons des « bulletins » spéciaux incluant des versions plus « élaborées » du matériel disponible d'une façon générale sur Internet, ainsi que des documents tels que des articles scientifiques ou des rapports de recherche. Dans ce contexte, l'ILSP produit Logonavigation,

Etude de cas

un bulletin sur les technologies du langage humain, diffusé gratuitement à des groupes scientifiques aux intérêts spécifiques.

Comme tout CRL, il nous faut parfois contacter nos utilisateurs de manière plus personnelle, notamment pour les informer rapidement de manifestations, d'activités ou de publications spécifiques. A cette fin, l'ILSP contacte ponctuellement certains utilisateurs par courriel ou par téléphone; mais là

encore, il est crucial de ne contacter que l'échantillon d'utilisateurs qui souhaitent réellement recevoir nos informations.

Enfin, nous avons constaté qu'il est fort utile de participer à des manifestations telles que des conférences ou des salons où nous pouvons compter rencontrer nos groupes cibles. L'ILSP participe à plusieurs de ces manifestations au fil de l'année pour s'efforcer de toucher un public aussi large que possible.

Trucs et astuces

- Souvenez-vous que certains utilisateurs (notamment des étudiants d'âge mûr ou des personnes reprenant leurs études) n'ont peut-être pas eu l'occasion d'utiliser des ordinateurs ou les technologies numériques précédemment.
- N'oubliez pas d'employer tous les moyens pour toucher vos utilisateurs – de façon aussi exhaustive que possible.

Ouverture à de nouveaux utilisateurs

- Tirez-vous le meilleur profit des locaux, équipements et services proposés par votre CRL?
- Les efforts visant à attirer de nouveaux utilisateurs font-ils partie des priorités de votre CRL?
 - Si oui, vos activités de promotion reflètent-elles ces priorités?
- Comment les nouveaux groupes cibles pourraient-ils utiliser les services, locaux et équipements existants? Une réflexion a-t-elle été menée à ce propos?
 - Les heures d'ouverture du centre peuvent-elles être étendues?
 - Une partie des équipements et services peut-elle être proposée à distance aux utilisateurs (par téléphone, courrier, Internet)?
- Est-il possible d'inviter de nouveaux groupes à utiliser le centre pendant les « périodes creuses » (peut-être pendant une période d'essai pour commencer)?
 - Cette initiative pourrait-elle générer une future source de revenus, contribuer à accomplir l'une des missions du CRL ou à développer de nouvelles activités?
- Dans le cadre de tout projet de développement ou d'expansion du CRL, comment vous assurez-vous que tous les intéressés (notamment les membres du personnel) soient consultés?

Etude de cas

ECET – European Centre for Education and Training (Centre européen pour l'éducation et la formation), Sofia, Bulgarie

« Happy Puppy » et « Linguapeace » : mise en place de réseaux de centres de ressources de langues pour groupes spécifiques (jeunes apprenants et personnel de maintien de la paix)

Au cours des trois dernières années, le Centre européen pour l'éducation et la formation, qui dispose d'un réseau de centres de langues et de formation à travers la Bulgarie, a ouvert ses locaux et offre son expertise et ses services à deux nouveaux groupes d'utilisateurs très différents: les jeunes enfants et le personnel de maintien de la paix.

Les jeunes enfants (de 6 à 12 ans) sont accueillis dans les centres de ressources de langues « Happy Puppy », où ils apprennent l'anglais pendant leurs « loisirs » après l'école et pendant les vacances, en utilisant des méthodes modernes telles que:

- les activités d'apprentissage ludique;
- l'apprentissage autonome et la découverte;
- les cours interactifs avec l'assistance d'un tuteur;
- l'utilisation de ressources multimédia et d'Internet.

L'initiative du « Centre de ressources de langues pour le personnel de maintien de la paix » est issue de la collaboration avec des collègues du Royaume-Uni, des Pays-Bas et de Slovaquie dans le cadre du projet européen « Linguapeace ». Ces centres ont pour objectif d'aider à introduire des technologies avancées et une méthodologie

Etude de cas

moderne et efficace dans le processus d'apprentissage des langues étrangères pour le futur personnel de maintien de la paix. Nous avons également développé et aidons les étudiants à trouver des ressources utiles pour soutenir leur effort d'apprentissage des langues dans ce but très spécifique.

Même si ces deux nouveaux groupes d'utilisateurs – les jeunes enfants et le personnel de maintien de la paix – ont apparemment des besoins très différents, les services que nous leur offrons présentent pourtant un certain nombre de points communs:

- matériels interactifs et utilisation du multimédia (notamment de la vidéo);
- combinaison de modes de travail s'appuyant sur un tuteur et autonomes;
- assistance pour l'utilisation de matériels et de ressources de référence conformes à leurs besoins;
- introduction de la culture cible dans la classe.

Nous avons pu nous ouvrir à ces nouveaux utilisateurs si différents en adaptant notre expertise existante et les méthodes appliquées

au sein du centre de ressources de langues ECET, et en ajoutant ou développant des éléments nouveaux (tels que des listes de vocabulaire militaire, matériel d'évaluation sur mesure) en fonction des besoins.

Il nous a fallu être ouverts, prêts à nous adapter et à apprendre. Nous avons constaté qu'il était fructueux de s'appuyer sur ses forces et d'adopter une « approche pas à pas » – commencer à petite échelle et aller plus loin une fois que le concept fonctionne. Dans le cas de « Happy Puppy », nous avons mis en place huit nouveaux centres régionaux au cours des deux dernières années; il est prévu d'établir sept autres « Centres de ressources de langues Linguapeace » d'ici 2006 (www.linguapeace.net).

L'expérience du travail avec ces groupes si divers a été fort enrichissante. Cela nous a également conféré une certaine assurance pour faire usage de notre créativité lorsqu'il s'agit de réfléchir aux nouveaux groupes d'utilisateurs susceptibles de tirer profit des services et équipements de nos centres de ressources de langues.

Liens utiles

- AbilityNet**
Prestataire basé au Royaume-Uni d'expertise sur le thème informatique et handicap.
www.abilitynet.org.uk/content/home.htm
- The Centre for Accessible Environments**
Organisation caritative du Royaume-Uni constituant l'organisme d'information et de formation sur l'accessibilité de l'environnement construit pour les personnes handicapées.
www.cae.org.uk
- CIEL Language Support Network:**
Réseau pour la promotion de l'apprentissage autonome des langues.
Manuels CIEL à télécharger:
[Handbook 6 – Making independent language learning accessible](http://ciel.lang.soton.ac.uk)
<http://ciel.lang.soton.ac.uk>
- Forum européen des personnes handicapées**
www.edf-feph.org
- Web Accessibility Initiative (WAI)**
WAI se consacre à l'accessibilité du web par le biais de la technologie, de lignes directrices, d'outils, de formation et de prospection, ainsi que d'activités de recherche et de développement.
www.w3.org/WAI
- Web usability: le site de Jakob Nielsen**
Nombreuses ressources sur l'utilisabilité des sites web.
www.useit.com
Consultez également la rubrique « Ressources supplémentaires » du **portail CRL:**
www.lrcnet.org

S E R V I C E S E T R E S S O U R C E S

Les services et les ressources fournis par votre CRL devraient répondre aux besoins de vos utilisateurs et être en harmonie avec les missions du CRL dans son ensemble. Il est peu probable que chaque CRL proposera tous les services ou tous les types de ressources mentionnés ci-après. La gamme de services proposés et le nombre de langues varieront en fonction de la taille, de l'emplacement et des missions du CRL.

L'initiation, la formation des utilisateurs et les services de conseil permettront une utilisation plus autonome de votre CRL, tandis que les heures d'ouverture convenant à vos utilisateurs, ainsi qu'un catalogue et une présentation efficaces des ressources aideront les utilisateurs à tirer le maximum d'avantages de vos services.

Le feed-back des utilisateurs et du personnel du CRL peut vous aider à améliorer et à adapter les services existants, ainsi qu'à suggérer de nouvelles voies sur lesquelles votre CRL pourrait se développer. Dans la mesure du possible, l'introduction de nouveaux services devrait être précédée par une consultation de tous les acteurs impliqués et d'une étude de faisabilité – s'il s'agit d'un développement de grande envergure.

Services

Parmi les services suivants, lesquels votre CRL propose-t-il?

Support pédagogique

- enseignement / tutorat
- services de conseil dans le domaine de l'apprentissage des langues
- formation des enseignants (formation initiale et continue)
- stages de développement professionnel
- mise en œuvre d'innovations conçues pour améliorer l'apprentissage et l'enseignement des langues
- publication d'exemples de bonnes pratiques
- promotion d'une pratique innovatrice
- initiatives pionnières
- production de ressources internes et de matériel d'évaluation
- évaluation
- appréciation
- certification
- soutien pour l'apprentissage à distance / l'apprentissage autonome
- service de prêt de ressources (individuellement ou en réseau – catalogue collectif)
- initiation pour nouveaux utilisateurs

Information et services de renseignements

- services de renseignements (en personne, par téléphone, par écrit ou par courriel)
- services de référence (y compris accès en ligne?)
- soutien à la recherche (par exemple bibliographies sur mesure)

- visites de groupes
- diffusion de l'information au nom d'autres organisations (par exemple en tant que point d'information de l'UE ou pour des instituts culturels)

Services supplémentaires

- diffusion et promotion de l'enseignement des langues et de la sensibilisation multiculturelle
- recherche et développement
- travail en réseau (contribution à la mise en place de partenariats et aide à la collaboration entre différentes organisations et différents individus travaillant dans ce domaine)
- services à la demande (services sur mesure, par exemple stages de formation ou gestion de projets)
- vente de publications (publications internes ou autres publications présentant un intérêt pour les utilisateurs?)
- un programme d'activités sociales ou culturelles
- locaux pour conférences / salles de réunion
- enregistrement direct
- photocopies (pour le personnel / les utilisateurs ... gratuites / payantes?)

Services techniques

- maintenance continue et réparation de tous les équipements (sur site, hors site, renouvellement des contrats de maintenance)
- maintenance de réseaux informatiques et de serveurs (stockage de matériel numérique)
- satellite (ou TV câblée), réception et maintenance
- numérisation de matériel audio et vidéo
- support Internet pour création de matériel
- mise à niveau de l'équipement
- avis sur les implications et les spécifications techniques pour de nouveaux développements dans les services proposés ou le travail de projet

Etude de cas

NBE-FI – Conseil national de l'éducation, Finlande

Comment adapter le Cadre européen commun de référence (CEC) pour l'apprentissage et l'enseignement des langues aux programmes cadres d'enseignement nationaux (NBE-FI)

La réforme finlandaise actuelle du programme d'enseignement des langues se déroule dans un contexte caractérisé comme suit:

- *les programmes cadres d'enseignement actuels sont relativement ouverts aux applications locales et donc écrits explicitement;*
- *un souci croissant d'égalité éducationnelle a été exprimé à la suite des études nationales sur les résultats de l'apprentissage des langues étrangères;*
- *il existe un besoin de cohérence des résultats des programmes d'enseignement entre les différentes écoles et institutions éducationnelles;*
- *d'avantage de connexions entre l'enseignement, l'apprentissage et l'évaluation sont nécessaires pour encourager l'autonomie de l'apprenant;*
- *le besoin d'une progression claire de la compétence linguistique d'un niveau éducationnel à l'autre;*
- *le besoin de fournir une assistance aux enseignants afin qu'ils dispensent des notes justifiées à la fin de l'école polyvalente au sein du programme cadre d'ensei-*

gnement actuel.

Afin de relever ces défis, les groupes de programmes d'enseignement linguistiques mis en place par le Conseil national de l'éducation se sont accordés pour développer une échelle de niveaux pour les écoles secondaires des premier et deuxième cycles en Finlande, conformément aux niveaux et aux descripteurs du CEC.

Le développement de l'échelle a représenté la tâche la plus difficile et la plus étendue, car les niveaux CEC sont trop larges pour enregistrer les petits progrès dans les aptitudes linguistiques. Il a donc été nécessaire de diviser les niveaux initiaux pour satisfaire aux besoins de notre système scolaire. Il a été reconnu que les plus hauts niveaux de maîtrise tels que décrits dans le CEC sont rarement atteints dans le cadre d'un enseignement ordinaire.

Trois sous-niveaux sont formés au sein du niveau CEC A1 introductif ou de découverte

Etude de cas

(Breakthrough). Ils sont appelés:

- A1.1. Premier niveau de compétences élémentaires;
- A1.2. Développement de compétences élémentaires;
- A1.3. Compétences élémentaires fonctionnelles.

Le niveau A2 intermédiaire ou de survie (Waystage) a été divisé en deux sous-niveaux appelés:

- A 2.1. Premier niveau de compétences de base;
- A 2.2. Développement de compétences de base.

Le niveau B1 Seuil a été divisé en deux catégories appelées:

- B1.1. Compétences de base fonctionnelles;
- B1.2. Compétences de base courantes.

Le niveau B2 Seuil a également été divisé

en deux sous-niveaux appelés:

- B2.1. Premier plateau de compétences indépendantes;
- B2.2. Compétences indépendantes fonctionnelles.

Le premier problème auquel nous avons été confrontés lors de la validation des niveaux et du développement des descripteurs était que les enseignants interprétaient différemment les différents niveaux. Un certain nombre d'activités a été mis en place pour intéresser les enseignants au processus et pour atteindre une compréhension commune. Ces activités comprenaient l'étude des descripteurs, leur tri par ordre de difficulté et la comparaison de différents tris par paires, etc. Il en a résulté une proposition de définition des niveaux standard de « bonne » maîtrise des langues à la fin de l'école polyvalente et de l'école secondaire du deuxième cycle, basée sur des données empiriques.

Etude de cas

CINOP – Centre pour l'innovation dans l'éducation et la formation, Pays-Bas

Utilisation du Portfolio des langues néerlandais pour l'enseignement professionnel dans les centres de ressources de langues des instituts d'enseignement professionnel aux Pays-Bas

Les centres de ressources de langues dans les instituts d'enseignement professionnel néerlandais poursuivent un double objectif: fournir les ressources et les matériels utilisés dans l'apprentissage d'une langue et mettre un service d'apprentissage de la langue à la disposition des autres unités professionnelles de l'institut. Le CINOP, en collaboration avec le SLO (développement des programmes d'enseignement néerlandais), a développé un Portfolio de langues néerlandais pour l'enseignement professionnel dans le contexte du Cadre européen commun (CEC) pour les langues; cette réalisation s'inscrit dans un projet plus large – le Portfolio européen des langues (PEL).

La mise en œuvre du portfolio implique une sensibilisation accrue de l'apprenant à ses propres besoins et à ses progrès et une façon différente de suivre les progrès réalisés dans le cadre et en dehors du contexte éducationnel.

Tout comme le Portfolio européen des langues sur lequel il s'appuie, le Portfolio néerlandais professionnel des langues (DVLN) permet à l'apprenant de contrôler ses progrès et d'évaluer ses propres compétences linguistiques dans les cinq aptitudes langagières. Le portfolio appartient à l'apprenant qui indique ses propres besoins, note les progrès réalisés et contrôle le degré de satisfaction des besoins constatés. Le DVLN inclut toute une série de descripteurs basés sur le Cadre européen commun; il exemplifie des situations langagières pratiques auxquelles l'apprenant peut s'identifier

et lui sert de guide d'auto-évaluation. Pour soutenir les instituts d'enseignement professionnel aux Pays-Bas, le CINOP utilise le DVLN pour encourager les apprenants à s'exprimer sur leur propre évaluation, puis à passer des tests objectifs aux niveaux appropriés. Les apprenants sont alors en mesure de comparer les compétences acquises aux niveaux attendus à la fin du stage professionnel. L'écart enregistré leur permet de concevoir un parcours d'apprentissage individuel dans le « Language Learning Monitor » (un outil pour étudiants développé par le CINOP) avec l'aide d'un mentor. Cette démarche permet de se concentrer sur les différentes aptitudes qu'il est nécessaire d'acquérir; pendant le stage, les progrès peuvent être réévalués à intervalles réguliers et le parcours adapté en conséquence.

Actuellement, le DVLN est pleinement mis en œuvre dans trois instituts d'enseignement professionnel en Hollande et vient d'être introduit dans huit autres instituts. Grâce à la mise en œuvre progressive du DVLN, nous espérons qu'à court terme, les instituts d'enseignement professionnels considéreront largement leur centre (de ressources) de langues comme un lieu privilégié pour soutenir l'enseignement des langues. Cette situation conduira également les CRL à réorganiser leurs matériels et ressources en fonction des niveaux du Portfolio et du CEC. En règle générale, il est relativement simple d'indexer le matériel en fonction de la langue, du cours professionnel, des aptitudes, du niveau, en incluant même les descripteurs sous forme d'affirmations « can do ».

Etude de cas

Afin de simplifier cette tâche aux enseignants, CINOP a conçu un cadre d'apprentissage des langues à des fins professionnelles (*Het Raamwerk Vreemde Talen voor het secundair beroepsonderwijs*) sur la base du CEC.

Lorsque de petits centres de ressources de langues indépendants utilisent le CEC, il serait intéressant d'examiner dans quelle mesure leurs matériels peuvent être réindexés en s'appuyant sur les suggestions présentées ci-dessus. Les centres pourraient également envisager l'utilisation du Portfolio européen des

langues, en vue d'aider les étudiants à se concentrer sur leurs besoins individuels, à surveiller leurs progrès et à y réfléchir.

Le Portfolio de langues néerlandais pour l'enseignement professionnel a été accrédité par le Conseil de l'Europe en septembre 2001 et peut être consulté en ligne (en anglais et en néerlandais) à l'adresse www.trefpunttalen.nl (cliquez sur « taalportfolio BVE », puis « downloads », puis « European Language Portfolio for Vocational Education – English translation of the Dutch version »).

Etude de cas
CDI Univerzum – Centre d'enseignement à distance, Ljubljana, Slovénie

Développement de pratiques nouvelles centrées sur l'apprenant en lecture et en expression orale au centre de ressources de langues

Au cours des quatre dernières années, notre centre de ressources de langues a introduit quelques changements majeurs, encourageant le développement de pratiques nouvelles centrées sur l'apprenant en lecture et en expression orale. L'approche, davantage centrée sur l'apprenant, s'est notamment référée au choix des ressources et des thèmes.

Nos étudiants sont des adultes, la plupart d'entre eux travaillent à plein temps et suivent des stages de formation continue ou de reconversion. Dans de nombreux cas, ils doivent passer un examen de langue étrangère pour pouvoir aspirer à un diplôme dans une matière spécialisée différente (par exemple l'électronique ou l'ingénierie mécanique). Il leur est souvent difficile de concilier les diverses exigences en termes de temps, ce qui peut les faire glisser dans un schéma dominé par une diminution de leur participation, des progrès insuffisants, de mauvaises notes et, par conséquent, un manque de motivation.

Nous avons décidé de passer d'une « perspective d'enseignant » à une « perspective d'apprenant » afin d'accroître l'autonomie des étudiants et, ce faisant, leur motivation. A cet effet, il nous a fallu tout d'abord changer notre propre rôle d'enseignants et abandonner l'idée de devoir prendre toutes les décisions en matière de matériels, d'activités, de supports, d'emplois du temps et de méthodes de travail. Nous nous sommes concentrés davantage sur la sélection, la production et l'organisation de diverses ressources, tout en aidant nos étudiants à devenir des apprenants plus autonomes.

Il existe de nombreuses façons de promouvoir une approche centrée sur l'apprenant dans un CRL. Il nous a semblé que l'introduction de nouvelles pratiques centrées sur l'apprenant en lecture et en expression orale était particulièrement couronnée de succès:

- **Aptitudes à la lecture:** la « lecture obligatoire » fait partie intégrante de nos cours. Toutefois, au lieu d'imposer le matériel de lecture, nous proposons à présent à nos étudiants une large gamme de matériels de lecture dans laquelle ils choisiront ce qu'ils veulent lire. Nous proposons une liste d'environ 40 titres, comprenant des histoires à la base de films très connus ou de livres qu'ils ont peut-être déjà lus en slovène. Les matériels peuvent être empruntés ou lus dans le CRL. Il relève de la responsabilité des étudiants de choisir le niveau approprié et les contenus qu'ils trouveront intéressants ou qu'ils considéreront comme des challenges. Nous les soutenons dans cette tâche, nous les aidons à se fixer des objectifs comme faisant partie du système d'apprentissage et nous les conseillons sur les différentes méthodes qu'ils pourront utiliser afin de se préparer aux épreuves de compréhension écrite des examens. Nous les encourageons également à utiliser l'Internet où ils peuvent trouver des exercices de compréhension et acquérir une bonne pratique de la lecture.
- **Aptitudes à l'expression orale:** les examens oraux consistaient auparavant en des thèmes fixes qui étaient souvent trop généraux pour stimuler les étudiants et entraînaient de mauvaises performances. Bien souvent, les aptitudes de l'étudiant à l'oral ne manquaient pas, mais il était incapable de parler sur le sujet car il ne s'y intéressait pas. Nous avons abordé ce problème en permettant et en encourageant activement les étudiants à choisir leurs propres sujets de discussion. Nous avons constitué des ressources sur de nombreux sujets différents dans le CRL (souvent à partir de ressources collectées sur Internet) et, comme pour la lecture, nous avons mis toute

Etude de cas

notre énergie à aider les étudiants à prendre leurs responsabilités dans le cadre de leur propre apprentissage. Dans les cours, chaque étudiant a une chance d'exprimer et de soutenir son avis et de partager ses idées et ses points de vue avec les autres.

Nous avons constaté que les changements réalisés dans le développement des aptitudes des étudiants à la lecture et à l'expression orale dans le CRL étaient très encourageants. Pour nous, il s'est avéré plus intéressant de travailler avec des étudiants

en préparant des sujets liés à leur travail ou à leurs passe-temps. Pour les étudiants, cette méthode était également bien plus motivante. Les examens oraux semblent être devenus plus « humains ». Les étudiants trouvent que les examens sont moins stressants et sont heureux de pouvoir utiliser la langue cible pour parler de thèmes en rapport avec leur vie réelle. Par voie de conséquence (ce qui n'est pas surprenant), le niveau des connaissances et des résultats a également augmenté.

Trucs et astuces

- Comment adapter les programmes d'enseignement nationaux aux niveaux CEC. Voici un modèle de dispositions standard (conseil finlandais):
 - ▶ choisissez un groupe d'enseignants expérimentés et familiarisez-les avec les niveaux et descripteurs CEC;
 - ▶ préparez des descriptions de catégories de performance intéressantes pour le contexte national;
 - ▶ renforcez / atteignez un consensus dans les appréciations par catégories au travers d'un travail de groupe et de discussions;
 - ▶ regroupez les appréciations individuelles et par groupe;
 - ▶ préparez, révisez et finalisez les normes relatives aux performances;
 - ▶ compilez la preuve de la validité et la documentation technique.
- Information et services de renseignements – si vous avez un grand nombre de demandes traitant du même sujet, pensez à préparer une liste de Questions fréquemment posées (FAQ) ou des feuilles d'information pour gagner du temps et assurer une bonne qualité de réponse.

Ressources

Format

- Parmi les types de ressources suivants, lesquels sont proposés dans votre CRL?
 - **Ressources humaines:** enseignants, conseillers linguistiques, personnel d'accueil et d'information?
 - **Médias imprimés:** manuels, y compris matériels d'apprentissage; ressources de référence; journaux; revues / magazines; autres documents authentiques; fiches d'information; fiches de travail; affiches; cartes; fiches d'instruction pour l'utilisation des équipements et des locaux?
 - **Vidéo (ou DVD):** matériel d'enseignement / d'apprentissage, vidéos pédagogiques; films (peut-être avec, en option, des sous-titres dans la langue cible); enregistrements directs?
 - **Emissions en direct par satellite / numériques:** TV ou radio (souvent pour les affaires courantes)?
 - **Audio (cassette; CD-ROM):** matériel d'enseignement / d'apprentissage; ressources comparatives de type audio-actif pour la pratique de la prononciation, les enregistrements radio directs?
 - **Logiciels:** ressources d'apprentissage (avec supports imprimés / graphiques / éléments audio et vidéo)?
 - **En ligne:** ressources à base de Web (journaux électroniques; bases de données en ligne; propre site; liste de liens; le WWW)?

Contenu

- De quel « contenu » vos différents groupes d'utilisateurs ont-ils besoin?
 - **Apprenants (tous secteurs):** ressources d'apprentissage; fiches de travail proposant des aides / guides méthodologiques sur les stratégies d'apprentissage; matériel de référence, manuels et matériel supplémentaire; matériels authentiques (par exemple journaux); jeux et logiciels d'apprentissage des langues; dossiers / fichiers sur des sujets spécifiques?

- **Educateurs et autres utilisateurs:** matériel d'enseignement / manuels; ressources de référence; matériels authentiques; linguistique appliquée; textes méthodologiques clés pour l'enseignement et l'apprentissage des langues, matériel destiné à accompagner les activités transcurriculaires, les examens; législation; journaux académiques et autres périodiques, enregistrements directs dans la langue cible?

Etude de cas
CRLE – Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (Centre de ressources en langues étrangères), Barcelone, Espagne

Offrir des ressources dans différents formats et comment les enseignants en font usage

Les enseignants de langues étrangères dans l'éducation ordinaire et post-obligatoire représentent les principaux utilisateurs de notre centre. En ce qui concerne le personnel, nous avons une politique consistant à sélectionner les enseignants de langues étrangères qui jouissent d'une expérience pratique, ainsi que d'une expertise prouvée, et qui se vouent intensément à l'innovation dans ce domaine (par exemple à travers la participation à des projets européens ou à des projets pilotes locaux: activités de formation des enseignants ou rédaction de manuels).

Le personnel du CRLE fournit des conseils et un soutien aux professionnels enseignant différentes langues étrangères inscrites aux programmes d'enseignement principaux et optionnels, présentés ci-après:

- des conseils et un soutien dans le cadre des bourses, des matériels d'enseignement, des projets d'innovation, etc. dispensés personnellement sur demande (sur rendez-vous), sur demande téléphonique ou encore par courriel;
- un service de prêt de matériel audiovisuel accessible via un catalogue en ligne (www.xtec.es/cgi/mediateca_crle);
- un site institutionnel mis à jour (www.xtec.es/crle) auquel les enseignants ont accès pour:
 - télécharger des supports conçus et publiés par le CRLE afin de promouvoir de nouvelles pratiques ou d'illustrer de nouvelles mesures éducationnelles telles que: échantillons et lignes directrices pour l'enseignement primaire et secondaire en anglais, en français et en allemand;
 - trouver des descriptions et les dates limites de participation à divers programmes novateurs;
 - un catalogue de liens Web généraux pouvant être utiles pour les trois langues étrangères principalement enseignées dans l'éducation ordinaire;
 - le projet L'Internet dans la salle de classe (approvisionnement des professionnels en matériel d'apprentissage électronique – e-learning –, contenu éducationnel en ligne – www.xtec.es/aulanet) consistant en deux types de supports pédagogiques pour l'anglais

dans l'enseignement secondaire et en un matériel destiné à la fin de l'enseignement primaire / au début de l'enseignement secondaire;

- supports d'apprentissage en ligne (e-learning) développés par des enseignants ou par des concepteurs de supports professionnels, sur demande.

Nous proposons également:

- la fourniture d'équipements (matériel et logiciels) pour les salles de classe de langues étrangères de toutes les écoles publiques;
- la fourniture de matériel éducationnel intéressant pour les 80 centres d'enseignants de Catalogne (c'est-à-dire accès décentralisé);
- la fourniture de budgets affectés afin d'aider les écoles à réaliser les projets innovants;
- la fourniture de formations taillées sur mesure pour les enseignants et de matériels et de publications aux écoles participant à des projets novateurs.

Par l'intermédiaire de notre unité de certification, nous fournissons également les ressources suivantes aux étudiants adultes de langues étrangères et à leurs professeurs:

- documents antérieurs interactifs en ligne d'examens officiels pour l'apprentissage autonome en anglais, français et allemand (www.xtec.es/crle/eoi), y compris des clips vidéo pour le niveau B1 du Cadre européen commun du Conseil de l'Europe (CEC);
- service de prêt de documents d'examens officiels antérieurs en allemand, anglais, catalan, espagnol, français, italien et russe à deux niveaux différents, B1 et B2, du CEC;
- fourniture d'exemples d'examens débouchant sur un certificat officiel (en allemand, anglais, basque, catalan, chinois, espagnol, français, grec, italien, japonais, néerlandais, portugais et russe) à deux niveaux différents, B1 et B2 du CEC.

Diverses possibilités d'accès aux ressources et leur disponibilité dans différents formats nous permettent de toucher un public très large.

Etude de cas

Centre de langues de l'Université d'Islande, Reykjavik, Islande

Créer des ressources Internet en publiant les travaux des apprenants sur le Web

Au Centre de langues de l'Université d'Islande, cinq langues étrangères sont enseignées par apprentissage autonome guidé: le danois, l'anglais, le français l'espagnol et l'allemand. Ce programme comprend une réunion d'une heure hebdomadaire avec le tuteur, par petits groupes de quatre à six étudiants. En dehors de ce contexte, les étudiants étudient les langues par eux-mêmes, sous la supervision des tuteurs.

L'année académique est divisée en deux trimestres de treize semaines chacun. Les cours du trimestre d'automne sont basés sur un vaste éventail de sujets, tandis que les cours du trimestre de printemps se concentrent sur deux ou trois thèmes généraux parmi lesquels les étudiants choisissent deux sujets qui correspondent à leurs propres intérêts.

La première leçon du trimestre est ciblée sur l'orientation et la fixation d'objectifs individuels. Deux sujets sont sélectionnés parmi les deux thèmes généraux, en collaboration avec le tuteur et les autres étudiants. Les cours couvrent donc une dizaine de sujets spécialisés et chaque étudiant passe environ sept semaines à travailler sur un sujet spécifique. De préférence, les sujets devraient être liés au pays d'origine des étudiants. Nous avons l'impression que dans la pratique, il sera bon qu'ils puissent communiquer avec des locuteurs natifs dans la langue étrangère, par exemple lorsqu'ils guideront des touristes, dirigeront des affaires internationales ou assisteront à des conférences.

Les deux leçons suivantes sont réservées à des discussions critiques et à des présentations informelles sur les sujets sélectionnés. Elles visent à améliorer l'aptitude à la communication et le développement des sujets jusqu'à ce que les étudiants soient capables d'esquisser les grandes lignes, prennent conscience des diverses ressources pouvant être utilisées et planifient le contenu plus en détails.

La quatrième, la cinquième et la sixième leçons visent essentiellement le développement de sujets sous forme écrite à travers la rédaction collective de textes (« process-writing »): les collègues évaluent le premier projet, des amende-

ments sont réalisés, puis présentés au tuteur aux fins d'évaluation. Les sujets sont exposés dans le cadre de présentations formelles. Pendant cette phase, il est possible, en option, d'enregistrer les activités sur vidéo ou d'inviter des locuteurs natifs de la langue cible à y participer. Les étudiants rédigent un document aux fins de publication sur l'Internet via le site Web du Centre de langues Forum Islandiae.

La publication des textes crée un forum authentique qui motive les étudiants à appliquer des instruments importants en relation avec les textes publiés sur le Web, par exemple l'exactitude grammaticale, la cohérence organisationnelle, l'utilisation de vocabulaire avancé et de conjonctions, l'utilisation de liens et la création de documents agréables à consulter. Les locuteurs natifs de la langue cible leur font des suggestions et sont invités à rédiger un résumé succinct de l'article qui sera également publié sur le même site Web. Ainsi, les étudiants sont encouragés à fureter sur le site, en considérant l'évaluation de leurs collègues comme faisant partie de leur processus d'apprentissage.

Pendant la septième semaine, un rapport écrit d'auto-évaluation est soumis. Des discussions critiques ont ensuite lieu, offrant aux étudiants l'occasion de réfléchir au processus d'apprentissage et aux progrès réalisés. De nouveaux objectifs linguistiques sont fixés après discussion. Le deuxième sujet est confirmé ou de nouveaux sujets sont sélectionnés.

Ce processus est répété pendant la deuxième moitié du cours.

A la fin du cours, les étudiants ont:

- fait l'expérience d'un large éventail d'activités et de processus linguistiques susceptibles de développer des aptitudes d'apprentissage autonome et une réflexion individuelle;
- développé une sensibilisation aux apports de l'auto-évaluation et de l'évaluation mutuelle;
- démontré l'importance de fixer des objectifs à court et à long termes en matière de langues.

Trucs et astuces

- Encouragez les utilisateurs à produire leur propre matériel. Après correction, vous pouvez les ajouter à votre liste de matériel à usage interne.
- Pensez également que vos utilisateurs peuvent être une ressource, à travers l'enseignement mutuel ou l'apprentissage en tandem et les échanges.

Trucs et astuces

- Un système de prêt de livres d'histoires authentiques aux parents peut éventuellement contribuer à augmenter l'exposition des jeunes enfants à la langue et à accroître la confiance des parents dans leur maîtrise orale de la langue étrangère.
- Pensez aux logiciels publics « freeware » disponibles sur Internet pour concevoir et développer du matériel interactif.
- Lorsque vous achetez des logiciels, contrôlez les licences afin de garantir la mise en réseau, à niveau, etc. des logiciels.
- Consulter les sites Web des éditeurs est une bonne idée, car certains éditeurs offrent des échantillons gratuits de ressources en ligne. Ils peuvent souvent vous fournir des copies gratuites, notamment si vos utilisateurs sont des enseignants.
- N'oubliez pas de suivre la trace du matériel prêté, afin de garantir un flux rapide des ressources d'utilisateur à utilisateur.

Politique d'acquisition

- Avez-vous une politique d'acquisition? Qui la formule? A quelle fréquence est-elle révisée?
- Est-elle liée aux missions du CRL, aux besoins des utilisateurs et aux locaux disponibles?
 - Définit-elle la portée et l'échelle de la collection documentaire?
 - Quel éventail de langues devez-vous soutenir et à quels niveaux?
 - Quel est le nombre de copies (ou de licences logicielles) requis pour chaque ressource?
 - Existe-t-il un canal de communication efficace entre le CRL et le corps enseignant pour garantir l'adéquation entre les ressources recommandées aux étudiants et les stocks disponibles dans votre centre?
- La politique d'acquisition est-elle transparente pour les utilisateurs? Le cas échéant, comment peuvent-ils en prendre connaissance?
 - Les utilisateurs peuvent-ils faire des commentaires à ce sujet / des suggestions d'acquisition?
- Comment restez-vous informé de l'offre du marché?
 - Êtes-vous en contact régulier avec des éditeurs / des producteurs de matériels – figurez-vous sur leurs listes de publipostage afin d'être informé des nouveautés?
 - Dans le cadre de l'apprentissage et de l'enseignement des langues moins répandues ou des langues de minorités, quelles stratégies adoptez-vous pour identifier et acquérir des ressources appropriées? Avez-vous déjà songé à solliciter le soutien d'ambassades et d'autres organisations culturelles et à chercher des ressources sur Internet?

Truc et astuce

- Proposez un questionnaire à vos utilisateurs pour collecter les suggestions d'acquisitions.

Catalogage

- Les systèmes actuels de catalogage et de classification de votre CRL vous permettent-ils de cataloguer et de classer vos ressources de manière efficace?
- Qui peut accéder au catalogue du CRL – le personnel, les utilisateurs courants, les utilisateurs potentiels?
- Sous quelle(s) formes le catalogue est-il disponible?
 - Sous forme imprimée? En ligne – avec accès public ou restreint avec mot de passe?
 - Des instructions conviviales, en étant toutefois suffisamment détaillées, ont-elles été élaborées pour expliquer les modes d'utilisation de votre catalogue? Sont-elles mises à la disposition du personnel et des autres utilisateurs?
- Le catalogue et le système de catalogage sont-ils alignés sur la politique d'acquisition du CRL?
- Si vous envisagez de changer de système, avez-vous fait le tour des systèmes et thésaurus existants?
- Le système doit-il être compatible avec le standard MARC (dans le cas d'un catalogue collectif) ou sera-t-il uniquement réservé à l'usage du personnel et des utilisateurs du CRL?
- Le catalogue vous permet-il de gérer le nombre d'exemplaires disponibles par document, de les localiser, de vérifier leur statut (prêt...), etc.?

Etude de cas

CELV – Centre européen pour les langues vivantes du Conseil de l'Europe, Graz, Autriche*Processus d'acquisition d'un système de gestion documentaire en ligne pour le centre de documentation et de ressources du CELV*

La collection actuelle de la bibliothèque du CELV comprend quelque 3 800 documents. Depuis 1995, le centre de documentation et de ressources utilisait une base de données qui ne permettait pas d'offrir un accès en ligne de son catalogue. En 2001, le CELV a décidé de remplacer ce système par un outil plus moderne et efficace, afin de:

- permettre un accès permanent au catalogue et de fournir des ressources traditionnelles et électroniques du CELV aux spécialistes et aux utilisateurs intéressés;
- répondre aux besoins élémentaires d'automatisation de certaines fonctions (acquisition, catalogage, recherche, circulation, gestion des archives, rapport de gestion et statistiques, OPAC Web...).

Dans une première étape, le centre de documentation et de ressources a analysé les besoins actuels et futurs du CELV et a identifié les acteurs impliqués dans le projet.

L'analyse des besoins a tenu compte de l'organisation générale et des activités de l'institution (le CELV étant un site distant du Conseil de l'Europe): l'infrastructure existante, les ressources disponibles, les difficultés rencontrées à différents niveaux et les attentes.

L'analyse s'est appuyée sur:

- des entretiens avec les membres du personnel concernés au CELV et au Conseil de l'Europe;
- la participation à l'exposition annuelle de l'Association autrichienne des bibliothécaires;
- la participation à une réunion d'information organisée par un fournisseur de logiciels local qui visait à présenter les derniers développements dans le secteur des logiciels pour bibliothèques;
- des informations collectées sur les systèmes de gestion de bibliothèques et les fournisseurs de ce type de produits.

Ces mesures nous ont permis d'approfondir nos connaissances dans le domaine, de faire le point sur les options du logiciel utilisé jusqu'alors et d'examiner les possibilités que pourrait offrir un nouveau système.

Les exigences fonctionnelles, techniques (multitâches, multiprocesso et multiscript, multilocalisation, environnement multilingue, technologie, matériel, sécurité ...) et celles relatives à la normalisation ont été définies et affectées aux caractéristiques « obligatoire » ou « en option » dans l'appel à propositions.

- L'appel à propositions a été envoyé à quatorze fournisseurs en Europe (essentiellement au Royaume-Uni, en Allemagne et en France); huit d'entre eux ont soumis une proposition plus ou moins détaillée.
- Des tableaux comparatifs ont été établis pour permettre au Centre d'évaluer les propositions en fonction de leur degré de compatibilité avec les exigences fixées et de comparer les offres.
- En règle générale, les prix étaient basés sur la taille de la collection documentaire, les différents niveaux d'exploitation et le nombre de licences utilisateurs.

L'offre sélectionnée fournit le logiciel le meilleur et le plus économique. Un grand nombre d'utilisateurs (y compris le Conseil de l'Europe) ont déjà opté pour ce produit et il satisfait à toutes nos exigences. Il offre également une flexibilité adéquate et ne nécessite pas d'adaptations importantes – facteur qui pourrait être problématique par la suite, dans le cadre de la mise à niveau du logiciel. Le fournisseur garantit tous les standards nécessaires et les mises à jour ultérieures. Il a une vision très claire des exigences d'une mise en pratique couronnée de succès. En outre, le CELV peut également bénéficier de l'expertise et du soutien de la bibliothèque centrale du Conseil de l'Europe.

Les étapes suivantes (2002–2003) comprennent la conversion des données, la réindexation sur la base du Thésaurus européen de l'éducation du Conseil de l'Europe (bien que le nouveau système puisse récupérer les termes d'indexation internes au CELV), l'adaptation sur mesure de l'interface utilisateur, la promotion du catalogue et les tests d'utilisabilité.

Etude de cas

CILT – Centre for Information on Language Teaching and Research (Centre d'information sur l'enseignement et la recherche linguistiques), Londres, Royaume-Uni*Mise en ligne du catalogue CILT*

Lors de la conversion du catalogue CILT en 1996, c'est-à-dire lors du transfert du système de fiches à l'ordinateur, il a déjà été envisagé que la prochaine mesure serait de

proposer un catalogue en ligne. Cette initiative, nous l'espérons, fournirait aux utilisateurs dans tout le Royaume-Uni – et au-delà – un outil bibliographique utile qu'ils pour-

Etude de cas

raient utiliser pour identifier les ressources et les matériels, qu'ils soient capables ou non de se rendre en personne dans la bibliothèque.

La conversion des notices bibliographiques – parfois de publications et de matériels plutôt obscurs, en une grande variété de formats, où le processus standard de rattachement des données aux ISBN n'était pas possible – s'est avérée être une tâche difficile. Nous n'avions ni le personnel, ni les équipements nécessaires pour réaliser ce travail dans notre établissement; et la société qui avait été chargée de convertir les enregistrements n'avait pas le personnel spécialisé requis pour entrer correctement les informations en un grand nombre de langues. Un autre problème auquel nous devons faire face était d'inscrire les données dans des champs à longueur prédéterminée, ce qui, dans un certain nombre de cas, entraînait des informations tronquées. Dans une certaine mesure, l'impact des imprécisions dans le catalogue peut être atténué lorsqu'il y a du personnel sur place pour aider l'utilisateur. Cette aide n'est pas disponible de la même façon pour l'utilisateur distant d'un catalogue en ligne.

La décision concernant le choix de l'OPAC pour le catalogue en ligne a été, en fait, simple à prendre. Nous avons rapidement découvert que les systèmes de catalogage et les OPAC étaient généralement intégrés les uns aux autres et qu'essayer d'utiliser une marque d'OPAC différente de celle conçue pour l'utilisation avec notre système de catalogage serait à la fois complexe et coûteux. Comme le système de catalogage que nous utilisions n'avait pas, au départ, de module OPAC Web, nous avons même envisagé de redémarrer le tout avec un système de catalogage différent. Heureusement, ceci n'a pas été nécessaire dans notre cas.

Une fois que nous avons su quel OPAC Web nous allions utiliser et quelles étaient ses possibilités, nous avons été en mesure de démarrer les préparatifs nécessaires avant le lancement en ligne.

Il s'agissait:

- d'une mise à niveau générale des données, y compris l'insertion d'informations sur le lieu et le déplacement des dates de publication qui souvent avaient été inscrites dans le champ incorrect;
 - pour les raisons susmentionnées, c'était là une tâche d'envergure, mais indispensable pour que les utilisateurs à distance puissent utiliser toutes les possibilités du catalogue;
- de la rédaction d'instructions relatives à la manière d'utiliser le catalogue;
 - au préalable, il nous a fallu acquérir une connaissance approfondie des possibilités du catalogue dans la pratique. Afin d'aider nos utilisateurs d'une façon optimale, nous ne voulions pas simplement des instructions claires, mais des exemples se référant spécifiquement à nos utilisateurs, plutôt que ceux fournis par l'entreprise qui nous avait fourni le logiciel;
- de la création d'une page afin d'intégrer le catalogue dans le site Web du CILT;
 - cette question était centrale pour nous; dans tous les cas, elle vaut la peine d'être discutée dès le départ, dans le cas où votre CRL ferait partie d'une organisation plus importante. Nous y avons procédé en collaboration avec le webmestre du CILT.

Le feed-back positif que nous avons reçu nous a confirmé que les efforts engagés en valaient vraiment la peine.

Trucs et astuces

- Lorsque vous choisissez un OPAC Web, vérifiez les caractéristiques suivantes:
 - ▶ aptitude à adapter le texte aux différents besoins;
 - ▶ interface attrayante et facile à suivre;
 - ▶ recherche dans tous les champs contenant des informations importantes; la recherche ne devrait, par exemple, pas être limitée à l'auteur, au titre ou au sujet;
 - ▶ recherche simultanée dans plus d'un champ;
 - ▶ aptitude à sélectionner et à imprimer des enregistrements.
- Mettez sur les systèmes existants déjà en place et les experts dans le secteur plutôt que d'essayer de « réinventer la roue ».
- Renouveler le catalogue de ressources est une excellente occasion de réviser tous les systèmes et méthodes de travail y afférents (quelles tâches peuvent être automatisées, lesquelles peuvent être abandonnées ...).

Présentation des ressources

- Comment les ressources sont-elles mises à la disposition des utilisateurs?
 - Les avantages et les inconvénients d'un accès libre ou restreint aux ressources ont-ils été examinés minutieusement? En d'autres termes, vos utilisateurs peuvent-ils directement accéder à l'ensemble ou une partie seulement des ressources? Les ressources doivent-elles remises aux utilisateurs par l'intermédiaire du personnel du CRL pour des raisons de sécurité?
- Les ressources sont-elles présentées et classées par thème, langue, niveau ou selon un autre système?
- Dans la mesure du possible, la présentation des ressources encourage-t-elle l'autonomie des utilisateurs (libre accès, système transparent et aisément compréhensible, présentation attrayante)?

Etude de cas

CLL – Centre de Langues Luxembourg, Luxembourg

Gérer des ressources dans différentes langues dans un centre en libre accès: organisation et présentation de matériels en huit langues

Le Luxembourg est un pays multilingue, plus de 100 nationalités y sont représentées. Les Luxembourgeois maîtrisent bien, en règle générale, les trois langues officielles (luxembourgeois, allemand et français) et possèdent des connaissances de base d'une autre langue étrangère comme l'anglais, l'espagnol, l'italien ou le portugais.

Notre école reflète la variété linguistique du pays dans son ensemble: les apprenants ont des profils et des expériences extrêmement différentes; ils viennent de tous les coins du monde. C'est pourquoi les matériels d'apprentissage et les ressources doivent être très variés et convenir tant à des apprenants avancés ou faux débutants qu'à des débutants réels, dont certains possèdent un niveau d'alphabétisation très bas.

Dans notre médiathèque, les étudiants peuvent trouver des ressources d'apprentissage en huit langues: allemand, anglais, espagnol, français, italien, luxembourgeois, néerlandais et portugais.

Les informations générales, les instructions et les règles de base sont écrites et affichées en trois langues. Ne voulant pas nous appuyer uniquement sur les textes écrits pour aider l'utilisateur à s'orienter, nous avons illustré la classification de nos

matériels par des couleurs et des icônes.

- *Chaque langue est identifiée par une couleur. Le rose, par exemple, est la couleur des formulaires de demande en anglais, les fiches de travail, les cassettes et les boîtiers de CD, etc.*
- *Dans chaque langue, tous les matériels sont classifiés:*
 - ⦿ *par niveau (élémentaire = point rouge; intermédiaire = point jaune; avancé = point bleu);*
 - ⦿ *par aptitudes (chaque compétence a son icône correspondante).*

Un grand tableau représentant la classification générale est affiché devant l'entrée.

Liste des matériels disponibles dans le centre de ressources:

- *matériels authentiques:*
 - ⦿ *magazines, journaux, romans, bandes dessinées, jeux, chansons, films et documentaires;*
- *publications relatives à l'apprentissage des langues:*
 - ⦿ *livres de cours, dictionnaires, cassettes audio et vidéo, CD, CD-ROM, livres et cassettes pour des objectifs d'apprentissage spécifiques;*
- *matériels produits pour un but bien précis:*
 - ⦿ *fiches de travail pour l'apprentissage autonome;*
 - ⦿ *tests.*

Diffusion / promotion de l'apprentissage des langues et sensibilisation multiculturelle

- Quel rôle votre CRL peut-il jouer dans la diffusion et la promotion? Pour qui?
 - En tant que partie de votre travail courant, le CRL peut-il contribuer à promouvoir la sensibilisation multiculturelle, des activités et des résultats de projets, des associations et des organes culturels dans le secteur de l'enseignement et de l'apprentissage des langues?
 - Si votre CRL constitue l'un des maillons centraux d'un réseau (aussi modeste soit-il), sa position lui permet-elle d'informer les parties intéressées sur les activités des uns et des autres et des possibilités d'y participer, en contribuant ainsi à développer des synergies et des partenariats?

Etude de cas

Centre de langues de l'Université de Malte, Malte

Promouvoir la sensibilisation multiculturelle par l'apprentissage des langues

La culture est omniprésente; mais si l'enseignant de langue n'y est pas suffisamment sensibilisé et n'a pas les connaissances et les

aptitudes nécessaires pour intégrer avec succès les notions culturelles dans le contexte de l'apprentissage des langues, l'apprenant de

Etude de cas

langue n'y trouvera pas son compte. C'est pourquoi notre CRL encourage le travail sur :

- les attitudes des enseignants et des étudiants envers les différentes langues et les cultures représentées;
- les difficultés linguistiques des locuteurs non natifs;
- les besoins de formation identifiés par le formateur et des enseignants en formation;
- les qualités qui, selon les enseignants, font défaut, mais qu'ils considèrent comme essentielles pour promouvoir une sensibilisation multiculturelle;
- la promotion de la diversité dans la classe de langues.

L'influence de la culture dans les classes de langues peut être négative tout comme elle peut être positive. Si elle est négative, elle peut être une source de conflits et de divisions. Si

elle est positive, elle peut agir comme une ressource capable de promouvoir l'apprentissage des langues. Notre CRL cherche à fournir aux enseignants de langues les équipements et locaux, les ressources et le matériel source adéquats pour promouvoir une atmosphère ouverte dans la classe, où les différentes cultures sont reconnues et respectées. De la sorte, les étudiants sont autorisés et encouragés à sélectionner leurs propres méthodes pour communiquer les résultats de leur apprentissage. Il est possible d'y parvenir grâce à des projets oraux qui impliquent des discussions sur divers sujets et des tâches écrites où les étudiants sont encouragés à décrire ouvertement leurs aspirations. Différentes offres de ressources linguistiques fournies par le centre valorisent l'apprentissage coopératif, le travail en groupes restreints et le travail basé sur du matériel source provenant de cultures extrêmement diverses.

Etude de cas
PTMIK – Centre de méthodologie et d'information pour la formation continue des enseignants, Veszprem, Hongrie

Améliorer la sensibilisation interculturelle en organisant des événements thématiques transculturels au centre de ressources de langues

Nous avons constaté que l'organisation d'événements transculturels sur un thème spécifique était une des meilleures façons de susciter l'intérêt des étudiants pour les sujets interculturels et de les motiver à apprendre des langues. En dehors du travail à l'école, les concours sur différents thèmes transculturels se sont avérés être extrêmement fructueux dans notre centre. Notre thème favori est celui des « festivals »: ils font partie de la vie quotidienne et chaque culture offre de nombreuses occasions de célébrations, de fêtes et de vacances. Ainsi l'exercice permet aux élèves de comparer différentes cultures et accroît instinctivement leur sensibilité interculturelle. Les concours sont une manière positive de faire participer non seulement les enfants, mais également leurs professeurs et bien souvent leurs parents, constituant un moyen efficace d'élargir le cercle des utilisateurs du CRL.

Nous sommes convaincus de l'importance d'introduire les élèves dans le « monde du concours » d'une manière ludique et motivante. Souvent le concours artistique s'y prête le mieux pour les élèves des petites et grandes classes du primaire. En règle générale, nous invitons les élèves à soumettre des dessins ou des affiches décrivant une coutume ou une tradition qui est liée à un festival dans la culture de la langue cible. Outre l'aspect créatif et agréable, cette activité mène également l'élève à effectuer un travail de recherche minimal. Pour les élèves des grandes classes du primaire et de l'enseignement secondaire, les tâches deviennent progressivement de plus en plus

exigeantes et comprennent des traductions, de la lecture, des rédactions, des travaux de projet ou des quiz.

L'organisation de l'événement tient compte de nombreux facteurs. Dans le cas d'un concours de dessins, il faudra prévoir un endroit approprié pour exposer les dessins et accessible au plus grand nombre de visiteurs du centre de ressources. Une manière particulièrement simple de sélectionner les meilleurs dessins consistera à inviter les visiteurs à voter pour leurs dessins préférés.

Nous avons constaté que la manière la plus efficace d'annoncer des manifestations aux enfants est de le faire à l'école. Il faudra s'assurer de prévoir des délais suffisants entre l'annonce du concours et

- l'envoi des dessins (en prévoyant un délai supplémentaire pour retard postal);
- la sélection des meilleurs dessins;
- l'invitation des participants au concours à une cérémonie de remise des prix.

Dans notre cas, il faut compter quatre à cinq semaines, ce qui signifie par exemple qu'un concours de Noël doit être annoncé à la mi-novembre.

L'expérience nous a montré que la manière la plus agréable d'organiser une cérémonie de remise des prix est de prévoir une fête pour les meilleurs candidats. A cette occasion, ils pourront rencontrer les organisateurs et les autres candidats, jouer des jeux et en apprendre davantage sur le thème sélectionné en participant et en se mesurant lors d'activités. Le divertissement des élèves pendant la fête

Etude de cas

dépend du nombre et de la tranche d'âge des candidats. A titre d'exemple, prenons le concours de Noël:

- si nous invitons des élèves des petites classes de primaire, nous leur faisons généralement écouter des chansons de Noël et les invitons à chanter, faire des dessins, jouer des jeux autour du thème de Noël ou bricoler. Comme ce groupe d'âge apprend seulement une langue à l'école, nous utilisons la langue cible et les professeurs qui accompagnent leurs élèves fournissent souvent une aide inestimable;
- si nous invitons des élèves des grandes classes du primaire ou des écoles secondaires, leurs tâches sont plus complexes (tout en étant agréables). Pendant qu'ils remplissent ces tâches, les élèves utilisent les deux langues qu'ils apprennent à l'école (par exemple, l'anglais et l'allemand) et sont également confrontés à de nouvelles langues. Les tâches sont basées sur des connaissances et des expériences transculturelles. Les élèves peuvent comparer les traditions de leur propre langue et celles de leurs langues cibles, réfléchir sur des événements récents, discuter de leur vie et de leurs intérêts, se rappeler les découvertes faites pendant leurs vacances, etc., à travers des activités telles que des pièces de théâtre, des quiz, des exercices de compréhension de lecture ou des exercices de rédaction, la navigation sur Internet, des expositions spontanées avec les

ressources du CRL, etc.

En fonction de la taille de la salle où se déroule la fête et du nombre d'organiseurs et d'assistants disponibles, le nombre de participants ne devrait pas dépasser 30-35 élèves. La fête ne doit pas obligatoirement durer longtemps. Selon notre expérience, la durée idéale se situe entre 90 et 120 minutes (cérémonie de remise des prix et rafraîchissements inclus).

Les prix peuvent varier selon les ressources disponibles – nous remettons des adhésions gratuites, des livres, des affiches, des cartes, de petits articles de bureau, etc. En règle générale, les éditeurs de livres offrent très généreusement de petits prix tels que des livres, des recueils de lecture, des affiches, des autocollants ou des badges. Il arrive parfois qu'un sponsor offre des prix d'une plus grande valeur – tels que des CD, des courtes visites d'études ou des cours de langue, notamment destinés aux élèves plus âgés – et marque ainsi son appréciation pour une performance exceptionnelle après de nombreuses années de participation.

Finalement, ces événements offrent une bonne occasion de faire de la publicité pour son CRL. N'oubliez donc pas d'inviter la presse locale, d'expliquer vos objectifs et vos plans dans une lettre d'invitation et de donner de brèves informations sur le concours et votre Centre de ressources de langues.

Introduction de nouveaux services

- Parmi les « services » susmentionnés, y en a-t-il que votre CRL ne propose pas à l'heure actuelle, bien que 1) les locaux et les équipements nécessaires seraient disponibles et 2) ces services intéresseraient vos utilisateurs (ou de nouveaux utilisateurs)?
- Est-il possible d'étendre certains des services offerts actuellement, par exemple:
 - d'introduire de nouvelles langues?
 - d'offrir des modules d'apprentissage à distance ou des ressources Internet?
 - d'ouvrir le CRL à de nouveaux groupes d'utilisateurs en leur proposant des activités de formation, en coopération avec des partenaires – éditeurs, personnalités de la radio ou autres institutions?
 - de travailler en réseau et d'établir des « arrangements réciproques » avec des CRL proches ou des CRL spécialisés dans des domaines particuliers?

Truc et astuce

- Réexaminez les services et les ressources que votre CRL offre actuellement avant de vous lancer dans de nouveaux investissements pour développer le centre.

Liens utiles

- 
American Library Association
 Etudes comparatives de différents logiciels de bibliothèque.
www.ala.org
- 
CIEL Language Support Network
 Réseau pour la promotion de l'apprentissage autonome des langues
 Manuels CIEL à télécharger – guides pratiques pour l'intégration de l'apprentissage autonome des langues au programme d'enseignement dans un contexte institutionnel:
[Manuel 3 – Resources for independent language learning: design and use](#)
[Manuel 5 – Supporting independent language learning: development for learners and teachers](#)
<http://ciel.lang.soton.ac.uk>
- 
Le Cadre européen commun de référence pour les langues: apprendre, enseigner, évaluer
 Le Cadre est un document qui décrit, d'une manière détaillée:
 - ▶ les compétences nécessaires à la communication;
 - ▶ les connaissances et aptitudes afférentes;
 - ▶ les situations et les différents domaines de communication.
 Il facilite la formulation d'une définition claire des objectifs et méthodes d'enseignement et d'apprentissage et fournit les outils nécessaires pour évaluer les compétences.
www.coe.int/T/F/Coop%20E9ration%20culturelle/education/Langues/Politiques%20Linguistiques/Cadre%20commun%20de%20Fr%20E9f%20E9rence/
- 
EBLUL – European Bureau for Lesser Used Languages – Bureau européen pour les langues moins répandues
www.eblul.org
- 
Portfolio européen des langues
 Le Portfolio européen des langues est un document dans lequel ceux qui apprennent ou qui ont appris une langue – que ce soit dans le contexte scolaire ou en dehors – d'enregistrer leurs expériences d'apprentissage et culturelles et d'y réfléchir.
<http://culture.coe.int/portfolio>
- 
Catalogue Lingua
 Catalogue en ligne de matériels d'apprentissage des langues, conçu avec le soutien de l'action Socrates/Lingua.
http://europa.eu.int/comm/education/socrates/lingua/catalogue/home_en.htm
- 
Lingu@net Europa
 Un centre de ressources multilingue destiné à encourager l'enseignement des langues et la formation linguistique. Il fournit des informations sur et des liens vers des ressources dans le domaine de l'enseignement et de l'apprentissage de toutes les langues vivantes. Les ressources en ligne répondent à l'assurance de qualité et sont suggérées par des experts de toute l'Europe et du reste du monde.
www.linguanet-europa.org
- 
Catalogage MARC
 Informations sur le catalogage lisible par machine MARC (Bibliographic Machine Readable Cataloguing).
<http://lcweb.loc.gov/marc/umb/umbhome.html>
- 
TESOL Arabia – Groupe d'intérêt spécial d'apprentissage autonome
 Critères de base pour la sélection de matériels d'apprentissage autonome / centre d'apprentissage autonome.
<http://ilearn.20m.com>
 Consultez également la rubrique « Ressources supplémentaires » du **portail CRL**:
www.lrcnet.org

LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

Lors de la mise en place ou dans le cadre de la gestion d'un CRL, une planification minutieuse contribuera à l'utilisation optimale des locaux, du mobilier et des équipements disponibles. Dans le cadre d'une expansion, ces aspects doivent également être pris en compte pendant la phase préparatoire, que ce soit en termes de nouveaux utilisateurs ou de nouveaux services. Une planification soignée vous aidera également à suivre les nouveaux développements en matière de technologie éducationnelle, ce qui peut être un défi considérable pour les CRL.

Les « locaux » représentent précisément un domaine où il est possible d'apprendre beaucoup des centres établis depuis un certain temps et de leurs expériences passées - ou même de leurs erreurs. McCall et Gardner, Miller et Riley proposent des diagrammes de différents aménagements de l'espace et de nombreux conseils et astuces pratiques. Dans chaque numéro, le Bulletin CERCLES fait le portrait complet d'un CRL, avec plan de surface et description des services. La plupart des auteurs recommandent de s'adresser aux responsables de CRL et de visiter autant de centres que possible avant de mettre en place son propre centre ou d'introduire des changements majeurs en termes de nouveaux services ou d'équipements.

Le choix et l'emplacement du mobilier et des équipements dans le CRL devraient être planifiés dans un souci de confort, dans un esprit pratique et dans une optique de sécurité. Dans la mesure du possible, les équipements et le mobilier devraient être planifiés simultanément, car la conception et la position de l'un influenceront sur l'autre.

Locaux

Implantation / utilisation de l'espace

- Où votre CRL est-il situé – géographiquement (au centre ville ou en banlieue) et/ou dans le contexte de votre institution (dans une unité ou autonome)?
 - Quelle est l'étendue des changements possibles / De quel degré d'initiative disposez-vous pour (re)définir l'espace (forme / conception / jeux de couleurs, etc.)?
 - Si le développement du CRL est possible et/ou devient nécessaire, l'espace actuel est-il suffisant?
- Disposez-vous d'un plan de surface de votre CRL (avec dimensions exactes)?
- La conception, l'aménagement et l'atmosphère de votre CRL encouragent-ils la communication, tout en permettant d'y étudier de manière autonome, dans un endroit calme?
- Avez-vous réfléchi à la façon dont le CRL peut soutenir et promouvoir l'apprentissage autonome en utilisant l'espace existant de manière optimale?
- Avez-vous pris en considération les aspects sociaux / le besoin d'interaction des utilisateurs?
- L'atmosphère est-elle conviviale / accueillante?
- Parmi les « espaces » suivants, lesquels sont nécessaires / désirables dans votre CRL;
 - aire ouverte à accès individuel, zones calmes d'étude ou de lecture;
 - espace réservé à l'utilisation des équipements audio / vidéo / informatiques;
 - aire « bruyante »;
 - sièges confortables pour une interaction informelle;

- comptoirs de réception / d'information / de prêt ou de remise des matériels;
 - comptoirs de renseignement / consultation;
 - espace de présentation des ressources / bibliothèque;
 - stands avec brochures / tableaux d'affichage / coins de présentation des matériels;
 - salles plénières;
 - petites salles d'enseignement / de tutorat / de réunion;
 - laboratoires de langues;
 - cabines d'interprètes;
 - bureaux du personnel;
 - espace d'archivage;
 - aire de photocopie;
 - aire de production de matériels;
 - studio son;
 - aire de rafraîchissement (pour les utilisateurs et/ou le personnel);
 - espace pour les affaires personnelles des utilisateurs (manteaux / sacs / parapluies);
 - toilettes.
- Les aspects suivants ont-ils été pris en considération (sous l'angle pratique, de la convivialité et de la sécurité):
- espace nécessaire à chaque étudiant;
 - espace permettant de se mouvoir entre les meubles;
 - conception tenant compte des besoins des utilisateurs handicapés;
 - éclairage (y compris les écrans antireflets, la position des fenêtres);
 - jeux de couleurs;
 - température (y compris la chaleur émise par les équipements);
 - nuisances sonores;
 - position des prises électriques (y compris pour les ordinateurs mobiles des utilisateurs) / des prises téléphoniques / du câblage;
 - position et espace pour les serveurs et le câblage;
 - position d'antennes paraboliques / aériennes pour enregistrement direct (et accès à celles-ci à des fins de maintenance);
 - position des points de téléphone / réseaux informatiques;
 - espace de stockage (ressources / équipement / effets personnels des étudiants);
 - espace de rayonnage / présentation.

Étude de cas
CLL – Centre de Langues Luxembourg, Luxembourg

De la bibliothèque au centre en libre accès: transformer une bibliothèque scolaire traditionnelle en un centre d'apprentissage multimédia moderne

Le Centre de Langues Luxembourg (CLL) est une école de langues étatique pour adultes financée par le ministère de l'Éducation nationale du Grand-Duché de Luxembourg.

« L'embryon » de ce qui est devenu le centre de ressources actuel CLL était initialement formé par une toute petite bibliothèque située (pour ne pas dire dissimulée) au deuxième étage du bâtiment où nous sommes restés basés jusqu'en février 2000. A l'époque, ce local était essentiellement utilisé par les enseignants et était géré comme une unité autonome par un bibliothécaire qui avait peu de contact avec l'évolution pédagogique de l'ins-

titution et qui n'était pas conscient de l'évolution des besoins des apprenants.

Le nombre croissant et la variété des cours de langues proposés, ainsi que la différenciation progressive des besoins des étudiants ont sensibilisé à la fois les enseignants et la direction aux inadéquations de l'ancienne bibliothèque: une innovation devenait absolument nécessaire. Le nouveau centre de ressources devait devenir un endroit plus accueillant et plus convivial, où les matériels pourraient être fournis aux étudiants et aux enseignants, et où les apprenants qui avaient manqué quelques unités pourraient

Etude de cas

rattraper le cours ou faire quelques révisions.

Pour atteindre ces objectifs, ce qui devait devenir la médiathèque a été déplacé pour prendre une position plus centrale – une grande salle au premier étage – et a été réorganisé selon des plans élaborés par un groupe d'enseignants qui avaient auparavant analysé les besoins des apprenants et le contexte socioculturel. Une salle informatique avec logiciels pour un apprentissage des langues assisté par ordinateur a également été aménagée à proximité.

Les matériels ont été catégorisés selon les quatre aptitudes et différents « examens » et « livres de cours ». Chaque article a également été doté d'un code couleur en fonction du niveau des étudiants (débutants, intermédiaires, avancés). Un groupe d'enseignants a été chargé de développer des fiches de travail avec clés pour aider les étudiants à travailler par eux-mêmes sur un domaine linguistique particulier. De même, des cours visant à encourager l'apprentissage autonome ont été organisés, avec une réunion hebdomadaire dans le centre d'apprentissage.

Néanmoins, tout le système ne laissait pas ou peu d'autonomie aux étudiants. En fait, il n'avait pas été investi de temps dans la définition de la philosophie pédagogique qui sous-tend la nouvelle installation et à la rédaction des « missions et principes directeurs ». Une phase de stagnation a donc suivi, pendant laquelle la plupart des enseignants impliqués dans le module « réunion hebdomadaire dans le centre d'apprentissage » ont abandonné ce modèle et sont retournés au système de classes traditionnelles, laissant l'utilisation de la médiathèque à l'initiative des étudiants. Le système de catalogage s'est également révélé être un obstacle, car il n'était pas adapté aux besoins des apprenants.

Entre-temps, cependant, quelques changements positifs ont eu lieu;

- un logiciel permettant la gestion des ressources d'apprentissage a été adopté;

- une plus grande quantité de matériel multimédia a été achetée;
- trois ordinateurs (connectés à Internet) ont été installés;
- de plus en plus d'étudiants utilisaient le centre d'apprentissage.

L'événement qui a lancé le coup d'envoi de la transformation a été le déménagement du CLL dans un nouveau bâtiment plus spacieux en l'an 2000. Un groupe de professeurs représentant tous les services de l'école a été réuni pour réfléchir sur la philosophie pédagogique à la base de l'organisation du centre d'apprentissage et assister le bibliothécaire qui venait d'être nommé pour gérer le centre.

Dans les nouveaux locaux, le centre d'apprentissage occupe une position centrale (au rez-de-chaussée, en face de l'entrée principale) reflétant le rôle stratégique que joue un centre multimédia pour ceux qui apprennent une langue de nos jours. Vu la focalisation plus explicite de l'institution sur l'autonomie de l'apprenant, la médiathèque a été structurée d'une manière particulièrement conviviale:

- les étudiants peuvent aisément accéder aux matériels présentés;
- devant l'entrée, un grand tableau illustre la correspondance entre les icônes sur les étagères et les catégories en fonction desquelles les matériels sont disposés;
- les différentes aires (compréhension à l'écoute, vidéo, sections de lecture) sont marquées par des signes clairement visibles;
- des réunions d'introduction ont été organisées pour les étudiants et des fiches de travail leur permettant de s'entraîner à trouver l'emplacement des matériels ou de comprendre les règles de la médiathèque sont disponibles au comptoir central;
- un directeur général, un directeur pédagogique et un assistant gèrent le centre en étroite collaboration avec les enseignants et l'administration;
- un catalogue en ligne sera disponible sous peu.

Truc et astuce



Si vous devez « assurer la sécurité » de vos ressources, pensez à l'emplacement du (des) comptoir(s) de remise du matériel, aux bandes de détection à activer / désactiver; et prenez en considération les sorties du bâtiment et les systèmes de sécurité.

Mobilier et équipements

Mobilier

- Quels meubles sont nécessaires pour aider les utilisateurs à profiter au maximum des services et ressources disponibles: tables / comptoirs / sièges / présentoirs / portemanteaux ou casiers / coffres?

- Avez-vous considéré la façon dont les meubles s'intègrent dans le CRL en tant que tout: en termes de conception; d'utilisation de l'espace; de hauteur de l'équipement; de largeur des couloirs; d'éclairage; de chauffage; de ventilation; d'utilisation des couleurs?

Truc et astuce

- Pensez au mobilier en termes de flexibilité – des tables triangulaires, par exemple, peuvent être utilisées dans toutes sortes de combinaisons et de formes.

Equipements

- En vue d'assurer un service efficace et une exploitation optimale des ressources, quels sont les équipements nécessaires dans votre CRL?
 - ordinateurs;
 - imprimantes;
 - scanners;
 - TV par satellite (ou câblée) TV + parabole;
 - postes d'écoute;
 - lecteur portable de cassettes ou de CD;
 - postes de visionnage (vidéo/DVD);
 - écouteurs;
 - équipements d'enregistrement (éventuellement un studio son);
 - laboratoires de langues;
 - photocopieuse;
 - dispositif de duplication de cassettes audio;
 - laminoir;
 - massicot;
 - classeur;
 - chariot;
 - imprimante d'étiquettes;
 - tampons (pour les matériels de marquage).

(N.B. Cette liste d'équipements devrait être mise à jour au fur et à mesure des mutations technologiques.)

- Les instructions appropriées ont-elles été fournies au personnel et aux utilisateurs? Ces derniers ont-ils été formés à l'utilisation conforme des équipements?
- Les équipements sont-ils réglables afin de convenir à des utilisateurs de tailles différentes (par exemple les chaises pour ordinateurs)?
- Avez-vous identifié les fournisseurs potentiels d'équipements? Travaillez-vous en étroite collaboration avec eux?
- Dans le cadre de l'achat d'équipements ou de leur installation, les coûts relatifs à la maintenance continue / aux contrats de maintenance, à l'entretien, à la mise à niveau et aux endommagements éventuels ont-ils été pris en considération?

Trucs et astuces

- Lorsque vous prévoyez des changements d'envergure ou onéreux dans le CRL, cela vaut la peine de lancer un « appel d'offres » auprès des fournisseurs potentiels.
- Lorsque les écouteurs ne sont pas utilisés, veillez à appliquer les mesures de sécurité appropriées pour vous assurer qu'ils restent bien au CRL – ils ont souvent tendance à « disparaître ».
- Il vaut mieux commencer avec un seul ordinateur que sans ordinateur du tout. Rappelez-vous que certaines entreprises essaient peut-être de se débarrasser de leur « vieux » matériel.
- Les équipements d'étiquetage avec des instructions d'utilisation basiques permettront au personnel de gagner beaucoup de temps.

Présentoirs et signalétique

- Quelle est l'information clé dont les utilisateurs ont besoin (à l'intérieur et à l'extérieur du CRL): heures d'ouverture; services proposés; orientation?
- Vos présentoirs ont-ils un style « maison » reconnaissable?
- Sont-ils accueillants et leur message est-il clair?
- Sont-ils actuels? Changez-vous de matériel de présentation régulièrement?
- Les présentoirs / enseignes sont-ils dotés d'un code couleur en fonction de la langue / du cours / du niveau / du sujet?
- Si possible, utilisez-vous des couleurs et des polices de caractères clairement identifiables (c'est-à-dire des couleurs ne prêtant pas à confusion pour les utilisateurs daltoniens et des polices de caractères sans-serif ou des icônes pour les utilisateurs dyslexiques)?

Trucs et astuces

- L'emploi du temps change souvent dans un CRL. Des étudiants en conception industrielle de l'Université de A Coruña ont créé un emploi du temps en bois très attrayant fait de blocs amovibles avec des fiches. Les symboles représentant les différents cours ont été photocopiés sur des étiquettes adhésives en plastique qui ont été fixées plus tard sur les blocs. Les instructions relatives à la fabrication d'un tel emploi du temps sont disponibles sur le site Web d'APIGA (www.apiga.org).
- N'encombrez pas les murs de notes, elles risquent d'être ignorées.

Accès et ambiance

Accessibilité

- Avez-vous cherché des avis sur la manière dont vous pourriez rendre vos locaux / le mobilier et les équipements aussi conviviaux que possible pour les utilisateurs handicapés ou ceux ayant des besoins spéciaux? (Voir également « Accès » dans le chapitre sur les « Utilisateurs ».)

Atmosphère

- Le CRL profite-t-il au maximum de la lumière et de la ventilation naturelles?
 - Est-il possible d'introduire des éléments « stimulants » tels que des plantes ou (le cas échéant) d'assurer l'accès à une serre ou un balcon?

Autres espaces et équipements pour les utilisateurs

- Fournissez-vous des rafraîchissements / des aires réservées aux affaires personnelles des utilisateurs (manteaux, sacs, parapluies) / des équipements permettant l'utilisation d'ordinateurs portables?

Promotion et expansion des locaux et des équipements

- Vos utilisateurs potentiels connaissent-ils l'offre complète de votre CRL en termes de locaux, d'équipements et de services?
- Lors de la mise en place d'un nouveau CRL, avez-vous pensé à son expansion future?
- Si le CRL est déjà établi, avez-vous réfléchi aux possibilités d'élargir le centre en attirant de nouveaux utilisateurs / en offrant de nouveaux services?
 - Serait-il nécessaire d'avoir plus d'espace? L'utilisation des locaux et des équipements existants devrait-elle être optimisée?

Liens utiles

-  [Profils de centres de langues dans le bulletin CERCLES. **www.cercles.org**](http://www.cercles.org)
 -  [Information and communications technology for language teachers ICT4LT Module 3.1 "Managing a multimedia language centre " **www.ict4lt.org/en/en_mod3-1.htm**](http://www.ict4lt.org/en/en_mod3-1.htm)
- Consultez également la rubrique « Ressources supplémentaires » du **portail CRL**: www.lrcnet.org

Références

- Abuja, G., « Access and resource centres » dans le rapport d'atelier ZSE n° 45, *Sprachen-Ressourcenzentren in Europa* (Graz: Zentrum für Schülentwicklung, 2001), pp. 70-76, disponible pour téléchargement en ligne (www.sprachen.ac.at/downloads: section « Autonomes Lernen und Ressourcenzentren »).
- Albero, B., « Les centres de ressources de langues: interfaces entre matérialité et virtualité », dans *Etudes de linguistique appliquée*, 112: 469-482 (1998).
- Benson, P., Voller, P. (éditeurs), *Autonomy and independence in language learning* (Longman, 1997).
- Bosch, M., *Autonomia i aprenentatge de llengües* (Editorial Grao', 1996).
- CERCLES *Language centres: planning for the new millenium* (documents du colloque) (CERCLES, 1997).
- CRAPEL, *Mélanges, CRAPEL*, 22 (1995) Spécial: Centres de ressources.
- Dam, L., *Learner autonomy 3: From theory to classroom practice* (Authentik, 1995).
- Esch, E. (éditeur), *Self-access and the adult language learner* (CILT, 1994).
- Fernández-Toro, M., *Training learners for self-instruction* (CILT, 1999).
- Gardner, D., Lindsay, M., *Establishing self-access: from theory to practice* (Cambridge University Press, 1999).
- Grigoriadi-Svensson, M., « La mise en place d'un centre de ressources: considérations logistiques et pédagogiques », dans *Les langues modernes*, 3: 31-37 (2000).
- Holec, H., *Autonomy and foreign language learning* (Pergamon Press, 1980).
- Ingram, D., *Language centres; their roles, functions and management* (Amsterdam: John Benjamins, 2001).
- Kenning, M-M., « Creating an infrastructure for autonomous learning: the resource catalogue », dans *System*, Vol. 24, 2: 223-231 (1996).
- Little, D. (éditeur), *Self-access systems for language learning* (Authentik/CILT, 1989).
- McCall, J., *Self-access: setting up a centre* (Manchester: British Council, 1992).
- McDevitt, B., « Learner autonomy and the need for learner training », dans *Language Learning Journal*, 16: 34-39 (1997).
- Mozzon-McPherson, M., Vismans, R., *Beyond language teaching towards language advising* (CILT, 2001).
- Pemberton, R. et al. (éditeurs), *Taking control: autonomy in language learning* (Hong Kong University Press, 1996).
- Poteaux, N., « Conception et fonctionnement des centres de ressources de langues à l'Université de Strasbourg: réconcilier avec l'apprentissage des langues », dans le rapport d'atelier ZSE n° 45 *Sprachen-Ressourcenzentren in Europa* (Graz: Zentrum für Schülentwicklung, 2001), pp. 25-37, disponible pour téléchargement en ligne (www.sprachen.ac.at/downloads: section « Autonomes Lernen und Ressourcenzentren »).
- Poteaux, N., Ginet, A., *Les centres de ressources et de langues: comment passer d'une logique de l'enseignement à une logique de l'apprentissage?* (Graz: rapport d'atelier n° 5/99 du Centre européen pour les langues vivantes), disponible en ligne (<http://www.ecml.at/documents/reports/WS199905.pdf>).



Riley P., voir « Notes on the design of self-access systems » dans CRAPEL (op cit).

Scheffel-Dunand, D., « Médiathèque virtuelle au service de l'enseignement et de la recherche », dans *Etudes de linguistique appliquée*, 112: 495-504 (1998).

Sheerin, S., « Self-access: State of the art article », dans *Language Teaching*, 24(3)-143-157 (1991).

Yeung, L., Hyland, F., « Bridging the gap: utilising self-access learning as a course component », dans *RELC Journal*, Vol. 30, 1: 158-174 (1999).

Contributeurs

Coordinateur de projet



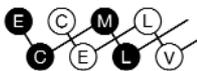
UK – CILT: Centre for Information on Language Teaching and Research (le Centre d'information sur l'enseignement et la recherche linguistiques) a pour mission de « promouvoir les aptitudes en langues étrangères du Royaume-Uni à chaque niveau et secteur de l'éducation et de la formation ». Situé au centre d'un réseau national de centres de ressources, il est le coordinateur de Lingu@net Europa, le centre de ressources de langues virtuel sur l'Internet.

www.cilt.org.uk

www.linguanet-europa.org

Contributeurs: *Lid King; Philippa Wright; Michael Hammond; Imke Djouadj; Kita Jiwani*

Partenaires clés



CELV: le Centre européen pour les langues vivantes du Conseil de l'Europe, sis en Autriche, a pour mission de promouvoir l'innovation dans le secteur de l'apprentissage et de l'enseignement des langues. Son objectif est de diffuser de façon optimale des exemples de bonnes pratiques, de promouvoir le dialogue et l'échange entre les experts de toute l'Europe et de soutenir les projets de recherche à travers un programme d'activités à moyen terme sur quatre années. Toutes les ressources sont disponibles sur son site Internet:

www.ecml.at

Contributeurs: *Josef Huber; Catherine Seewald*



ES – CRLE: Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (le Centre de ressources pour les langues étrangères) a pour philosophie d'améliorer l'apprentissage et l'enseignement des langues étrangères et de promouvoir les pratiques novatrices liées à la mise en œuvre du programme d'enseignement dans le secteur de l'éducation en Catalogne. Il est basé au ministère de l'Education de Catalogne et sert aux enseignants de langues étrangères et au réseau de centres d'enseignants en Catalogne.

www.xtec.es/crle

Contributeurs: *Dolors Solé; Natalia Maldonado; Francesca Vidal*

Editeur partenaire



GR – KE: Kastaniotis Editions a été fondé en 1968. Le catalogue KE comprend aujourd'hui plus de 3 000 titres et, pendant plus de dix ans, cette maison d'édition a eu la plus grande production annuelle de nouveaux titres en Grèce.

www.kastaniotis.com

Zoobidon+ Communications a coopéré avec KE pour la conception et la construction du portail du CRL.

www.zoobidon.com

Contributeurs: *Maria Kantirou; Dimitris Kalabalikis; Areti Vassiloglou; Panos Zevgolis; Michalis Loukianos; George Agathos*

Partenaires de réseau



AT – ÖSpK: Österreichisches Sprachen-Kompetenz-Zentrum (le Centre autrichien de compétence pour les langues vivantes) est un centre d'innovation dans l'enseignement et l'apprentissage des langues. Orienté vers la coopération internationale, il gère des projets sur les innovations dans l'apprentissage des langues, met en place des réseaux et diffuse les résultats des projets dans toute l'Autriche.

www.sprachen.ac.at

Contributeurs: *Gunther Abuja; Anita Keiper*



BG – ECEI: Evropejski centar za obuchenie i kvalifikacia (le Centre européen pour l'éducation et la formation) a pour mission de « promouvoir l'apprentissage des langues, de développer et de mettre en pratique les programmes de formation linguistique et les méthodes d'enseignement en accord avec les normes internationales ». Il s'agit du plus grand fournisseur de formations extra-curriculaires en Bulgarie et est au centre d'un réseau national d'Ecoles européennes de langues et de gestion.

www.europeschools.net

Contributeurs: *Boian Savtchev; Pepa Docheva; Velin Tourmakov*



CZ – CU: L'Univerzita Karlova, Ústav jazykové a odborné přípravy (Institut de langues et de formation spécialisée de l'Université Charles) est un institut scientifique et d'enseignement spécialisé dans l'enseignement du tchèque aux étrangers et à la formation de Tchèques et d'étrangers aux études dans des universités tchèques.

www.ujop.cuni.cz

Contributeur: *Zdenka Pražáková*



ES – APIGA: l'Association des enseignants d'anglais de Galice est une organisation volontaire qui fournit un développement professionnel aux professeurs d'anglais disposant d'une expérience plus ou moins longue, enseignant depuis le jardin d'enfants jusqu'au niveau universitaire, dans des institutions étatiques ou privées. Mis à part l'organisation d'une conférence annuelle et de cours intensifs de courte durée, elle gère également un CRL, publie un magazine et d'autres matériels, participe à des projets européens et sert de groupe de lobbying.

www.apiga.org

Contributeurs: *María José Brey; Luis Murado; Xosé Calvo; Anita Demitroff*



ES – CFIE: Centro de Formación del Profesorado e Innovación Educativa (le Centre de formation des enseignants et d'innovation éducationnelle) est chargé d'assurer la formation des professeurs et de soutenir les innovations en matière éducationnelle pour les enseignants dans la région de Guardo et Saldaña (Palencia). Il est intégré dans un réseau régional de 32 CFIE.

<http://centros5.pntic.mec.es/cpr.de.guardo>

Contributeur: *María Luz Martínez Seijo*



FI – NBE: Opetushallitus / Utbildningsstyrelsen (le Conseil national de l'éducation) fournit des services de développement, d'évaluation et d'information en rapport avec l'éducation aux propriétaires et aux directeurs d'écoles, aux enseignants, aux décideurs et au monde du travail. Les trois principaux secteurs d'activité sont le développement de l'éducation, l'évaluation de l'éducation et les services de soutien.

www.oph.fi/english

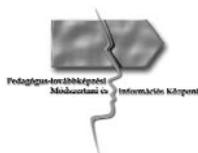
Contributeurs: *Kalevi Pohjala; Anneli Tella; Birkitta Leppänen*



GR – ILSP: Institute for Language and Speech Processing (l'Institut pour le traitement du langage et de la parole; Ινστιτούτο Επεξεργασίας του Λόγου, ΙΕΛ) a pour objectif de soutenir le développement des technologies linguistiques en Grèce. Il a notamment développé des activités de recherche dans les secteurs de la linguistique théorique, appliquée et informatique, du traitement et de l'ingénierie du langage naturel, de l'apprentissage des langues assisté par ordinateur, du traitement et de la synthèse de la parole, ainsi que de la reconnaissance vocale.

www.ilsp.gr

Contributeur: *Anna Vacalopoulou*



HU – PTMIK: Pedagógus-továbbképzési Módszertani és Információs Központ (le Centre de méthodologie et d'information pour la formation continue des enseignants) est le centre d'accréditation dans le système de formation continue financé par l'Etat. Sur demande du ministère de l'Education, il coordonne également les projets nationaux d'envergure tels que la mise en pratique des modèles d'assurance de la qualité, l'amélioration des services éducationnels pour la population Rom, ainsi que le développement et la diffusion d'une pédagogie alternative. Outre la gestion d'un CRL, le département des langues vivantes du PTMIK (situé à Veszprém) encourage l'innovation dans l'enseignement des langues et est chargé de la formation continue des formateurs d'enseignants.

www.ptmik.hu

Contributeurs: *Agnes de Jonge; Erzsébet Csibi*



IS – UoIS: Tungumálamiðstöð Háskóla Íslands (le Centre de langues de l'Université d'Islande) est une institution de services de l'Université d'Islande destinée aux étudiants et au personnel qui désirent améliorer leurs compétences linguistiques. Le centre fournit tout d'abord des installations pour l'apprentissage autonome guidé des langues. Il encourage les tout derniers développements dans l'apprentissage et l'enseignement des langues.

www.hi.is/stofn/tungumala

Contributeurs: *Eyjólfur Már Sigurðsson; Peter Weiss; Erlendína Kristjánsson*



LU – CLL: Centre de Langues Luxembourg est une institution étatique pour l'enseignement des langues aux adultes. Le profil et l'expérience des étudiants sur le plan culturel et linguistique sont extrêmement variés. En sa qualité de siège officiel des examens de langue luxembourgeoise, le CLL est membre d'ALTE.

www.cll.lu

Contributeurs: *Annalisa Rana; Guy Bentner; Marc Belche; Ines Quaring; Béatrice Zahlen*



Malta – UOM: L-Universita' ta' Malta (l'Université de Malte) est l'université d'Etat des Iles maltaises dans la Mer Méditerranée. Elle possède dix facultés et un certain nombre d'instituts de recherche. La mission de l'Université de Malte vise à atteindre l'excellence académique et cherche à satisfaire les besoins nationaux.

www.um.edu.mt

Contributeur: *Charles Mifsud*



NL – CINOP: Centrum voor Innovatie van Opleidingen (Centre pour l'innovation dans l'éducation et la formation) L'expertise du Cinop est placée dans le soutien aux enseignants et aux organisations dans le développement d'idées novatrices. Sa force réside dans l'intégration d'un concept théorique dans les situations pratiques de classe et dans les programmes d'enseignement de langues (étrangères ou secondes langues).

www.cinop.nl

www.trefpunttalen.nl

Contributeurs: *Polly Perkins; Anja van Kleef*



SI – CDIU: Center za dopisno izobraževanje – UNIVERZUM (le Centre d'enseignement à distance) est une organisation chargée de l'éducation. Nos étudiants sont des adultes, la plupart d'entre eux travaillent à plein temps et suivent des cours de formation continue ou de reconversion.

www.cdi-univerzum.si

Contributeur: *Irena Škulj*

Evaluateurs du projet CRL

Evaluation interne formative: *Laura Rundle*, Centre for Information on Language Teaching and Research (CILT)

Evaluation externe: *Joan Nordlund*, Université d'Helsinki

Le public européen s'intéresse de plus en plus à l'apprentissage des langues, dans un souci d'épanouissement personnel, de mobilité et de compréhension mutuelle. Pour répondre à cette demande accrue à travers tous les secteurs de la société, les centres de ressources de langues (CRL) se sont considérablement développés. Si ces centres sont très divers quant à leur organisation et aux publics auxquels ils s'adressent, ils ont en commun la conviction de la valeur des langues et la volonté de créer un potentiel permettant aux apprenants de prendre la responsabilité de leur propre apprentissage.

Le projet CRL – dont est issu ce Guide – a réuni un groupe multinational de personnes jouissant d'une expérience de la gestion de divers types de centres. A travers des discussions et des analyses détaillées de leur pratique, ces experts ont produit cet instrument extrêmement pratique qui peut être utilisé dans toutes sortes de contextes. Il s'agit tout à la fois d'une réflexion sur la pratique et d'un guide pour l'action future, susceptible d'intéresser aussi bien les praticiens expérimentés que les nouveaux venus dans ce domaine.

Lid King, Directeur
Centre for Information on Language Teaching and Research (CILT)



Improving support for language learning through
Language Resource Centres



Ce projet a été réalisé avec le soutien
de l'Union européenne dans le
cadre du programme Socrates.

